



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**CARACTERIZACION DE GESTION DE CALIDAD EN
EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LA EMPRESA
SEF PERU HOLDING SAC – CAÑETE, 2019**

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

AUTOR

**BELTRAN SANCHEZ, VICTOR SAUL
ORCID: 0000-0002-4189-5950**

ASESOR

**MG. VILLA SANTILLÁN, MARÍA SILVIA
ORCID: 0000-0003-1971-2545**

CAÑETE – PERÚ

2020

1. Título de la Tesis

“CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL
CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LA EMPRESA SEF PERÚ
HOLDING SAC – CAÑETE, 2019”

2. Equipo de Trabajo

AUTOR

Beltrán Sánchez, Victor Saul

ORCID: 0000-0003-8970-5629

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

ASESOR

Mg. Villa Santillán, María Silvia

ORCID: 0000-0003-1971-2545

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

JURADO

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Espinosa Otoyá, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Meza De Los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

3. Firma del Jurado y Asesor

Zenozain Cordero, Carmen Rosa
Presidente

Meza de Los Santos, Juan Pablo
Miembro

Espinosa Otoyá, Victor Hugo
Miembro

Mg. Villa Santillán, Maria Silvia
Asesora

4. Hoja de Agradecimiento y/o Dedicatoria

A mis padres:

Janeth y Roy por haberme dado la vida, por el afecto que me han dado y me siguen brindado, por su apoyo permanente e incondicional desde que nací hasta lograr hacerme profesional.

5. Resumen y Abstract

El presente trabajo se realizó con el objetivo de “Determinar las características de Gestión de Calidad en el crecimiento económico de la empresa Sef Perú Holding SAC-Cañete,2019”. El tipo de investigación cualitativo – descriptivo; no experimental. El universo muestral está constituido por 20 trabajadores de la provincia de Cañete. Para la recolección de datos, se aplicó la entrevista a los trabajadores. El análisis y el procesamiento de datos se realizaron en el Programa SPS versión 21.0 con el que se elaboraron tablas y gráficos simples y porcentuales dando como resultados: 80% de sus trabajadores considera que no es valorado su trabajo en la institución, sin embargo, el 80% de sus trabajadores cumplen con los metas y brindan resultados positivos en beneficio de la institución. En base a la recolección de información se obtiene las siguientes conclusiones: Dicha empresa se desarrolla económicamente por los métodos que implementa en los servicios que realiza, es decir mantiene un buen margen de utilidad por cada servicio al realizar por el menor costo. Su mayor recurso es el personal, sin embargo, la metodología de pago a sus trabajadores es de comisiones en base al servicio realizado. Según el análisis de resultado en la encuesta a sus personales, existe mucha rotación, recortes y precisamente porque no hay un contrato, un beneficio social, un sueldo fijo por lo que los empleadores necesitan para que exista una continuidad en dicha empresa.

Palabra clave: Calidad, crecimiento económico, servicio

Abstract

This work was carried out with the objective of "Determining the characteristics of Quality Management in the economic growth of the company Sef Perú Holding SAC-Cañete, 2019". The qualitative-descriptive type of research; not experimental. The sample universe is made up of 20 workers from the province of Cañete. For data collection, the interview was applied to the workers. The analysis and data processing were carried out in the SPSS Program version 21.0 with which simple and percentage tables and graphs were elaborated, giving as results: 80% of its workers consider that their work in the institution is not valued, however, the 80% of its workers meet the goals and provide positive results for the benefit of the institution. Based on the collection of information, the following conclusions are obtained: This company is economically developed by the methods it implements in the services it performs, that is, it maintains a good profit margin for each service by performing it at the lowest cost. Its greatest resource is the staff, however, the methodology of payment to its workers is commissions based on the service performed. According to the analysis of the results in the survey of their personnel, there is a lot of turnover, cuts and precisely because there is no contract, a social benefit, a fixed salary for what employers need for there to be continuity in said company.

Keyword: Quality, economic growth, service

6. Contenido

1.	Título de la Tesis.....	ii
2.	Equipo de Trabajo.....	iii
3.	Firma del Jurado y Asesor	iv
4.	Hoja de Agradecimiento y/o Dedicatoria	v
5.	Resumen y Abstract	vi
6.	Contenido.....	viii
7.	Índice de Tablas y Gráficos	x
I.	Introducción.....	1
II.	Revisión de Literatura	5
2.1.	Antecedentes.....	5
2.1.1.	Antecedentes Internacionales	5
2.1.2.	Antecedentes Nacionales.....	8
2.2.	Marco Teórico – Bases Teóricas	12
2.2.1.	Calidad	12
2.2.2.	Gestión de Calidad	13
2.2.3.	Mejora Continua.....	17
2.2.4.	Compromiso al Personal	18
2.2.5.	Mypes – Micro y Pequeña empresas.....	19
2.2.6.	Crecimiento Económico	20
2.2.7.	Sector Financiero – Fuerza de Ventas.....	24
III.	Hipótesis	26
V.	Metodología	27
4.1.	Diseño de Investigación	27
4.2.	Población y Muestra.....	27
4.3.	Definición y operacionalización de Variable	29
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
4.5.	Plan de Análisis.....	31
4.6.	Matriz de Consistencia	32

4.7. Principios éticos	33
V. Resultados	34
5.1. Resultado	34
5.2. Análisis de Resultados.....	46
VI. Conclusiones y Recomendaciones.....	49
6.1. Conclusiones.....	49
6.2. Recomendaciones	51
Referencias Bibliográficas	52
ANEXO I: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	58
ANEXO II: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTA.....	59
ANEXO III: FICHA REMYPE	60
ANEXO IV: EVIDENCIAS	61

7. Índice de Tablas y Gráficos

Tabla 1. Actualización de la Ley N°30056-Mype	20
Tabla 2. Categorización de las Variables.....	29
Tabla 3. ¿Consideras que la empresa abarca con las necesidades del cliente?.....	34
Tabla 4. ¿Tiene un control por proceso mediante flujograma?	35
Tabla 5. ¿Tiene conocimiento las medidas de contingencia para solucionar todo tipo de problemas?	36
Tabla 6. ¿Conoces los objetivos que tiene la empresa a mediano plazo?.....	37
Tabla 7. ¿Tienes conocimiento de un plan de control de calidad que tiene la empresa?.....	38
Tabla 8. ¿En algún momento la empresa ha obtenido falta de liquidez (atraso de pago al personal)?.....	39
Tabla 9. ¿Frecuentemente otorgan capacitaciones para ampliar los conocimientos?.....	40
Tabla 10. ¿Existe Compensación para motivar al personal?	41
Tabla 11. ¿La empresa constantemente realiza la integración con los personales de la Misión y Visión que tiene propuesto para el desarrollo de las actividades?.....	42
Tabla 12. ¿Tienes el compromiso de obtener los resultados que te propone la empresa?.....	43
Tabla 13. ¿Independientemente las metas que se les otorgan, lo cumplen en el tiempo indicado?.....	44
Tabla 14. ¿La empresa realiza reducción de personal para afrontar el déficit?.....	45

Índice de Gráficos

Figura 1 SPS Version 21 - Intrumento de Recolección de Datos	31
Figura 2. Necesidades del Cliente en base a los Trabajadores	34
Figura 3. Proceso mediante Flujograma	35
Figura 4. Medidas de Contingencia	36
Figura 5. Objetivos de la Empresa	37
Figura 6. Plan de Control de Calidad.....	38
Figura 7. Falta de Liquidez	39
Figura 8. Capacitaciones al Personal	40
Figura 9. Compensación e Integración	41
Figura 10. Integración al Personal	42
Figura 11. Resultados.....	43
Figura 12. Metas a Cumplir	44
Figura 13. Reducción de Personal	45

I. Introducción

Las Mypes son consideradas en diversos países como el motor de la inversión económica, ya que son ellos quienes existen mayor abundancia en los mercados. Sin embargo, el Estado peruano apoya y brinda mayores beneficios a las Pequeñas y Grandes empresas ya que mutuamente se relaciona mediante bonos del estado, mediante el Mercado de la Bolsa de Valores. Es por ello que esta investigación desarrollaremos el crecimiento económico mediante la gestión de calidad de una Mype conocida como Sef Perú Holding Sac, una institución que trabaja mediante la modalidad de Outsourcing con el BBVA continental quien se encarga de impulsar e incrementar las ventas o colocaciones de créditos.

Existen en el Perú diversas empresas terceras que desarrollan el nivel de ventas en el sistema Financiero, la cual genera a las Grandes y Pequeñas empresas poder tercerizar y de esta manera menor inversión en personal, capacitación. En la provincia de Cañete las Mypes en el servicio financiero generan mucho empleo, y movimiento para el desarrollo de la sociedad y económico para la institución.

En tiempos actuales, conseguir la calidad es una variable que todas las empresas categorizados como Mypes necesitan para poder desarrollarse y crecer de acuerdo al rubro que se encuentre. Siendo de esta manera “La Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote mediante la carrera profesional de Administración establece como línea de investigación la Gestión de Calidad” lo indica (Domigues, 2019). Por lo que desarrollamos este trabajo.

El enfoque en el tema sobre la calidad de crecimiento económico en la empresa “Sef Perú Holding SAC-Cañete” es que existe una gran variedad en el ámbito financiero empresas Outsourcing quienes con llevan hacer llamado “Fuerzas de Venta”. Se ha reflejado estas Mypes que contribuyen en el incremento de empleo en la ciudad de San Vicente de Cañete, sin embargo, la empresa en mención ha tenido un gran incremento tanto económico y financiero en comparación a las competencias como (Cristal SCRL, Grupo Buró, Odisec, Alvcon).

No obstante, a ello mediante este trabajo queremos contribuir con el Estado Peruano y la Población con el fin de reducir la informalidad, generando mayor nivel de empleo. Esto nos con lleva que como Mypes ser una pieza importante en el mundo y tenemos que mantener un modelo para una estabilidad económica. La globalización es uno de las variables que alteran cada día, mediante las redes sociales (Marketing Digital), las publicidades que generan mayores ingresos de usuarios y rentabilidad. Esta investigación se realiza por medio de una empresa de servicio financiero, y nuestro principal recurso es el Talento Humano (Trabajadores) quienes son la esencia y razón de ser de una empresa en cualquier giro de negocio, Y nos enfocamos en la empresa “Sef Perú Holding SAC” quien ha tenido en estos 2 años un alto crecimiento económico a comparación con sus competencias.

Siendo de esta manera según lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las Características de gestión de calidad en el crecimiento económico de la empresa Sef Perú Holding SAC - Cañete, 2019?.

Para dar respuesta al enunciado damos como Objetivo General: Identificar las principales características de la gestión de calidad en el crecimiento económico de la empresa Sef Perú Holding Sac - Cañete, 2019. Por lo siguiente para lograr el “Objetivo General se ha planteado los siguientes Objetivos Específicos 01: Describir cuáles son las características de Gestión de Calidad en el crecimiento económico de la empresa Sef Perú Holding Sac en el distrito de San Vicente de Cañete 2019; Objetivo Específico 02 : Determinar cuáles son las características de Gestión de Calidad en el crecimiento financiero de la empresa Sef Perú Holding Sac en el distrito de San Vicente de Cañete, 2019”.

La presente investigación se justifica de manera practica ya que tiene como rol primordial cumplir con la Ley universitaria Universitaria 30220 la cual se menciona en el Artículo 45° para la Obtención del grado de Bachiller, se requiere aprobar con los estudios de pregrado, así como la viabilidad y conformidad de un trabajo de investigación. Por lo tanto, la Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote estableció las líneas de investigación para estructurar nuestro proyecto de investigación rigiendo a los mandatos del órgano superior.

Por otra parte, la investigación se justifica de manera teórica ya que a través de la variable de la Gestion de Calidad en el Crecimiento Economico de la empresa Sef Peru Holding Sac se indagará su fundamento de acuerdo al ámbito científico cada una de las dimensiones que se encuentra en el estudio, así mismo tomaremos como referencias los antecedentes de investigaciones pasadas para que formen parte de la investigación.

Metodológicamente, la investigación tiene un enfoque cualitativo, con un nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. El universo muestral esta constituido por 20 trabajadores de la provincia de Cañete. Para la recolección de datos, se aplicaron como instrumento la entrevista. El análisis y el procesamiento de datos se realizaron en el Programa SPS versión 21.0 con el que se elaboraron tablas y gráficos simples y porcentuales dando como resultados: 80% de sus trabajadores considera que no es valorado su trabajo en la institución, sin embargo, el 80% de sus trabajadores cumplen con los metas y brindad resultados positivos en beneficio de la institución. En base a la recolección de información se obtiene las siguientes conclusiones: Dicha empresa se desarrolla económicamente por los métodos que implementa en los servicios que realiza, es decir mantiene un buen margen de utilidad por cada servicio al realizar por el menor costo. Su materia prima es el personal que maneja, sin embargo, la metodología de pago a sus trabajadores es de comisiones en base al servicio realizado.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Para (Melina, 2014) en su investigación titulado *Relación entre el turismo y el crecimiento económico en España*, cuyo objetivo es valorar en qué modo el turismo afecta al crecimiento económico en España a nivel regional y provincial. En la metodología de investigación es No experimental – Transversal. Para la población se ha llevado a cabo una aproximación a los datos del turismo extranjero en España en la década de 2001 a 2010; para ello se han utilizado todas las estadísticas oficiales disponibles elaboradas por los organismos oficiales relacionadas con el turismo de nuestro país, durante esa primera década del siglo XXI. Se da como resultado que el turismo contribuyó en el periodo 1999 - 2008 con un 9.61% al crecimiento económico de las provincias españolas y con un 13.19% al de las comunidades autónomas. El autor concluye que en la fuerte conexión entre el turismo y las diferencias de productividad provincial y regional que se ha demostrado en éste trabajo debe impulsar políticas públicas que fomenten turismos innovadores alternativos (rural, cultural, temático, deportivo, enológico, familiar, medioambiental) como medio que ayude a la convergencia económica entre las regiones y las provincias del país.

(Peralta, 2016) en su investigación titulado *Factores económicos que inciden en el crecimiento y desarrollo de las financieras (Fama, Fundeser y Finca Nicaragua), Juigalpa, Chontales, II Semestre, 2014*, cuyo objetivo Caracterizar los factores económicos que inciden en el crecimiento y desarrollo de las financieras (Fama,

Fundeser y Finca Nicaragua), en la ciudad de Juigalpa. El método de investigación mixta es la integración sistemática del método cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una fotografía más completa del fenómeno. Está constituida por la población económicamente activa (9,000 habitantes del casco urbano del municipio de Juigalpa), según datos de la Alcaldía de Juigalpa, por lo que se aplicó la fórmula de Hernández Sampieri considerando para la muestra 148 habitantes. Según el autor concluye que los factores económicos externos que inciden en el crecimiento y desarrollo de las financieras en estudio son: mercado de capitales, la tasa de interés, crédito hipotecario, crisis económica, inflación y riesgo país. Otros factores incidentes son: la liquidez de las pymes, la falta de rotación del capital de préstamo y el movimiento no pago.

Para (Mercado, 2016) en su investigación titulado *La relación del crecimiento empresarial del sector comercial y le nivel de calidad de vida de los trabajadores del sector comercial, del distrito de Tacna, año 2015*, cuyo objetivo es Determinar la relación del crecimiento empresarial del sector comercial del Distrito de Tacna y el nivel de calidad de vida de los trabajadores. La investigación que presenta el presente proyecto es aplicativa, descriptiva porque está orientada a conocer la situación sobre crecimiento empresarial y la gestión de calidad. La investigación tuvo una muestra de 73 empresas que se desarrollan en la actividad comercial, de un total de 2064 empresas que conforman la población de la Región de Tacna. El autor concluye que los empresarios del sector comercial deben de fortalecer y mejorar su fuerza ventas y la utilización de tecnología para el proceso de comercialización, ya que se comprobó que

estos indicadores son los más determinantes en el crecimiento empresarial de dicho sector.

Para (Gómez, 2016) en su investigación titulado *Factores que inciden en el crecimiento de las microempresas de la ciudad de quetzaltenango*, cuyo objetivo es identificar y analizar cuáles son principales factores de carácter técnico, administrativo y financiero que de alguna manera puedan influir en el crecimiento de las microempresas, para que puedan desarrollar una capacidad productiva y competitiva. Se realizó la investigación tomando un universo completo de 100 personas, de las cuales 72 boletas fueron respondidas por los propios microempresarios y 28 por trabajadores que fueron designados por los mismos propietarios para que respondieran la boleta. La metodología es de tipo descriptiva. El autor concluye que la gran mayoría de microempresas tiene pocos años de existir, lo cual nos indica que por el ambiente en que se desenvuelven la mayor parte de ellas tienden a desaparecer, debido a los pocos años de existir; ya que son pocas las que tiene varios años de funcionar; pero desde otro punto de vista día a día existen nuevas microempresas porque son vistas como un fuente de empleo o ingresos que la misma persona se puede crear sin mayores dificultades como lo es en el caso de las microempresas ambulantes, que es como inician, en Guatemala una microempresa es vista como la solución a sobrevivir porque muchas personas indican que dependen de la microempresa para poder subsistir ellos mismos y a la vez su familia, ellos consideran sumamente importante a las microempresas y lamentan que no se les brinde la ayuda necesaria por parte del gobierno.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En su investigación (Mori, 2018) titulado, *Gestión de talento humano en el crecimiento económico del hospital nacional dos de mayo, Cercado de lima, 2019*. Su objetivo de estudio fue determinar la influencia de la gestión del talento humano en el crecimiento Económico del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima – 2019. La población estuvo conformado por 2158 trabajadores del hospital nacional dos de mayo y se toma como muestra 326 trabajadores. La investigación utilizo el método hipotético deductivo y del tipo transversal – No experimental. Los resultados establecidos por la población se puede presentar la variabilidad del crecimiento económico depende el 48,0% de la gestión del talento humano en esta investigación. La autora llego a la conclusión diseñar una estructura organizacional de gestión del talento humano, apoyadas en los subsistemas de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, remuneración y mantenimiento, para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la institución, el cual se reflejara en el crecimiento económico empresarial.

Para (Cama, 2017) en su investigación titulada *Estudio comparativo en puertos pesqueros y el desarrollo económico de los pescadores artesanales caso pucusana - Trujillo, 2015*. Cuyo objetivo fue de qué manera el desarrollo económico incide en los pescadores artesanales de Pucusana y Malabrigo a través del diseño de una propuesta. La población está conformada por 650 pescadores artesanales del puerto Pucusana y Malabrigo y se considera como muestra 338 pescadores. Para la investigación se da uso de la metodología nivel descriptivo y tipo no experimental. Según la autora se concluye implementar instrumentos tecnológicos como: equipos de sensores y operación de

mando (GPS, radar, ecosondas), transmisores de campo de red y registradores de datos que permitan un desarrollo económico eficaz y eficiente de los recursos marinos, acrecentando así la operatividad dentro de esta actividad pesquera tanto en empresas como pescadores.

(Ramos, 2018) En su investigación titulado *La gestión de calidad, la competitividad, el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad en las mypes de la provincia de Sullana, 2015*. Se da como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad, la competitividad, el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad en las MYPE del distrito de Sullana; la investigación llevada a cabo fue naturaleza cuantitativa y de nivel descriptiva. Para el proceso de la recopilación de la información se determinó una muestra de 79 empresarios; en las cuales se aplicó un cuestionario conformado de 49 preguntas. Esta investigación permite obtener los siguientes resultados: el 100% usó crédito de entidades financieras, el 89% utilizó el financiamiento para la compra de bienes, el 100% conoce la tasa de interés; el 100% mide la rentabilidad de su empresa, el 67% utiliza las utilidades para reinvertir; el 100% cree que su empresa es competitiva e innova constantemente; el 63% le fue difícil obtener licencia de funcionamiento, el 100% emite comprobantes de pago; el 70% no estudia el grado de satisfacción de los clientes, el 76% controla la calidad de sus productos. Para el autor se concluye que los empresarios, están recurriendo a entidad financieras en busca de préstamos, además existen trabas por parte de la municipalidad para obtener la licencia de funcionamiento.

Según (Espinoza, 2019) en su tesis titulado *Gestión de calidad y liderazgo en la empresa limones piuranos sac, distrito de Sullana, 2019*. Se da como objetivo general

describir las características de gestión de calidad y Liderazgo en la empresa Limones Piuranos, distrito de Sullana, 2019. La investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal; la población está dirigida a los 30 empleadores del área de producción luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para el autor se concluye que existe una participación e integración del personal, se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 50.00% indica que siempre la empresa se preocupa por la participación e integración de su personal, el 43.33% considera que a veces la empresa se preocupa por la participación e integración de su personal, no obstante el 6.67% indica que nunca la empresa se preocupa por la participación e integración de su personal, así mismo el liderazgo autocrático tiene como ventaja el control de procesos y metas.

Para (Cachuan Chalco, 2015) en su investigación titulada *El talento humano y su impacto en el crecimiento económico de las empresas de servicios de Outsourcing contable financiero en lima metropolitana, año 2014*. Cuyo objetivo fue evaluar de qué manera se fomenta el talento humano para determinar su impacto en el crecimiento económico de las empresas de servicios de Outsourcing contable financiero en Lima Metropolitana, 2014. Se realizó un estudio descriptivo ya que se auxilia en leyes, normas y manuales para la obtención de información. La población está conformada por 60 personas, entre los trabajadores de las empresas de servicios de outsourcing contable financiero en Lima Metropolitana. Para el autor concluye que mientras se aumenta el talento humano, aumentan los ingresos mensuales por cada empleador de tal manera que aumenta el nivel patrimonial y rendimiento de activos por ende se asemeja que

somos una entidad competitiva, las entidades (empresas) no visualizan como una inversión sino que lo consideran un gasto al personal, a sus capacitaciones, beneficios sociales; sin embargo no se dan cuenta que el talento humano forma parte de la empresa son ellos quienes se encargan que tengan una buena productividad la empresa, son ellos la razón de ser en una entidad, y que tenemos que enfocarnos en ellos verlos como una inversión a largo plazo, esto genera que la utilidad sea menor, que los dividendos reduzcan pero esto nos con lleva a tener una estabilidad económica mantenernos en el mercado y ser una entidad competente.

2.2. Marco Teórico – Bases Teóricas

2.2.1. Calidad

Según (Carro, 2016) afirma que la calidad es “La totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”. El autor indica que el producto o servicio debe cumplir con las necesidades básicas del cliente, asimismo no olvidarnos del valor agregado (rasgos y características) que forman parte de la satisfacción del cliente. De tal manera que como institución damos un producto o servicio diferenciador a la competencia.

Importante mencionar que los comerciantes, fabricantes, prestadores de servicio no tenían la necesidad de diferenciarse ya que los clientes compraban según los gustos y necesidades. Sin embargo, conforme pasa los años, se va globalizando apareciendo nuevas herramientas tecnológicas las cuales genera implementar nuevas estrategias para poder permanecer en el mercado. Los empresarios consideran que el precio es un diferenciador con los clientes y la competencia asimilando que el cliente compraría el producto más barato. Yo considero que los productos o servicios cumplan con la satisfacción del comprador ya que ese indicador es aquel que da un valor monetario.

La administración de la Calidad Total (total Quality Management) es un concepto de control que atribuye al personal, y no solo a los gerentes y ejecutivos, la responsabilidad por el logro de los estándares de calidad. Al definir calidad total por (Walton, 1986) “es muy simple: la obligación de alcanzar la calidad corresponde a las personas que la producen los trabajadores, y no los gerentes son los responsables de

lograr estándares elevados de calidad”. Con eso el control burocrático (rígido, unitario y centralizador) cede su lugar en el control a la persona involucrada (suelto, colectiva y descentralizada).

2.2.2. Gestión de Calidad

Se define como un proceso de gestión adecuado dando un valor agregado, que puede promover las políticas de calidad de manera constante para poder obtener el nivel de calidad del servicio o producto, en base a las exigencias y necesidades del público objetivo.

Se menciona que el cliente no solo es aquella persona que compra y paga por un producto o servicio, más bien el cliente es la razón de la existencia de cualquier entidad y es necesaria su compromiso y fidelización

Para (Ishikawa, 1989) “la gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los productos obtenidos en sí sino del proceso por el cual se obtienen estos productos”.

Por ello es que esta investigación se tomara como dimensión la Mejora continua por procesos que se desarrolla para obtención del producto o servicio.

Según (Deming, 1986) “La gestión de calidad, es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo” (pág. 32).

Para el autor menciona que la alta dirección son aquellas personas responsables que los productos y servicio de una organización sean de calidad (buen estado), sin embargo, los directores de una fábrica, los supervisores del departamento de producción son ellos quienes inspeccionan estando presente en todo el proceso para un producto y servicio terminado. No obstante, los obreros son muy importante para una institución ya que ellos son los que elaboran y preparan (feedback) el producto o servicio, es por ello que la teoría de Deming es que la gestión de calidad es una cadena triangular participando los trabajadores y mejorando los procesos para poder ejercer y proporcionar un producto o servicio de calidad.

Para (Udaondo, 1992) afirma que:

“Debe entenderse por gestión de calidad el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que es como traducimos el término inglés management, que alude a la dirección, gobierno y coordinación de actividades; De este modo, una posible definición de gestión de calidad sería el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente” (Pág. 23).

Para (Norma Iso 9001:2015, 2019) afirma “para ejercer la gestión de calidad se basa en el ciclo de Deming PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar)”. En esta investigación se tomará en cuenta las bases de la norma iso 9001:2015 para el desarrollo de las dimensiones: (Compromiso al personal y Mejora continua) como uno de los 14 principios que se implementa para la certificación internacional.

Para (Camison, Cruz, & Gonzáles, 2006) señalaron que:

“La Gestión de Calidad, considerado desde el enfoque Gestión de Calidad Total, se determina que es parte del conjunto de acciones orientadas en planificar, organizar y controlar las funciones de calidad de una organización, toda ellas comprendidas a una mejora continua de la calidad del producto y de la posición competitiva, así como en perfeccionar y optimizar la creación de importancia y valor para los grupos de interés considerados clave” (Pág.254).

La gestión de calidad es un conjunto de procesos que desarrollan la integración y mejora continua ante el desarrollo de un producto o prestación de servicios, esto genera que la institución pueda disminuir errores frecuentes de tal manera enfatizar la eficacia y la eficiencia.

Para (Alvarez, Alvarez, & Bullón, 2016) define

“La Gestión de Calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o prestación de servicios; determinando el significado actual del concepto calidad, sin embargo, no podemos olvidar en ningún momento que para resultar eficiente es necesaria la administración de la calidad” (Pág. 40).

Según (Cuatrecasas, 2012) sostiene “De acuerdo con lo expuesto la gestión de la calidad total irá encaminada a gestionar todos los procesos de una empresa, basándose

en la calidad, y permitirá obtener el máximo de ventajas competitivas y la satisfacción total de los clientes; siendo estos los receptores de un servicio o producto proveniente de un proceso productivo, debiendo distinguir entre clientes internos y externos; Así mismo el objetivo es la satisfacción total tanto de los clientes externos como de los internos” (Pág. 578).

Importante mencionar que la Gestión de Calidad se enfatiza de manera externa (clientes) e interna (procesos); por ello es necesario considerar la satisfacción del cliente del producto o prestación de servicio de la institución, de tal manera la calidad consiste menor tiempo y mayor productividad.

Para Pérez (1994) define sobre la Gestión de Calidad:

“Un sistema de gestión de la calidad que persigue la satisfacción total de los clientes a través de la mejora continua de la calidad de todos los métodos y procesos operativos mediante la participación activa de todo el personal en grupos de mejora y círculos de calidad que previamente han recibido formación y entrenamiento”. (Pág.159)

En conclusión, gestión de calidad es implementar estándares altos dando énfasis a las exigencias necesarias para la satisfacción del cliente. Se confunde muchas veces que solo es brindar un producto o servicio de calidad, sino que no debemos de olvidarnos que existen otros factores de manera interior y exterior (tiempo de espera, costos, producción, infraestructura). Es decir que abarca todo el sistema que una entidad pueda apoyarse para generar expectativas realizadas por el cliente.

2.2.3. Mejora Continua

Según (Masaaki, 2001) Define Kaizen -Mejora Continua “El mejoramiento progresivo que involucra a todos, incluyendo tanto a gerentes como a trabajadores”. El autor menciona que las compañías de España existían un problema que permanecía, es decir pueden pasar años y seguirán igual; sin embargo, en Japón por su cultura tenían un valor agregado que es la disciplina.

La mejora continua es la incorporación de muchas mejoras pequeñas que generan un gran beneficio a los procesos. En base a la función administrativa debe estar direccionada a realizar constante esfuerzo para poder proporcionar mejores servicios o productos de mayor de calidad, con menor tiempo y buenos precios según los costos.

(Ríos, 2016) Kaizen se define “El mejoramiento continuo que involucra a todos; alta Dirección, gerencias y niveles operativos”. Esto con lleva que la mejora continua no solo es un enfoque bajo a los procesos de los trabajadores, sino que la alta directiva también debe de incorporar modalidades para poder reflejar e incentivar que toda la organización está comprometida en poder ofrecer un producto o servicio en base a las exigencias y expectativas que tiene el cliente.

El objetivo es ir agregando valor continuamente. Según (Mirshawka, 1991) afirman que siguen un proceso compuesto por las siguientes etapas:

“Elegir el área que se mejorara, como reducir el porcentaje de defectos, disminuir el tiempo del ciclo de producción, tener las maquinarias paradas menos tiempo o reducir el absentismo del personal” (pág. 67).

Un proceso es la transformación de una entrada en una salida, que tienen lugar como consecuencia una serie de pasos o actividades que tienen unos objetivos planificados. Frecuentemente, la salida de un proceso se convierte en la entrada de otro proceso posterior.

2.2.4. Compromiso al Personal

Para (Norma Iso 9001:2015, 2019) en sus principios da énfasis a los recursos. Esto incluye a las personas, la infraestructura y el medioambiente, así como los recursos físicos, materiales, herramientas, etc. También existe un enfoque renovado con respecto al conocimiento como un recurso importante, es decir que los conocimientos forman parte del desempeño laboral y productividad para la institución.

Existe la confusión de definir compromiso al personal con remuneración; y es que según (Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo, 2018), la remuneración es una contraprestación al servicio brindado, es decir que los colaboradores desempeñan su labor y se les remunera. Sin embargo, los microempresarios consideramos que motivar al personal es brindando un incremento en el sueldo, o un adicional por completar las metas propuestas.

La motivación es vista como un impulso, esfuerzo que hace que determine que la persona pueda alcanzar sus metas. Según (Plaza & Domínguez, 2016) define que “la motivación es como un impulso mental que permite iniciar la ejecución de una acción, direccionándola al objetivo”. El colaborador traduce motivación como deseo y rechazo ante aquella acción, ya que implica establecer una meta determinada y representa al empleado su desempeño. Esto quiere decir que la motivación incentiva al trabajador a

justificar las actividades que realiza con mayor eficiencia, estando de acuerdo a las condiciones y metas propuestas que tiene la organización.

2.2.5. Mypes – Micro y Pequeña empresas

Según (SUNAT, 2014) “es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Las micro y pequeñas empresas tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

Sin embargo (CONGRESO DE LA REPUBLICA, 2013) promulgó la Ley N°30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Se cambian los criterios de clasificación para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas de la siguiente manera:

Tabla 1. Actualización de la Ley N°30056-Mype

-	D.S. N°007-2008-TR		Modificación Ley N°30056	
-	Ventas Anuales	Trabajadores	Ventas Anuales	Trabajadores
Microempresa	Hasta 150 UIT	1 a 10	Hasta 150 UIT	No hay límites
Pequeña Empresa	Hasta 1,700 UIT	1 a 100	Hasta 1,700 UIT	No hay Límites
Mediana Empresa	-	-	Hasta 2,300 UIT	No hay Límites

Nota. Fuente: Sunat (2013). Ley N° 30056

Las “Mypes” el 90% tienen baja productividad, en pocas palabras el trabajo se mantiene autónomo, pero con la finalidad de la subsistencia familiar. Esto hace que la empresa tenga muy bajo potencial de crecimiento.

2.2.6. Crecimiento Económico

Para (Galindo, 2018) define que “La teoría del crecimiento económico trata del comportamiento del producto potencial o del productor de largo plazo, cuando se habla de crecimiento económico estamos refiriendo del incremento del producto potencial”.

Adam Smith y David Ricardo fueron considerados como pioneros del estudio del crecimiento económico clásica. “Los economistas clásicos, abordaban el tema del crecimiento económico a partir de un enfoque en el cual el crecimiento se encontraba dado por la acumulación de factores de producción (capital físico y humano), de forma tal que cuanto mayor sea el nivel de capital y trabajo en una economía, entonces se presumía que esta crecería más, demostrando de esta manera que estos factores eran los determinantes de un crecimiento económico estable que podrían incluso alcanzar un estado estacionario en el cual surgiría la necesidad de encontrar otros factores que

permitieran continuar con el dinamismo del crecimiento económico, tales como; la adopción o generación de innovaciones que permitieran nuevas posibilidades de inversión, así como la apertura de nuevos mercados”.

El autor Richard Cantillon en uno de sus estudios realizados “asumía que una economía era un todo integrado por diferentes elementos que se interrelacionaban y en donde los agentes económicos tendían a converger para establecer estructuras sociales”.

Para el autor definimos que el Crecimiento económico al incremento cuantitativo del valor de los bienes (Activo) durante un periodo determinado. Así mismo para la medición de esta variable es necesario considerar el fenómeno económico (político y social) de un área geográfica.

De tal manera que la definición fundamental del crecimiento económico de autor Adam Smith fue la división de trabajo otorgando responsabilidades (Schumpeter, 1971), señalando que “la riqueza de una nación se encontraba basada en la distribución del factor trabajo en el conjunto de las actividades económicas, en el progreso técnico asumido en para las actividades productivas y en el grado de especialización del trabajo al interior de una sociedad”.

Para (Rodriguez, 2019) concluye:

“El crecimiento económico es un fenómeno en el cual intervienen diferentes factores y actores, por lo que este no es propio de una única dimensión de la realidad o del proceso económico. Aunque distintos defensores de la teoría económica neoclásica busquen postular algún factor que explique en mayor proporción el crecimiento económico no

se puede negar que este tiene un carácter multicausal, por ejemplo el crecimiento supone la expansión de un conjunto de variables de carácter macroeconómico como; el ahorro público o privado, el consumo privado de las familias y del gobierno, la variable inversión, el gasto público, las exportaciones e importaciones, así como la dotación de los recursos naturales, el factor laboral, el stock de capital, el capital humano, el progreso técnico, entre otros” (Pág. 127).

Producto Bruto Interno o PBI según (Rodríguez, 2016) “Es una medida agregada que expresa el valor monetario de la producción de bienes y servicios finales de un país durante un periodo determinado”.

El Instituto Nacional de Estadística (INEI,2011) define el PBI en lo siguiente:

“Es el valor bruto de la producción de la economía libre de duplicaciones; o la producción total de la economía con destino final o el ingreso bruto total de la economía; en el análisis e interpretación de la economía se le concibe como el indicador económico más sintético y a la vez de mayor amplitud para explicar el estado de situación y características del sistema económico, pues en él se sintetizan una amplia gama de variables macroeconómicas que explican y describen las características de las diferentes partes de la economía, desde el punto de vista de la Producción (P) es la suma de los aportes a la producción de todos los productores o actividades económicas” (Pag. 217)

(Romer, 2018) propone que “la economía mas grande stock de capital humano experimentara un crecimiento económico más rápido, para ello debería de existir el libre comercio internacional que facilite el crecimiento”. Para el autor define que la variable ante el crecimiento económico son las economías con gran cantidad de población ya que esto genera mayor competitividad en el mercado, por lo que los mercados nacionales no serán reemplazados del comercio del exterior.

David Ricardo (1994) “somete a contraste algunos de los supuestos de la teoría del crecimiento que hasta entonces se venían presentando y postula entonces que el crecimiento económico además de tener como principal determinante a la acumulación del capital también era el progreso técnico otro de los factores fundamentales para alcanzar el crecimiento, además de la fertilidad de las tierras que permitía un nivel de producción favorable también el introducir en el proceso productivo el componente tecnológico como elemento del progreso técnico permitía al mismo tiempo capturar un mayor excedente de la producción; por lo siguiente señalaba que un escaso nivel de inversión terminaba por volverse en uno de los principales limitantes del crecimiento económico al punto tal que postulaba que más allá de la acumulación de la riqueza como sinónimo de crecimiento era la distribución de la renta uno de los factores determinantes para expandir y mantener un crecimiento constante.”

La falta de apoyo del sistema bancario según (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019) “es un gran obstáculo ya que los empresarios no piden préstamos grandes con finalidad de expansión debido a las altas tasas de interés actuales y esto genera miedo al aumento de costos”.

Siendo de esta manera dando solución para que tengan un crecimiento oportuno sería informales a los microempresarios de los beneficiosos que puede traer la formalidad, tomando retos de competitividad, productividad y ampliación de mercados.

Según (Rodríguez, 2019) “La teoría que estudiaba el crecimiento económico de la época iba reconociendo la importancia de las innovaciones en el proceso productivo, especialmente bajo un contexto potencial en donde el capitalismo se tornaba fluctuante y destacaban aquellos inversionistas quienes adoptaban una postura un tanto más riesgoso en búsqueda una mayor acumulación del capital en base a la introducción del progreso técnico”.

2.2.7. Sector Financiero – Fuerza de Ventas

Según (GESTION.PE, 2015) Alicorp, Backus, BBVA Continental, BCP, Belcorp, Gloria, Graña y Montero, Interbank, Kimberly-Clark, y LAN Perú fueron consideradas las 10 mejores empresas al nivel nacional en nuestro País (Perú). Cada uno manejando sus perspectivas de manera diferente, pero con el mismo propósito con la sociedad. Sin embargo, dan un espacio y agradecimiento por el nivel de crecimiento económico y rentabilidad a las Mypes quienes apoyan que son consideradas “Fuerzas de Ventas” o mejor conocido “Tercerización de Fuerzas de Ventas”.

La Tercerización como Mypes es el convenio por el cual una empresa contrata los servicios de una empresa externa, para que se haga cargo de determinados procesos operativos que no forman parte de la actividad principal de la empresa.

La fuerza de Venta según (ELG ASESORES, 2000) “es el conjunto de vendedores con los cuales cuenta una empresa, actúa como punto de enlace entre la

empresa y sus clientes ya que son los responsables de contactar y tratar con los clientes actuales y potenciales. De tal manera mantiene informada a la empresa sobre las necesidades, preferencias y preocupaciones de sus clientes.

Según (BBVA continental, 2010), menciona mediante un boletín informativo las cualidades de Sef Perú Holding SAC como fuerza de Venta más resaltada al nivel nacional. Que con lleva que su principal actor son sus Asesores (Personales) que hacen salir adelante y seguir creciendo como Mypes.

Para las instituciones financieras son muy importante las Fuvex (Fuerza de venta) ya que forman parte del 40% de productividad en el área de comercial. Ayudan a incrementar Activos (Tarjetas de créditos, Capital de Trabajo, Inversiones Mobiliaria e Inmobiliarias) incrementando la cartera de clientes de acuerdo al tipo de banca que está determinada (Banca Pymes, Banca empresa, Banca corporativa). Esto con lleva que los ASESORES deben de promocionar los productos de la institución financiera de manera adecuada, ya que su finalidad no solo es traer desembolsos, sino que a la vez es mantener una tasa de morosidad baja. Esto quiere decir perfilar bien al cliente. De tal manera que las Mypes categorizan un énfasis en el personal motivando y capacitando.

III. Hipótesis

En el presente trabajo no se formula hipótesis por ser de tipo de investigación cualitativa – descriptivo. Según (Hernández Fernández, 2016) “El enfoque cualitativo; hace registros narrativos de los fenómenos estudiados, utilizando técnicas como la observación y las entrevistas no estructuradas; esto con lleva que la investigación explorativo no se formula hipótesis”.

V. Metodología

4.1. Diseño de Investigación

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizará el diseño:

No experimental, según Carrasco (2005). Un diseño no experimental: son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación, y no poseen grupos de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia (p. 71).

Transversal, según Carrasco (2005). Indica que es transversal, “este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad en un momento determinado del tiempo” (p. 72).

Tipo de Investigación - “El presente trabajo de investigación será de carácter cualitativo-descriptivo, ya que se relatarán de las características respecto a la gestión de calidad en el crecimiento económico que se está aplicando en la empresa Sef Perú Holding, en el 2019”.

Nivel de Investigación - El presente trabajo de investigación usara el nivel básico.

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población

Según (Quevedo, 2020) “la población se define como la integridad de un fenómeno de investigación componiendo un conjunto finito o infinito que tengan

características usuales la cual es determinado por el problema de la investigación así mismo con los objetivos del estudio”

Por lo tanto, considero mi población finita que esta conformado por 20 trabajadores que representan la empresa Sef Peru Holding Sac las cuales laboran en la Agencia de San Vicente de Cañete.

4.2.2. Muestra

Según (Hernández Fernández, 2016) señala que “si la población es menor a 50 personas, la población será igual a la muestra, por ello no se requiere de métodos estadísticos o matemáticos, así mismo se considera una muestra finita”.

Por lo tanto, nuestra muestra es finita tomando en cuenta a nuestra población que esta conformado por 20 trabajadores de la empresa Sef Perú Holding.

4.2.2.1. Criterios de Inclusión

- Genero: Femenino y Masculino
- Edad: [20 – 30 años] y [31 – 40 años]
- Colaboradores que tiene laborando mas de 2 meses

Sexo	20 – 30 años	31 – 40 años	Total
Hombre	10	1	11
Mujer	8	1	9
Total Trabajadores			20

4.2.2.2. Criterios de Exclusión

- Colaborador que no tenga menos de 20 años

4.3. Definición y operacionalización de Variable

Tabla 2. Categorización de las Variables

Unidad Temática	VARIABLES	Conceptualización de la Variable	Dimensiones	Conceptualización de la Dimensión	Indicadores	Item	Escala	Fuente
¿Cuáles son las principales características en la Gestión de Calidad en el crecimiento económico de la empresa Sef Perú Holding Sac en el distrito de San Vicente de Cañete, 2019?	Gestión de Calidad	Para (Ishikawa, 1989) “la gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los productos obtenidos en sí sino del proceso por el cual se obtienen estos productos	Mejora Continua	Es la incorporación de muchas mejoras pequeñas que generan un gran beneficio a los procesos.	Gestión por Calidad	- Control por Proceso - - Flujograma - Medidas de Contingencia - Control de calidad	Dicotómica	Trabajadores de la empresa Se Perú Holding de San Vicente de Cañete
			Compromiso al personal	Es la identificación de los trabajadores con la institución en generar un lazo fortalecido de ambas partes.	Participación al personal	- Compensación - Motivación - Capacitación	Dicotómica	Trabajadores de la empresa Se Perú Holding de San Vicente de Cañete
					Comunicación Efectiva	- Compromiso - Metas - Rotación de Personal	Dicotómica	Trabajadores de la empresa Se Perú Holding de San Vicente de Cañete
	Crecimiento Económico	Para (Norma Iso 9001:2015, 2019) menciona que para ejercer la gestión de calidad se basa en el ciclo PHVA (planificar, Hacer, Verificar y Actuar) lo cual representa brindar mejoras para la organización.	Inversión	Es la viabilidad numérica que fortalece a la institución a obtener capacidad de pago o solventar ante nuevas mejoras para la gestión de calidad.	Gestión por Procesos, funciones al personal	- Liquidez - Resultados - Eficacia y Eficiencia	Dicotómica	Trabajadores de la empresa Se Perú Holding de San Vicente de Cañete

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

Para la obtención de la información se utilizó la encuesta, según Hernández, Fernández y Baptista (2015) “es una herramienta que está diseñada y aplicada conforme al grado científico para la obtención de información”.

La encuesta fue aplicada a los 20 trabajadores de la empresa Sef Perú Holding respecto a la gestión de calidad en el crecimiento económico.

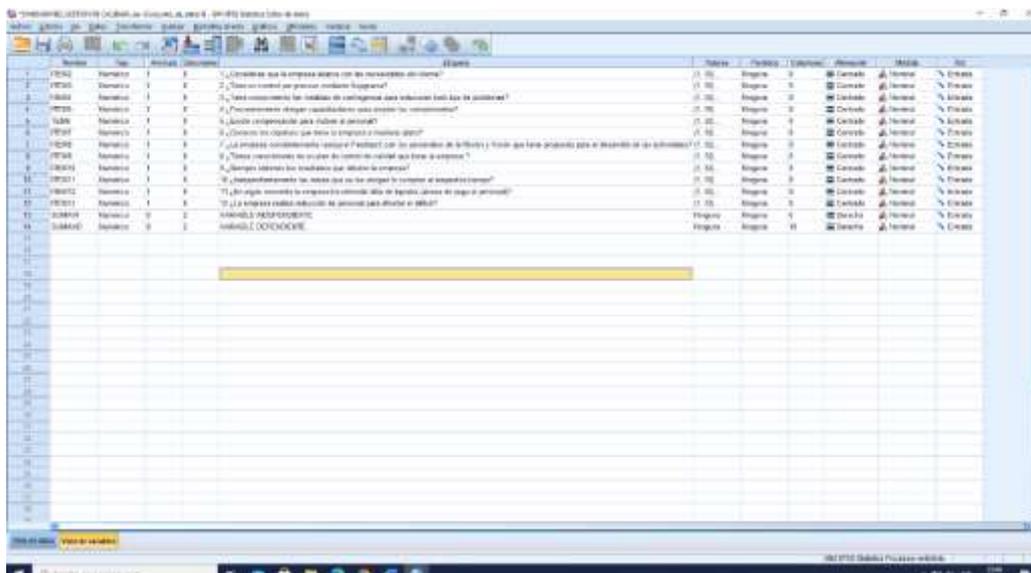
4.4.2. Instrumento de Recolección de Datos

En el Instrumento de la investigación se utilizó el cuestionario, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2015) como un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve.

Para la recolección de datos se aplicó 13 preguntas distribuidas en cuatro dimensiones a los 20 trabajadores de la empresa Sef Perú Holding Sac en San Vicente de Cañete, 2019 utilizando el programa SPS Versión 21 obteniendo los resultados de la investigación.

4.5. Plan de Análisis

Para el análisis del presente proyecto de investigación se recolecto la información en función a la variable la gestión de calidad en el crecimiento económico de manera estadística (porcentajes) utilizando el programa SPS Version 21.0 enfocados en los personales de la empresa Sef Peru Holding Sac; así mismo se utilizó programas de cómputo como MS Word, MS Excel para el procesamiento de datos y adobe Reader XI, la presentación en tablas y gráficas y el análisis inferencial de las teorías.



ID	Nombre	Cargo	Edad	Sexo	Formación	Experiencia	Residencia	Estado	Sexo		
1	PERU01	Gerente	1	F	¿Cree usted que la empresa opera con los principios de calidad?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
2	PERU02	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
3	PERU03	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
4	PERU04	Gerente	1	F	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
5	PERU05	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
6	PERU06	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
7	PERU07	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
8	PERU08	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
9	PERU09	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
10	PERU10	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
11	PERU11	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
12	PERU12	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
13	PERU13	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
14	PERU14	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
15	PERU15	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
16	PERU16	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
17	PERU17	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
18	PERU18	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
19	PERU19	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
20	PERU20	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
21	PERU21	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
22	PERU22	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
23	PERU23	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
24	PERU24	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
25	PERU25	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
26	PERU26	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
27	PERU27	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
28	PERU28	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
29	PERU29	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
30	PERU30	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
31	PERU31	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
32	PERU32	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
33	PERU33	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
34	PERU34	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
35	PERU35	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
36	PERU36	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
37	PERU37	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
38	PERU38	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
39	PERU39	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
40	PERU40	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
41	PERU41	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
42	PERU42	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
43	PERU43	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
44	PERU44	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
45	PERU45	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
46	PERU46	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
47	PERU47	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
48	PERU48	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
49	PERU49	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado
50	PERU50	Gerente	1	M	¿Tiene un control por procesos mediante Siguapa?	15.00	Empresario	3	Contratado	Empleado	Empleado

Figura 1 SPS Version 21 - Intrumento de Recolección de Datos

4.6. Matriz de Consistencia

TÍTULO: Caracterización de gestión de calidad en el crecimiento económico de la empresa Sef Perú Holding Sac en el distrito de San Vicente de Cañete, 2019.

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	VARIABLE Y DIMENSION	METODOLOGÍA
<p>Enunciado General:</p> <p>¿Cuáles son las principales características en la Gestión de Calidad en el crecimiento económico de la empresa Sef Perú Holding Sac en el distrito de San Vicente de Cañete, 2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Identificar las características de Gestión de Calidad en el crecimiento económico de la empresa Sef Perú Holding en el distrito de San Vicente de Cañete, 2019.</p>	Gestión de Calidad	<p>Tipo y Nivel de Investigación: Cualitativo - Descriptivo.</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental - Transversal.</p>
	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Describir cuáles son las características de Gestión de Calidad en el crecimiento económico de la empresa Sef Perú Holding Sac en el distrito de San Vicente de Cañete, 2019.</p> <p>Determinar cuáles son las características de Gestión de Calidad en el crecimiento financiero de la empresa Sef Perú Holding Sac en el distrito de San Vicente de Cañete, 2019.</p>	Crecimiento Económico	<p>Población: Los 20 Trabajadores de la empresa Sef Peru Holding Sac en San Vicente de Cañete.</p> <p>Muestra Sensal: La empresa Sef Peru Holding tiene 20 trabajadores en San Vicente de Cañete</p> <p>Instrumento de recolección de datos: Encuesta – Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

Según la Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH señalan que “los principios éticos tienen por finalidad establecer principios y valores éticos que guíen las buenas prácticas y responsabilidad de los alumnos ya sean graduados, docentes, no docentes en la universidad”, que a continuación tenemos lo siguiente:

1. **Protección a las Personas:** En la investigación respaldamos y protegemos la identidad y la confidencialidad de las personas en las cuales mencionamos como bases y/o antecedentes de acuerdo a nuestras variables. Asimismo, disponemos de una información adecuada respetando los derechos fundamentales de cada autor y cuidando la integridad y privacidad.
2. **Libre Participación y Derecho a estar informado:** En la investigación desarrollamos y usamos la información para los fines específicos establecidos en el proyecto mediante las finalidades y propósitos obtenidos.
3. **Integridad Científica:** En la investigación se desarrolló la integridad evaluando y declarando daños, riesgos y beneficios que puede afectar a los participantes de la investigación. Sin embargo, se declara los conflictos mediante los resultados para ver y evaluar el estado que se está desarrollando mediante el proyecto de investigación.
4. **Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.

(Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, 2019, pág. 3)

V. Resultados

5.1. Resultado

Variable: Gestión de Calidad

Tabla 3. ¿Consideras que la empresa abarca con las necesidades del cliente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	75.0
No	5	25.0
Total	20	100

Nota. Fuente: Cuestionario aplicado a los 20 trabajadores

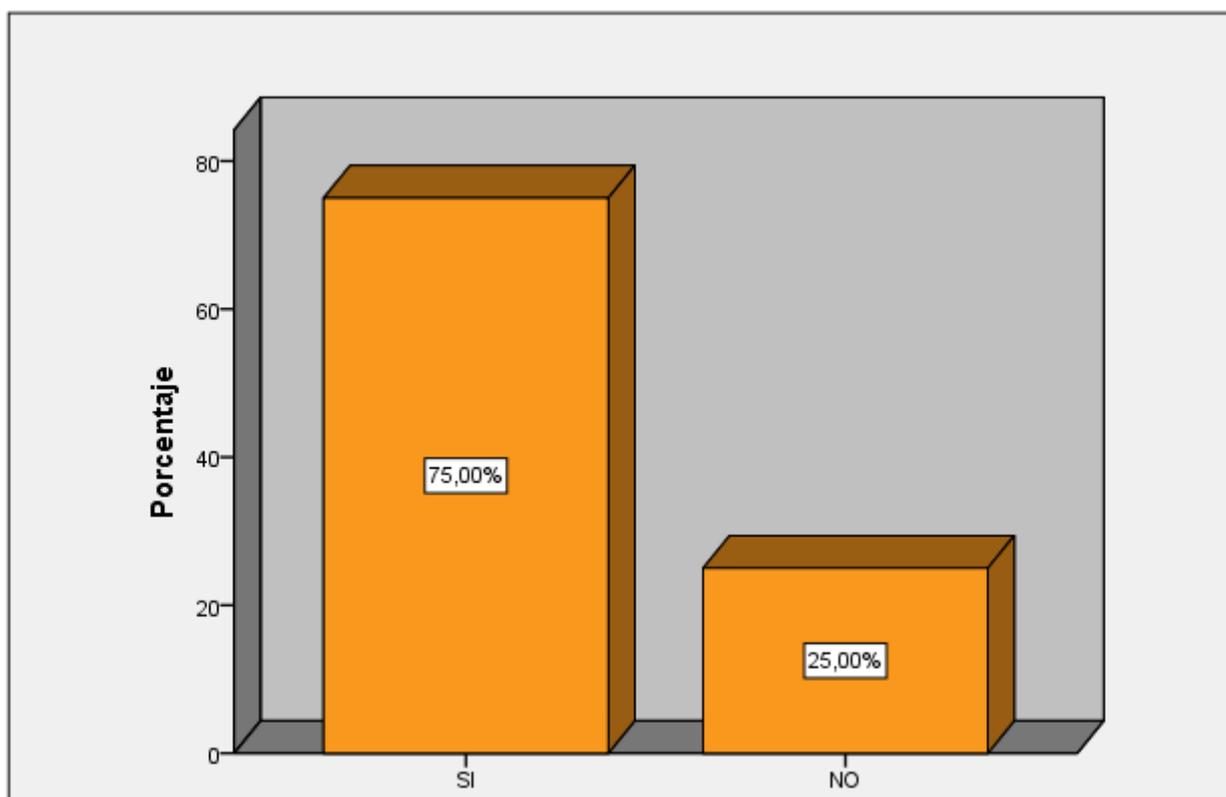


Figura 2. Necesidades del Cliente en base a los Trabajadores

Interpretación:

En la Figura 1 se demuestra que el 75% de los trabajadores afirman que la empresa abarca con las necesidades del cliente y el 25% no lo afirman.

Tabla 4. ¿Tiene un control por proceso mediante flujograma?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	15.0
No	17	85.0
Total	20	100

Nota. Fuente. Cuestionario aplicado a los 20 trabajadores

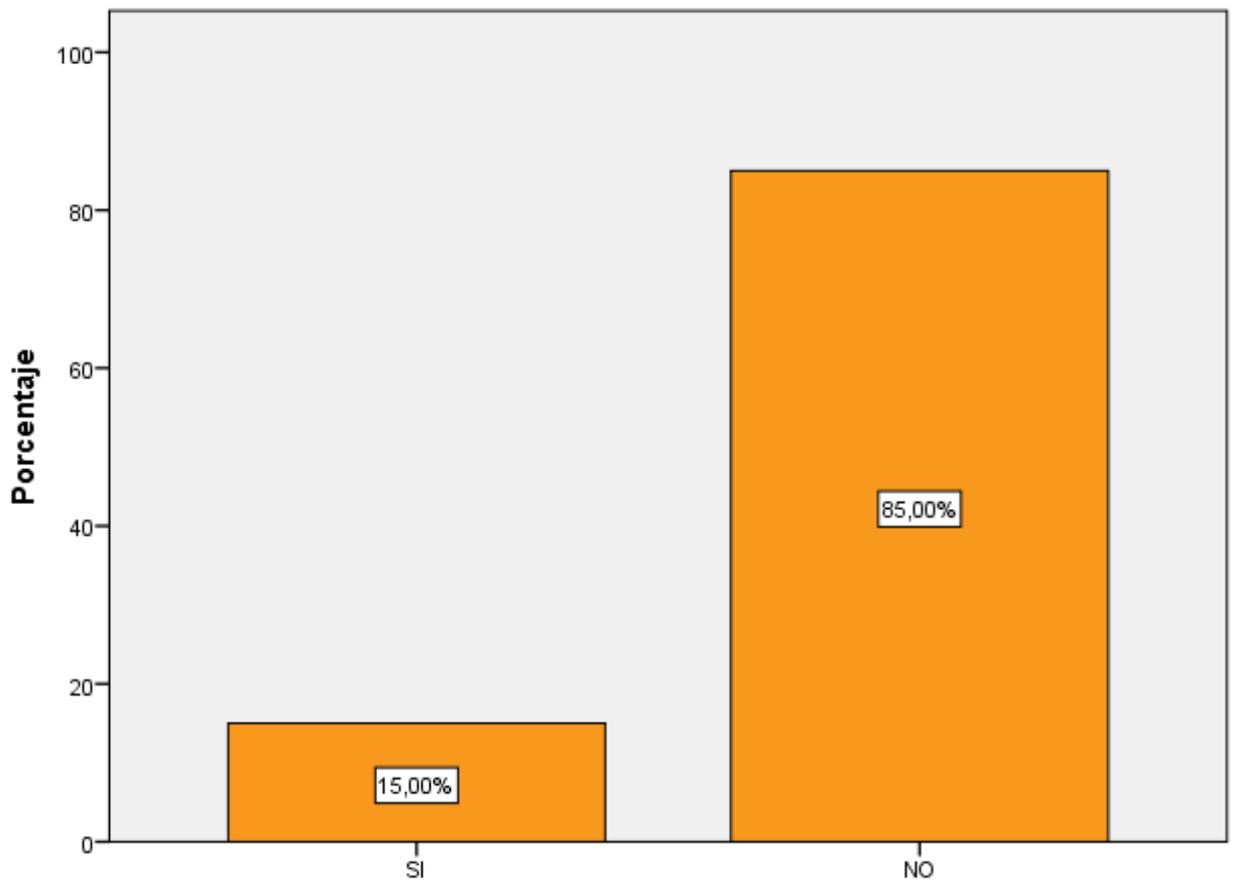


Figura 3. Proceso mediante Flujograma

Interpretación:

En la Figura 2 se demuestra que el 15% de los trabajadores afirman tiene un control por proceso mediante flujograma y el 85% no lo afirman. Por lo tanto la institución y los jefes a cargo no se dedican a orientar al personal las actividades a desarrollar.

Tabla 5. ¿Tiene conocimiento las medidas de contingencia para solucionar todo tipo de problemas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	20.0
No	16	80.0
Total	20	100

Nota. Fuente. Cuestionario aplicado a los 20 trabajadores



Figura 4. Medidas de Contingencia

Interpretación:

En la Figura 3 se demuestra que el 20% de los trabajadores afirman tener conocimiento de las medidas de contingencia para solucionar todo tipo de problemas y el 80% no lo afirman. Por lo tanto, Ante cualquier problema o dificultad el personal improvisara de acuerdo a los conocimientos obtenidos.

Tabla 6. ¿Conoces los objetivos que tiene la empresa a mediano plazo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	10.0
No	18	90.0
Total	20	100

Nota. Fuente. Cuestionario aplicado a los 20 trabajadores

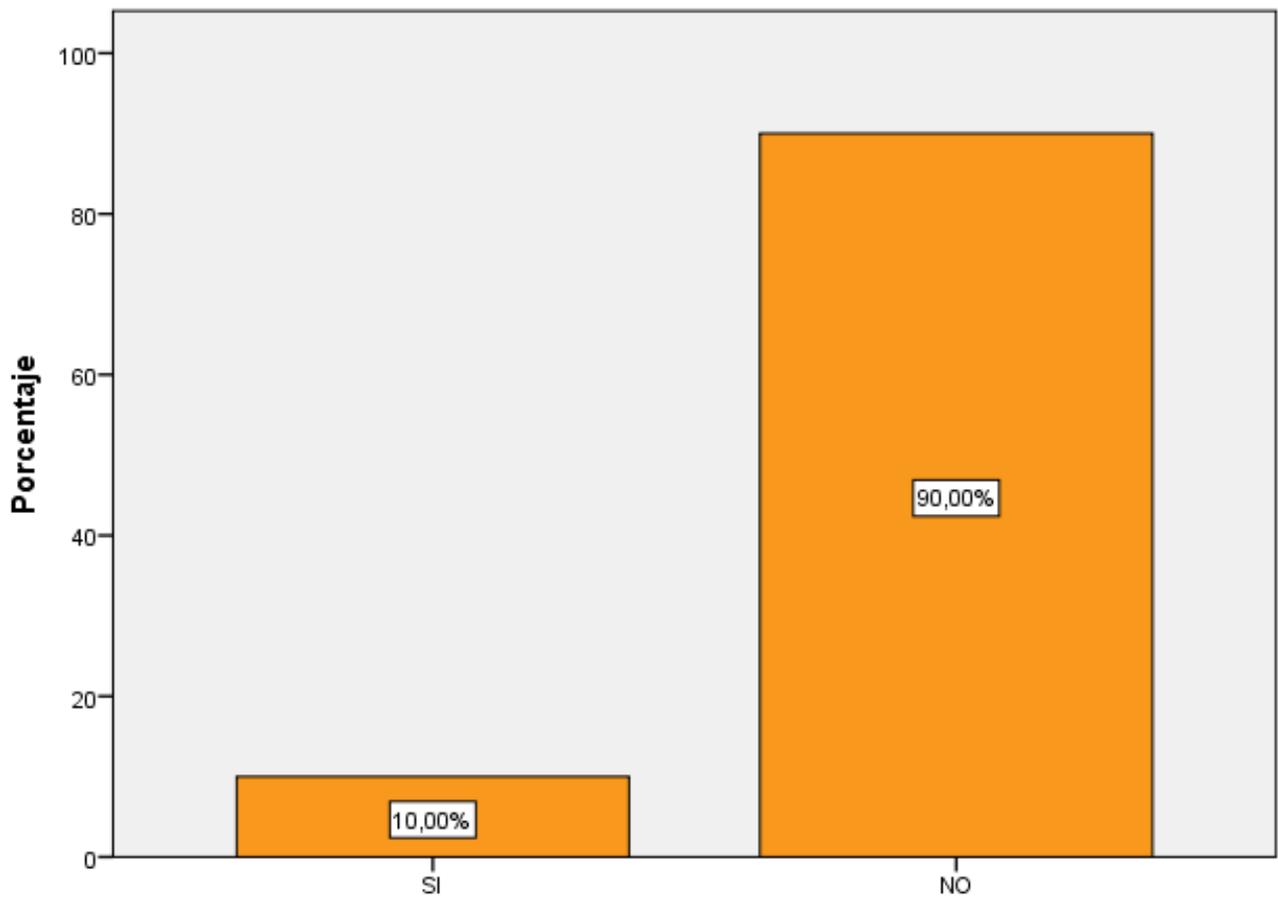


Figura 5. Objetivos de la Empresa

Interpretación:

En la Figura 4 se demuestra que el 10% de los trabajadores afirman que conoce los objetivos que tiene la empresa a mediano plazo y el 90% no lo afirman.

Tabla 7. ¿Tienes conocimiento de un plan de control de calidad que tiene la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	10.0
No	18	90.0
Total	20	100

Nota. Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores

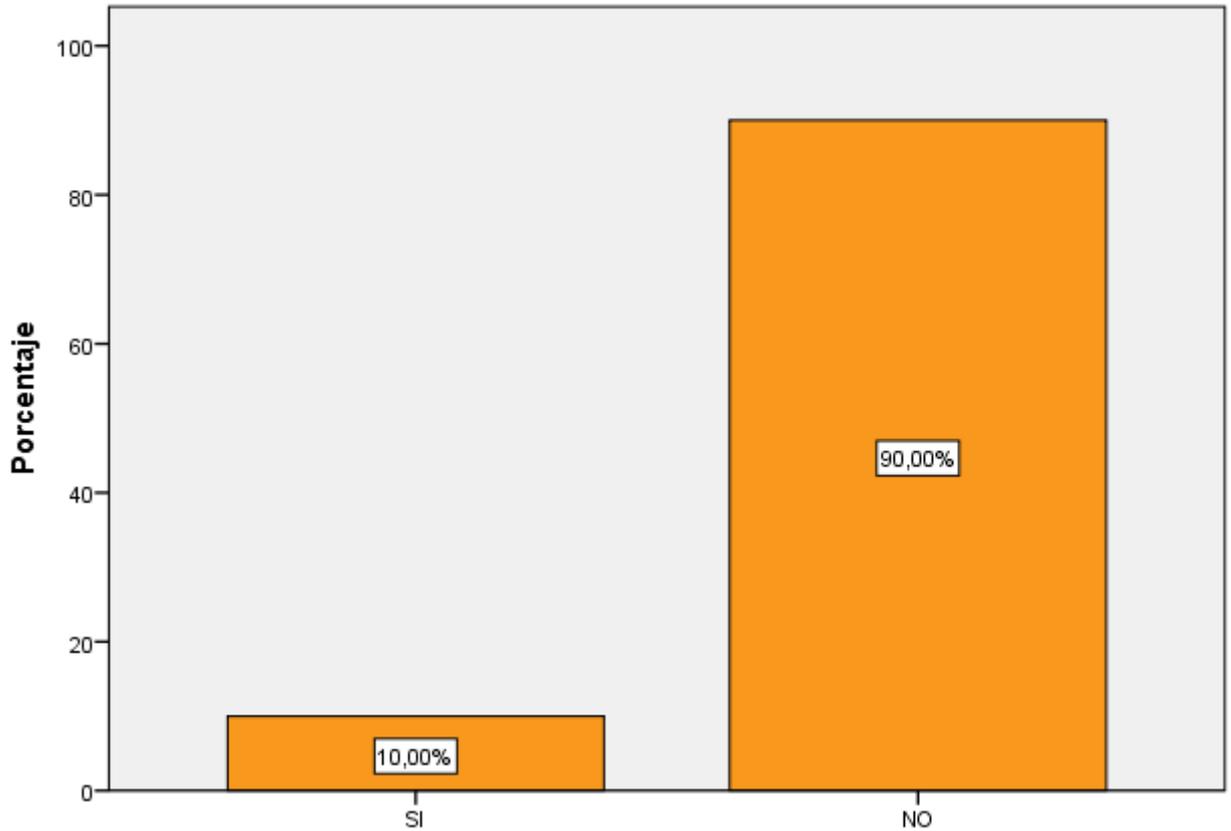


Figura 6. Plan de Control de Calidad

Interpretación:

En la Figura 5 se demuestra que el 10% de los trabajadores afirman que tiene conocimiento de un plan de control de calidad que tiene la empresa y el 90% no lo afirman. Nos indica que la institución no tiene énfasis en la gestión de calidad para el desarrollo de la actividad y la mejora continua.

Variable: Crecimiento Económico

Tabla 8. ¿En algún momento la empresa ha obtenido falta de liquidez (atraso de pago al personal)?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	00.0
No	20	100.0
Total	20	100

Nota. Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores

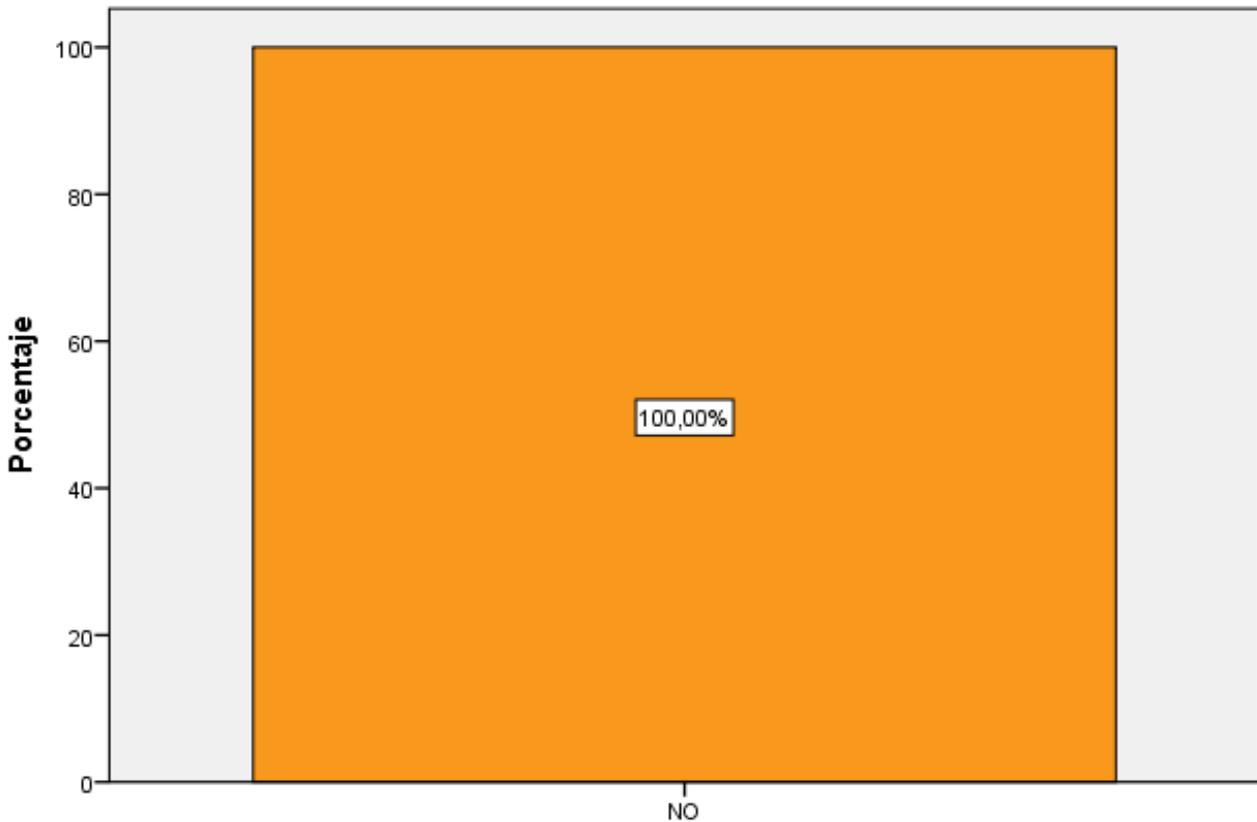


Figura 7. Falta de Liquidez

Interpretación:

En la Figura 6 se demuestra que el 100% de los trabajadores no afirman que en algún momento la empresa ha obtenido falta de liquidez (atraso de pago al personal).

Nos indica que la institución tiene un alto Nivel económico y financiero por lo cual cuenta con los recursos de pagos.

Tabla 9. ¿Frecuentemente otorgan capacitaciones para ampliar los conocimientos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	15.0
No	17	85.0
Total	20	100

Nota. Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores

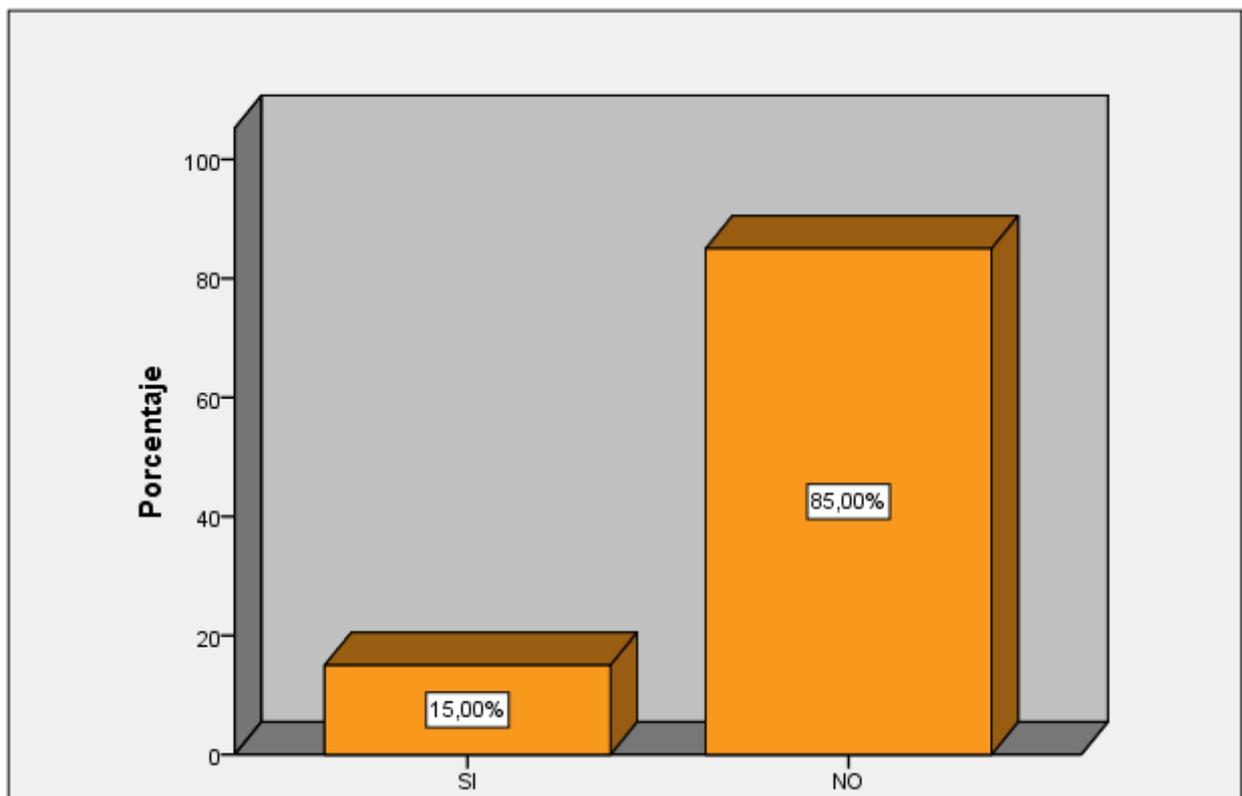


Figura 8. Capacitaciones al Personal

Interpretación:

En la Figura 7 se demuestra que el 15% de los trabajadores afirman que frecuentemente otorgan capacitaciones para ampliar los conocimientos y el 85% no lo afirman. Es decir; solo las personas encargadas y/o jefe recibe la capacitación adecuada sin dar oportunidad al personal poder desarrollarse.

Tabla 10. ¿Existe Compensación para motivar al personal?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	20.0
No	16	80.0
Total	20	100

Nota. Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores

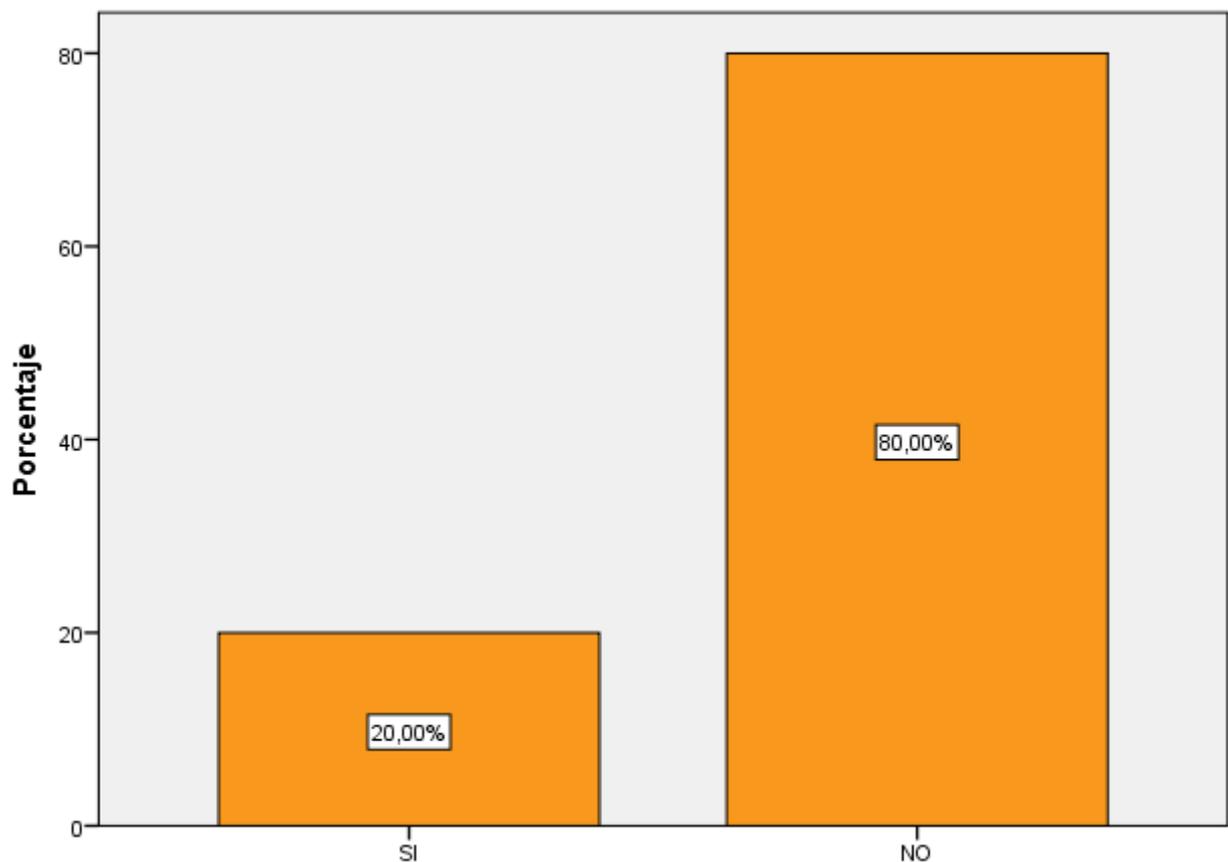


Figura 9. Compensación e Integración

Interpretación:

En la Figura 8 se demuestra que el 20% de los trabajadores afirman que existe compensación con la finalidad de motivar al personal y el 80% no lo afirman. Esto nos indica que la satisfacción a ello no es considerada y no influye en la motivación para el personal.

Tabla 11. ¿La empresa constantemente realiza la integración con los personales de la Misión y Visión que tiene propuesto para el desarrollo de las actividades?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	30.0
No	6	70.0
Total	20	100

Nota. Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores

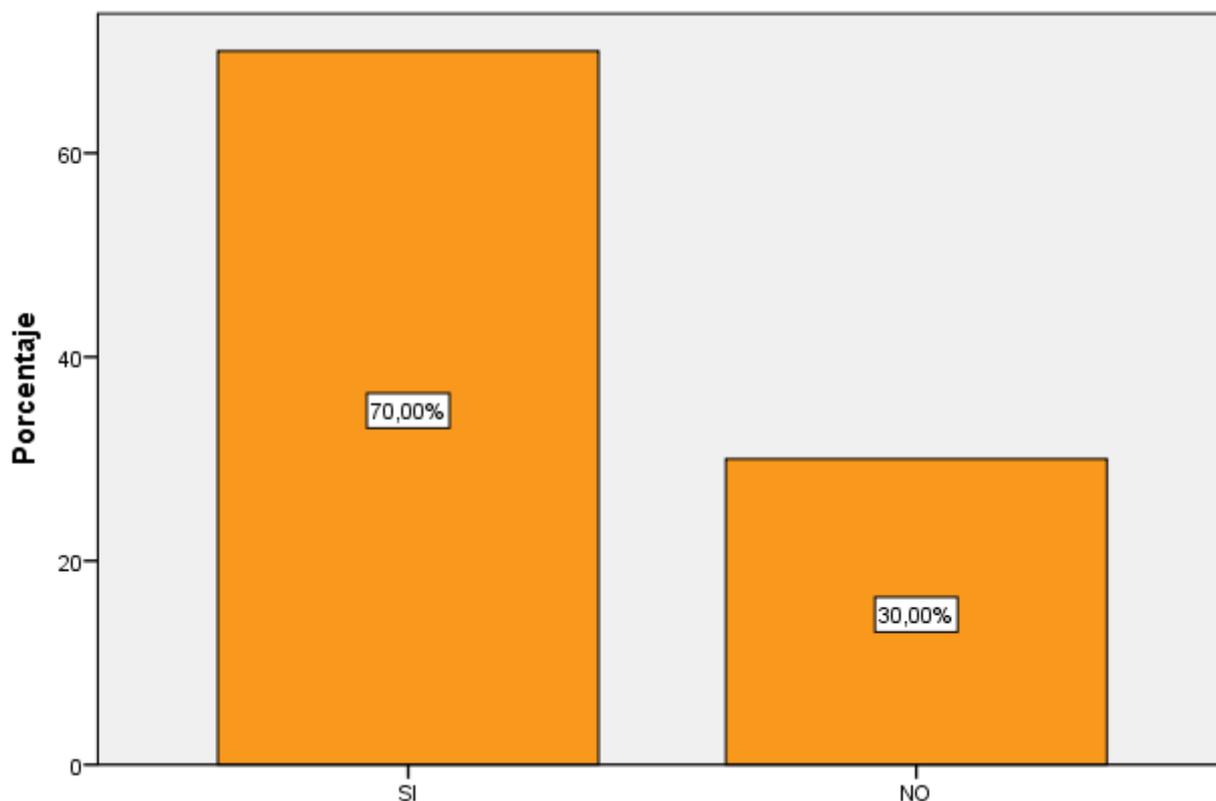


Figura 10. Integración al Personal

Interpretación:

En la Figura 9 se demuestra que el 70% de los trabajadores afirman que la institución realiza integración con los personales para la Misión y Visión propuesta y el 30% no lo afirman. Por lo tanto; la institución se dedica a informar cual es la planificación del desarrollo de las actividades hacia un fin a lograr con el equipo de trabajo.

Tabla 12. ¿Tienes el compromiso de obtener los resultados que te propone la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	80.0
No	4	20.0
Total	20	100

Nota. Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores

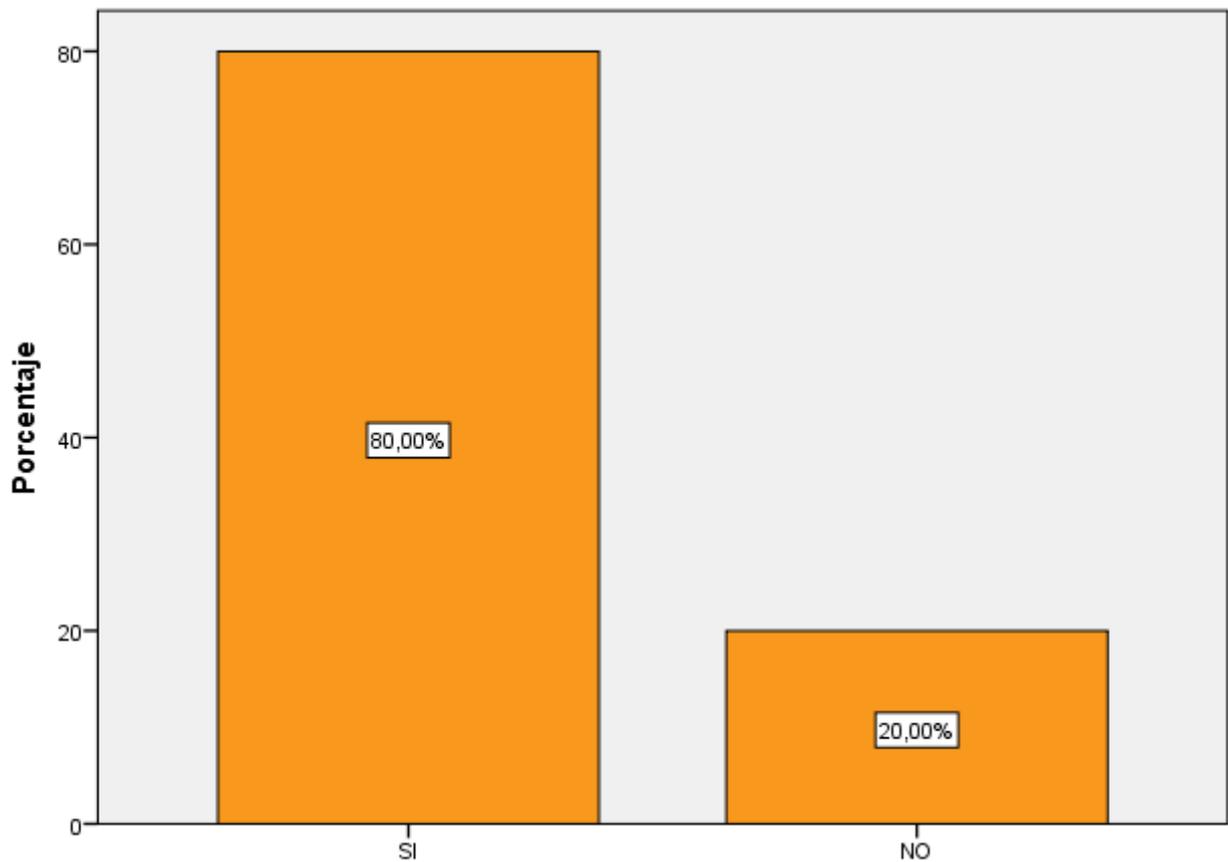


Figura 11. Resultados

Interpretación:

En la Figura 10 se demuestra que el 80% de los trabajadores afirman obtener los resultados por parte de la empresa y el 20% no lo afirman. Cabe indicar que dichos resultados son comisiones del sueldo a pagar del mes correspondiente.

Tabla 13. ¿Independientemente las metas que se les otorgan, lo cumplen en el tiempo indicado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	15.0
No	17	85.0
Total	20	100

Nota. Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores

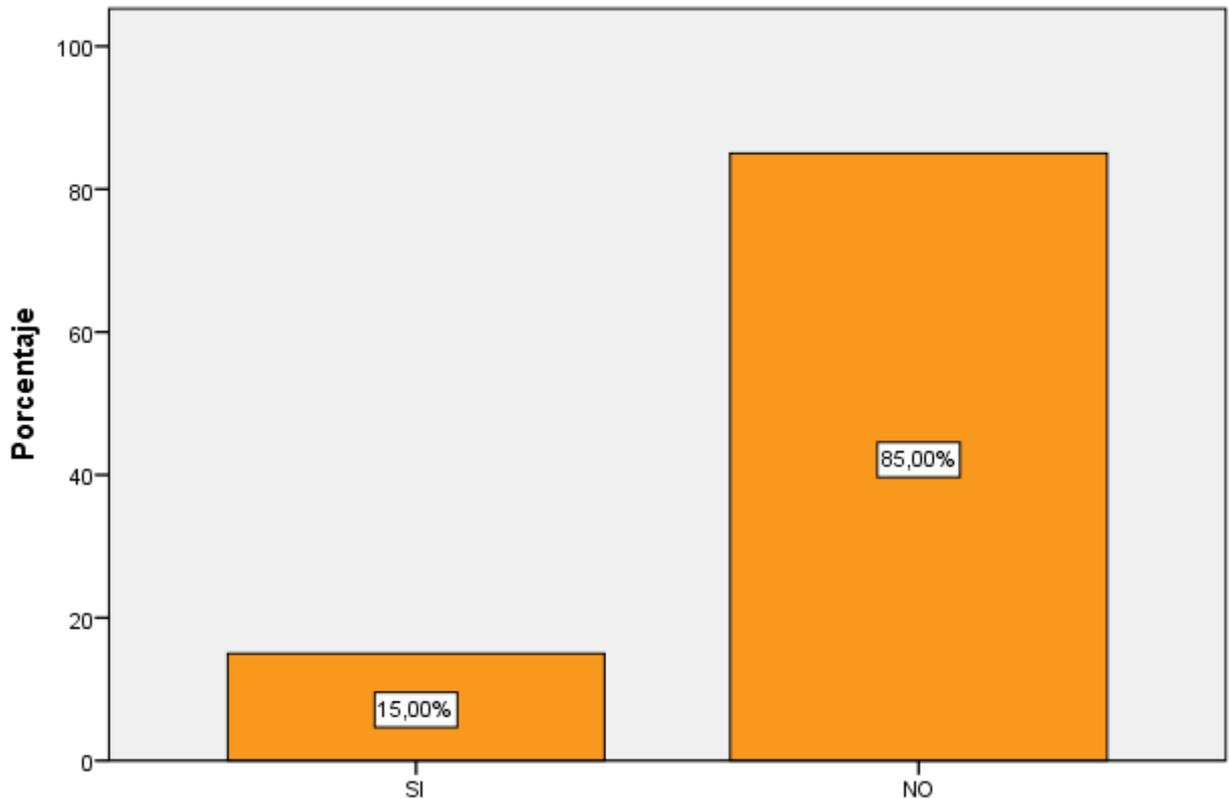


Figura 12. Metas a Cumplir

Interpretación:

En la Figura 11 se demuestra que el 15% de los trabajadores afirman Independientemente que las metas que se les asignan lo cumplan al respectivo tiempo y el 85% no lo afirman. Por lo tanto no hay una exigencia laboral a trabajar mediante metas para el crecimiento económico.

Tabla 14. ¿La empresa realiza reducción de personal para afrontar el déficit?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	40.0
No	12	60.0
Total	20	100

Nota. Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores

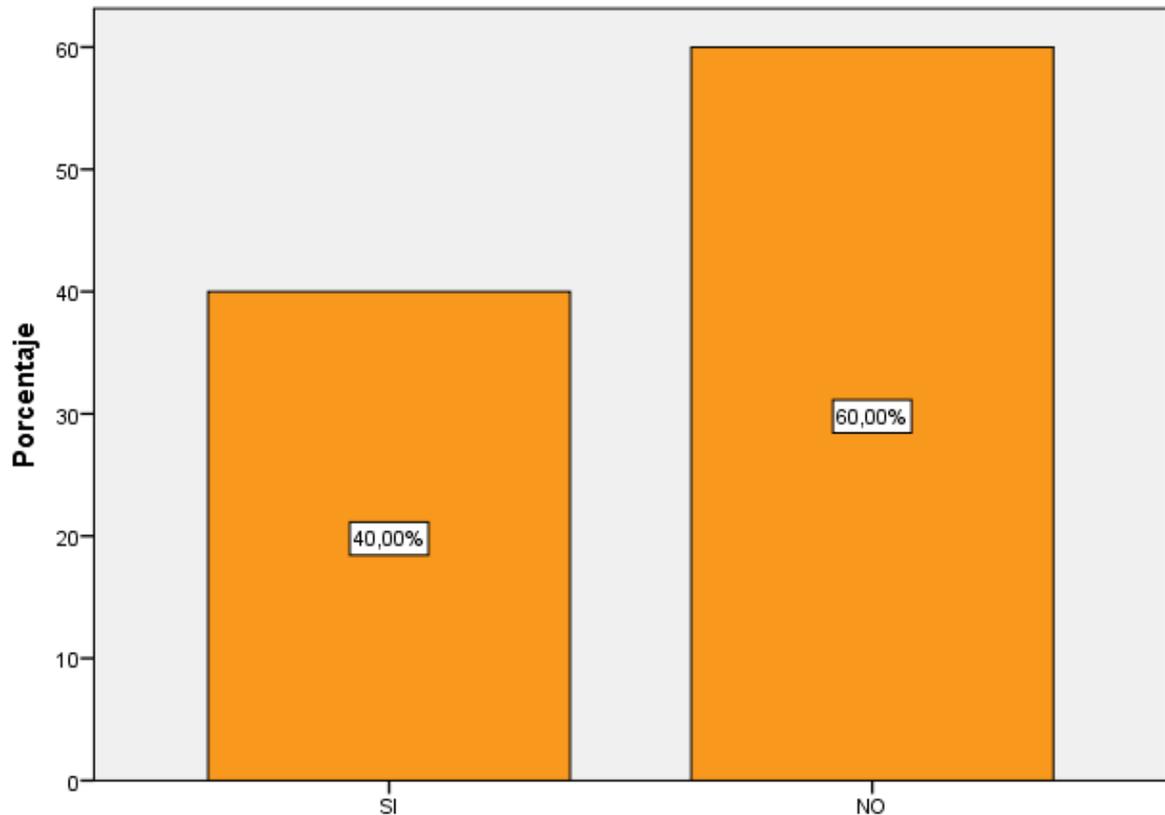


Figura 13. Reducción de Personal

Interpretación:

En la Figura 12 se demuestra que el 40% de los trabajadores afirman que la empresa realiza reducción de personal para afrontar el déficit y el 60% no lo afirman.

Esto nos indica que existe rotación de personal constantemente.

5.2. Análisis de Resultados

Primer Objetivo Específico: “Describir cuáles son las características de Gestión de Calidad en el crecimiento económico de la empresa Sef Perú Holding Sac en el distrito de San Vicente de Cañete, 2019”.

Tabla 3, figura 2 titulada ¿Consideras que la empresa abarca con las necesidades del cliente? Se observa que el 75% de los trabajadores encuestados afirmaron que si satisfacen las necesidades de sus clientes. Para (Ramos, 2018) menciona “el principio de enfoque de la Gestión de Calidad, todas las organizaciones deben conocer las necesidades de sus clientes para que se cumpla las expectativas propuestas”.

Tabla 4, figura 3 titulada ¿Tiene un control por proceso mediante flujograma? Se observa que el 15% de los trabajadores encuestados afirmaron que si tienen un control por proceso. Se Concluye que el 75% desconoce los procedimientos ante el servicio realizado lo que genera que ante cualquier situación que se presente existirá un retraso.

Tabla 5, figura 4 titulada ¿Tiene conocimiento las medidas de contingencia para solucionar todo tipo de problemas? Se demuestra que el 20% de los trabajadores encuestados afirman que si tienen conocimiento las medidas de contingencia. Para (Ramos, 2018) “las medidas de contingencia es un conjunto de procedimientos alternativos a la operatividad normal de cada institución”.

Tabla 6, figura 5 titulada ¿Conoces los objetivos que tiene la empresa a mediano plazo? Se demuestra que el 10% de los trabajadores encuestados afirman que si los

objetivos a mediano plazo. Se concluye que los objetivos, metas y misión de la institución no hacen la difusión correspondiente

Tabla 7, figura 6 titulada ¿Tienes conocimiento de un plan de control de calidad que tiene la empresa? Se observa que el 10% de los trabajadores encuestados afirman que si conocen el plan de control de calidad. Según (Norma Iso 9001:2015, 2019) menciona que “para ejercer la gestión de calidad se basa en el ciclo PHVA (planificar, Hacer, Verificar y Actuar) lo cual representa brindar mejoras para la organización”.

Según Objetivo Específico: Determinar cuáles son las características de Gestión de Calidad en el crecimiento financiero de la empresa Sef Perú Holding Sac en el distrito de San Vicente de Cañete, 2019.

Tabla 8, figura 7 titulada ¿En algún momento la empresa ha obtenido falta de liquidez (atraso de pago al personal)? Se observa que el 100% de los trabajadores encuestados afirman que no han tenido atraso de pago. Se concluye que la institución se caracteriza por la liquidez de pago mediante una cadena programativa la cual permite tener un orden y control.

Tabla 9, figura 8 titulada ¿Frecuentemente otorgan capacitaciones para ampliar los conocimientos? Se observa que el 15% de los trabajadores afirman que otorgan capacitación; de acuerdo (Plaza & Domínguez, 2016) define que “la motivación es como un impulso mental que permite iniciar la ejecución de una acción, direccionándola al objetivo”. Se concluye que la institución otorga capacitación solo al personal a cargo de la agencia (Supervisor y Asesor).

Tabla 10, figura 9 titulada ¿Existe Compensación para motivar al personal? Se observa que el 20% de los trabajadores afirman que existe compensación; se determina que la compensación influye como un valor y/o impulso ante una acción a realizar.

Tabla 12, figura 11 titulada ¿Tienes el compromiso de obtener los resultados que te propone la empresa? Se observa que el 80% de los trabajadores afirman que están comprometido a los resultados; se concluye que los trabajadores están acogidos al contrato por locación de servicio es decir mediante Comisiones, por lo tanto independientemente cada trabajador tiene que cumplir con las metas propuestas para la obtención de un percibir una comisión.

Tabla 13, figura 10 titulada ¿Independientemente las metas que se les otorgan, lo cumplen en el tiempo indicado? Se observa que el 15% de los trabajadores afirman que cumplen en el tiempo indicado. Para (Ramos, 2018) la eficiencia y la eficacia en la actualidad es un requisito del empleador la cual genera menor costo y mayor rendimiento ante el servicio realizado.

VI. Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

Respecto al Objetivo General: Identificar las características de Gestión de Calidad en el crecimiento económico de la empresa Sef Perú Holding en el distrito de San Vicente de Cañete, 2019.

Se concluye que las características de la Gestión de calidad en el crecimiento económico es la Participación al personal, Comunicación Efectiva, Gestión por Procesos, Eficacia y Eficiencia, Compromiso, Control de calidad, Trabajo por Resultado en los 20 trabajadores de San Vicente de Cañete de la empresa Sef Perú Holding SAC.

Así mismo se concluyó que los elementos de la Gestión de Calidad mencionado líneas arriba si esta cumpliendo mediante la encuesta realizada hacia los trabajadores, sin embargo, no se esta efectuando de la manera correcta ya que al ser una empresa de servicio financiero es importante resaltar que el principal valor agregado de la empresa es el personal, por lo tanto, no se le esta considerando en la Gestión de Calidad.

Respecto al Objetivo Especifico: Describir cuáles son las características de Gestión de Calidad en el crecimiento económico de la empresa Sef Perú Holding Sac en el distrito de San Vicente de Cañete, 2019.

Se concluye que las características de Gestión de Calidad en el crecimiento económico, el 70% de gestión por procesos y control de calidad si se realiza ante los

procesos del servicio financiero por ello se justifica porque la empresa resulta tener un crecimiento económico todos los años.

Crecimiento económico nos referimos a la integración patrimonial, la cual la empresa tiene canales de atención al nivel nacional trabajando con diversas entidades financieras como clientes desarrollándose libremente y compitiendo en el mercado.

Así mismo se demuestra mediante la entrevista que los trabajadores no tienen el apoyo económico (incentivo) y constantemente el empleador realiza promesas de metas y logros que nunca se llega a cumplir, esto con lleva a que exista una rotación de personal, pero no por el mismo empleador sino por voluntad propia de cada trabajador. Sin embargo, la demanda de empleo (practicantes, estudiantes universitarios) tienen todas las ganas de laborar y tener una experiencia laboral, lo que genera que la empresa no pierda la estabilidad laboral ni económicamente.

Respecto al Objetivo Especifico: Determinar cuáles son las características de Gestión de Calidad en el crecimiento financiero de la empresa Sef Perú Holding Sac en el distrito de San Vicente de Cañete, 2019.

Se concluye que las características de Gestión de Calidad en la empresa Sef Perú Holding Sac, se está aplicando el ciclo PHVA (planificar, Hacer, Verificar y Actuar) ante los procesos a realizar dentro del servicio financiero por ello se justifica porque la empresa resulta tener un crecimiento financiero todos los años.

Dicha empresa se desarrolla económicamente por los métodos que implementa en los servicios que realiza, es decir mantiene un buen margen de utilidad por cada servicio al realizar por el menor costo. Por lo tanto, se concluye que

que el 80% del personal no hay motivación; por ello es que la empresa opta por tomar modalidades de pago al personal para que de esta manera genera utilidad ante el servicio que realiza.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda establecer vínculos con los trabajadores que exista un compromiso y estabilidad para que ellos puedan dar el 100% de sus esfuerzos en cumplir los servicios que se requiera con las entidades financiera.
- En la investigación se menciona que la empresa Sef Peru holding periódicamente crece, y si nos enfatizamos en los trabajadores podemos incrementar la escala de crecimiento económico y financiero y ser líder en el mercado.
- Se recomienda cambiar la modalidad de contratación con el personal, colocando en planilla con los beneficios sociales que corresponda; de tal manera trabajar en metas y resultados para que la empresa pueda seguir manteniendo el margen de utilidad generado costos menores.

Referencias Bibliográficas

- Alvarez, J., Alvarez, I., & Bullón, J. (2016). *Introducción a la Calidad Total*. España: Ideas Propias. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Og6K9F8X8rUC&pg=PT9&dq=concepto+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiaseKstuPeAhXhqlkKHdT0AusQ6AEIJzAA#v=onepage&q=concepto%20de%20calidad&f=false>
- Avila, M. G. (2002). *Aspectos éticos de la investigación cualitativa*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Departamento de Educación de la Facultad de Odontología, Guatemala. Obtenido de <http://files.formacionintegral.webnode.es/200000047-db9aadd8e7/ASPECTOS%20C3%89TICOS%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20GONZALEZ.PDF>
- BBVA continental. (2010). *Negocios y Actividades*. Obtenido de BBVA: https://www.bbva.pe/fbin/mult/negocios_y_actividades_2011_tcm1105-462681.pdf
- Biblioteca Virtual de Salud en Honduras. (2012). *Principios de la Ética de la Investigación y su Aplicación*. Obtenido de <http://www.bvs.hn/RMH/pdf/2012/pdf/Vol80-2-2012-9.pdf>
- Cachuan Chalco, G. J. (2015). *Repositorio Académico Universidad San Martín de Porres*. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1578/1/cachuan_cgj.pdf
- Cama, J. (2017). Estudio comparativo en puertos pesqueros y el desarrollo económico de los pescadores artesanales caso pucusana - Trujillo, 2015.

Peru: Universidad Autónoma del Peru. Obtenido de repositorio Universidad Autónoma:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/546/1/GUILLEN%20CAMA%2C%20J.%20Y%20RUA%20VALENZUELA%2C%20G..pdf>

Camison, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestion de Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Educacion S.A.

Carro, R. (2016). *Administración de la calidad total*. Universidad Nacional de Mar de Plata.

CONGRESO DE LA REPUBLICA. (JULIO de 2013). *LEY N° 30056*. Obtenido de CONGRESO DE LA REPÚBLICA:

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la Calidad Total*. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=W_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+la+calidad+total&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjc6NGEoIndAhVwrlkKHQkVAmYQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false

Delgado Rayas, A. P. (2006). *Los problemas Fundamentales de la ética*. Universidad Nacional Autónoma De México, Facultad de Contaduría y administración, Mexico.

Deming, E. (1986). *Our of the Crisis*. (J. Nicolau, Trad.) España: MonoComp.

Domigues, J. (15 de Enero de 2019). *Universidad Católica Los Angeles de Chimbote*. Obtenido de

[https://www.uladech.edu.pe/index.php/transparencia/send/185-lineas-de-](https://www.uladech.edu.pe/index.php/transparencia/send/185-lineas-de)

investigacion/1492-lineas-de-investigacion-institucional-de-la-uladech-catolica.html

ELG ASESORES. (2000). *Fuerzas de Venta como Mype*. Obtenido de ELG ASESORES: <https://www.elg-asesores.com/index.php/servicios/asesoria-empresarial/tercerizacion-de-fuerza-de-ventas>

Espinoza, Y. (2019). *Gestion de calidad y liderazgo en la empresa limones piuranos sac, distrito de sullana, 2019*. Peru: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Galindo, M. (2018). *Tendencias y nuevos desarrollos de la teoria económica*. Obtenido de http://www.revistasice.com/CachePDF/ICE_858_39-56__8C514DA83EDE4E6BB9EA8213B6E44EBE.pdf

GESTION.PE. (Mayo de 2015). *Las 10 empresas mas admiradas en el Perú*. Obtenido de GESTION.PE: <https://gestion.pe/economia/empresas/especial-ema-diez-empresas-admiradas-peru-100936>

Gómez, J. (2016). *Factores que inciden en el crecimiento de las microempresas de la ciudad de quetzal tenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar.

Hernández Fernández, B. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Ishikawa, K. (1989). *Introduction to Quality Control*. Dialnet. Obtenido de https://www.academia.edu/33746462/Kaoru_Ishikawa_Introduccion_Al_Control_de_Calidad

López, E. A. (2008). *“POLITICA FISCAL Y ESTRATEGIA COMO FACTOR DE DESARROLLO DE LA MEDIANA EMPRESA COMERCIAL SINALOENSE*.

UN ESTUDIO DE CASO". Obtenido de Eumed.net:

http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/seleccion_muestra.html

Melina, J. (2014). Relación entre el turismo y el crecimiento económico en España.

España: Universidad de Sevilla. Obtenido de

<https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/57919>

Mercado, K. (2016). La relación del crecimiento empresarial del sector comercial y

el nivel de calidad de vida de los trabajadores del sector comercial, del

distrito de Tacna, año 2015. Universidad Privada de Tacna. Obtenido de

<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/79/1/mercado-flores-karen.pdf>

Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo. (2018). Obtenido de

<https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/bel20.pdf>

Mirshawka, V. (1991). *Implementación de calidad de la productividad según el*

método de Deming. Sao Paulo: Makron Books.

Mori, F. A. (2018). Gestión de talento humano en el crecimiento económico del

hospital nacional dos de mayo, Cercado de Lima, 2019. Perú: Universidad

Cesar Vallejo. Obtenido de REPOSTTORIO CESAR VALLEJO:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12727/Torres_MFA.pdf?](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12727/Torres_MFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12727/Torres_MFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Norma Iso 9001:2015. (2019). Guía de implantación para la gestión de la calidad.

Peralta, G. (2016). Factores económicos que inciden en el crecimiento y desarrollo

de las financieras (Fama, Fundeser y Finca Nicaragua), Juigalpa, Chontales, II

Semestre, 2014. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/6606/2/11316.pdf>

- Ramos, C. (2018). La gestion de calidad, la competitividad, el financiamiento, la capacitacion y la rentabilidad en las mupes de la provincia de sullana, 201. Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9895>
- Rodriguez, J. (2019). *Crecimiento Economico y su relacion con el desarrollo social humano en el Peru durante el Periodo 2006-2017*. Arequipa, Peru. Obtenido de file:///E:/LAPTOP/CURSOS/TESIS%20-%20ULADECH/TALLER%20DE%20INVESTIGACION%20IV/CRECIMIENTO%20ECONOMICO/ECalroj.pdf
- SUNAT. (2003). *LEY N° 28015 - PROMOCION Y FORMALIZACION DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS*. Obtenido de SUNAT: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- SUNAT. (2014). *Definición de las Mypes*. Obtenido de SUNAT: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2019). *Tasas Referenciales para las Mypes*. Obtenido de SBS: <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/servicios-sbs/reportes-certificados-y-constancias/reporte-de-deudas>
- Udaondo, M. (24 de Noviembre de 1992). Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiD_p_2j4ndAhVOqlkKHR5aCmEQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false

Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote. (16 de Agosto de 2019). Resolucion
N° 0973-2019-CU-ULADECH. Chimbote, Peru.

Walton, M. (1986). *The Deming Management* . Nueva York: DoddMeade.

ANEXO I: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS



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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Caracterización de gestión de calidad en el crecimiento económico de la empresa Sef Perú Holding SAC – Cañete, 2019”. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

- | | |
|---|---|
| 1. Consideras que la empresa abarca con las necesidades del cliente:
() SI
() NO | Misión y Visión que tiene propuesto para el desarrollo de las actividades:
() SI
() NO |
| 2. Tiene un control por proceso mediante flujograma:
() SI
() NO | 8. Tienes conocimiento de un plan de control de calidad que tiene la empresa:
() SI
() NO |
| 3. Tiene conocimiento las medidas de contingencia para solucionar todo tipo de problemas:
() SI
() NO | 9. Siempre obtienes los resultados que obtiene la empresa:
() SI
() NO |
| 4. Frecuentemente otorgan capacitaciones para ampliar los conocimientos:
() SI
() NO | 10. Independientemente las metas que se les otorgan lo cumplen al respectivo tiempo:
() SI
() NO |
| 5. Existe compensación para motivar al personal:
() SI
() NO | 11. En algún momento la empresa ha obtenido falta de liquidez (atraso de pago al personal):
() SI
() NO |
| 6. Conoces los objetivos que tiene la empresa a mediano plazo:
() SI
() NO | 12. La empresa realiza reducción de personal para afrontar el déficit:
() SI
() NO |
| 7. La empresa constantemente realiza el Feedback con los personales de la | |

ANEXO II: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTA



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LA EMPRESA SEF PERÚ HOLDING SAC – CAÑETE, 2019 y es dirigido por VICTOR SAUL BELTRAN SANCHEZ, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar las características de Gestión de Calidad en el crecimiento económico de la empresa Sef Perú Holding en el distrito de San Vicente de Cañete, 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo Beltransanchez.victor@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Juri Sandoval Yatao - Sub Gerente de Venta.

Fecha: 20-08-2020.

Correo electrónico: ysandoval@gruposef.net

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 
VICTOR BELTRAN.

ANEXO III: FICHA REMYPE

25/11/2020



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

REMYPE

Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE (Desde el 20/10/2008)							
N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20521975548	SEF PERU HOLDING S.A.C.	15/04/2012	ACREDITADO COMO PEQUEÑA EMPRESA	19/04/2012	ACREDITADO	--- --- ---	--- --- ---

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015 (Hasta el 19/10/2008)			
N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA			

ANEXO IV: EVIDENCIAS



