



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN
LOS BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO
VETERINARIAS EN LA AVENIDA CANTO GRANDE,
DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO,
PROVINCIA DE LIMA, 2019.**

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

AUTORA:

CHAVEZ GONZALES, JEILI ROSA

ORCID: 0000-0003-0750-6787

ASESOR:

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

LIMA – PERÚ

2020

Título de investigación

La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Chávez Gonzales, Jeili Rosa

ORCID: 0000-0003-0750-6787

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

ASESOR

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

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

JURADO

Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. MEZA DE LOS SANTOS, JUAN PABLO
Presidente

Mgtr. MORILLO CAMPOS, YULY YOLANDA
Miembro

Lic. ESPINOZA OTOYA, VÍCTOR HUGO
Miembro

Dra. ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA
Asesor

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019. Para su desarrollo se utilizó un diseño de investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental - transversal y correlacional. Se aplicó un cuestionario elaborado con 26 preguntas. Para el procesamiento de datos se utilizó los software Microsoft Excel y SPSS Statistics 25, los resultados son: Referente a los representantes de las mypes tienen 31 a 40 años, de sexo masculino, con estudios superiores universitarios, son dueños de su empresa, y tienen más de 3 años de experiencia desempeñándose en el cargo. Referente a las características de las mypes fueron creadas para generar ganancias, constituyéndose como Persona natural o SAC, están funcionando de 7 años a más, con una cantidad de trabajadores de entre 1 a 5, y son familiares. Referente a las variables de investigación, las mypes se trazan metas a lograr, establecen políticas que deben llevar sus colaboradores, sus colaboradores están instruidos adecuadamente para su atención, y se controla continuamente los procesos, actividades y cumplimiento de metas, también perciben que sus costos de almacén se reducen al aplicar la gestión de calidad, invierten más al percibir mayores ingresos, perciben que los clientes se sienten satisfechos con la atención y su retorno se debe al buen servicio brindado. Por lo que se concluye existe una relación significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las mypes.

Palabras clave: Beneficios de mypes, gestión de calidad, mypes, veterinarias.

Abstract

The objective of this research was to determine the influence of quality management on the benefits of micro and small companies in the Service Sector - Veterinary Sector on Canto Grande Avenue, San Juan de Lurigancho District, Province of Lima, 2019. Development, a quantitative, descriptive, non-experimental - cross-sectional and correlational research design was used. A questionnaire prepared with 26 questions was applied. For data processing, the Microsoft Excel and SPSS Statistics 25 software were used, the results are: Regarding the representatives of the mypes, they are 31 to 40 years old, male, with higher university studies, they own their company, and they have more than 3 years of experience working in the position. Regarding the characteristics of the mypes, they were created to generate profits, constituting themselves as a natural person or SAC, they are working from 7 years to more, with a number of workers between 1 to 5, and they are family members. Regarding the research variables, the mypes set goals to achieve, establish policies to be carried out by their collaborators, their collaborators are adequately instructed for their attention, and processes, activities and goal compliance are continuously controlled, they also perceive that their costs Warehouse stores are reduced by applying quality management, they invest more when receiving higher income, they perceive that customers are satisfied with the care and their return is due to the good service provided. Therefore, there is a significant relationship between quality management and the benefits of mypes.

Key words: Mypes benefits, mypes, quality management, veterinary.

Contenido

| | |
|--|-----|
| Título de investigación..... | ii |
| Equipo de trabajo | iii |
| Hoja de firma de jurado y asesor | iv |
| Resumen..... | v |
| Abstract | vi |
| Contenido..... | vii |
| Índice de tablas y figuras | x |
| 1. Introducción | 1 |
| 2. Planeamiento de la investigación..... | 3 |
| 2.1. Planteamiento del problema..... | 3 |
| a) Caracterización del problema | 3 |
| b) Enunciado del problema | 4 |
| 2.2. Objetivos de la investigación..... | 4 |
| 2.2.1. Objetivo general..... | 4 |
| 2.2.2. Objetivos específicos | 4 |
| 2.3. Justificación de la investigación | 5 |
| 3. Marco teórico y conceptual..... | 6 |
| 3.1. Antecedentes | 6 |
| 3.2. Bases teóricas de la investigación..... | 14 |
| 3.2.1. Gestión de calidad..... | 14 |
| 3.2.1.1. Concepto | 14 |
| 3.2.1.2. La calidad como concepto | 15 |
| 3.2.1.3. Importancia | 17 |

| | | |
|-----------|--|----|
| 3.2.1.4. | Principios | 18 |
| 3.2.1.5. | Técnicas de gestión de calidad..... | 20 |
| 3.2.1.6. | ISO 9001 | 25 |
| 3.2.1.7. | Comparación entre ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015 | 26 |
| 3.2.1.8. | Las siete herramientas de gestión | 28 |
| 3.2.1.9. | Ciclo de Deming | 31 |
| 3.2.1.10. | Triángulo de Juran | 32 |
| 3.2.2. | Micro y pequeña empresa | 32 |
| 3.2.2.1. | Régimen laboral de la micro y pequeña empresa | 33 |
| 3.2.3. | Calidad de servicio..... | 35 |
| 3.2.4. | Beneficios de las mypes por la gestión de calidad..... | 35 |
| 3.3. | Hipótesis | 39 |
| 4. | Metodología de la investigación | 40 |
| 4.1. | Diseño de investigación | 40 |
| 4.2. | Población y muestra..... | 41 |
| 4.3. | Definición y operacionalización de variables | 43 |
| 4.4. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 44 |
| 4.5. | Plan de análisis..... | 45 |
| 4.6. | Matriz de consistencia | 46 |
| 4.7. | Principios éticos..... | 47 |
| 5. | Resultados..... | 49 |
| 5.1. | Resultados..... | 49 |
| 5.2. | Análisis del resultado..... | 75 |
| 5.3. | Contrastación de hipótesis | 82 |

| | | |
|------|--|----|
| 6. | Conclusiones y recomendaciones | 83 |
| 6.1. | Conclusiones..... | 83 |
| 6.2. | Recomendaciones | 84 |
| | Referencias bibliográficas..... | 86 |
| | Anexo N° 1: Cronograma de actividades | 89 |
| | Anexo N° 2: Presupuesto | 90 |
| | Anexo N° 3: Instrumento de recolección | 91 |
| | Anexo N° 4: Listado de empresas | 94 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1. Edad del encuestado..... | 47 |
| Tabla 2. Género del encuestado..... | 48 |
| Tabla 3. Grado de instrucción del encuestado..... | 49 |
| Tabla 4. Cargo desempeñado del encuestado..... | 50 |
| Tabla 5. Tiempo desempeñado en el cargo por el encuestado..... | 51 |
| Tabla 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro..... | 52 |
| Tabla 7. Cantidad de trabajadores..... | 53 |
| Tabla 8. Las personas que trabajan en su empresa son..... | 54 |
| Tabla 9. Objetivo de creación de la micro y pequeñas empresa..... | 55 |
| Tabla 10. Tipo de constitución de la empresa..... | 56 |
| Tabla 11. Se traza metas a lograr en la empresa..... | 57 |
| Tabla 12. Se establecen políticas ya sea normas y comportamientos que deben llevar sus colaboradores en la empresa..... | 58 |
| Tabla 13. Los procesos y actividades a realizar en la empresa son inmediatos y oportunos..... | 59 |
| Tabla 14. Los colaboradores de la empresa están instruidos adecuadamente..... | 60 |
| Tabla 15. En sus labores en la empresa, usted comprobó la atención esmerada..... | 61 |
| Tabla 16. Se verifica y evalúa la calidad del servicio brindado en la empresa..... | 62 |
| Tabla 17. Considera importante la continua mejora del desempeño de los colaboradores de la empresa..... | 63 |
| Tabla 18. Controla continuamente los procesos, actividades y cumplimiento de metas en la empresa..... | 64 |

| | |
|---|----|
| Tabla 19. Percibe que sus costos de almacén se reducen al aplicar la gestión de calidad en la empresa..... | 65 |
| Tabla 20. Al percibir mayores ingresos, lo motiva a invertir más en la empresa..... | 66 |
| Tabla 21. Un aumento en la productividad de los trabajadores, conlleva al aumento de la venta de sus servicios..... | 67 |
| Tabla 22. La productividad de los colaboradores se ve reflejado en los ingresos..... | 68 |
| Tabla 23. La rentabilidad de su empresa, le permite abonar sus cuentas ante sus proveedores..... | 69 |
| Tabla 24. La rentabilidad de su empresa, está fuertemente relacionado con el crecimiento sostenible..... | 70 |
| Tabla 25. Percibe en los clientes que se sienten satisfechos con la atención..... | 71 |
| Tabla 26. Percibe en los clientes que retornan es por el buen servicio..... | 72 |

Índice de Figuras

| | Pág. |
|--|------|
| Figura 1. Distribución según edad..... | 47 |
| Figura 2. Distribución según género..... | 48 |
| Figura 3. Distribución según grado de instrucción..... | 49 |
| Figura 4. Distribución según cargo desempeñado..... | 50 |
| Figura 5. Distribución según tiempo desempeñado en el cargo..... | 51 |
| Figura 6. Distribución según tiempo de permanencia en el rubro..... | 52 |
| Figura 7. Distribución según cantidad de trabajadores..... | 53 |
| Figura 8. Distribución según las personas que trabajan..... | 54 |
| Figura 9. Distribución según objetivo de creación de la mype..... | 55 |
| Figura 10. Distribución según tipo de constitución de la mype..... | 56 |
| Figura 11. Distribución según frecuencia de metas a lograr..... | 57 |
| Figura 12. Distribución según frecuencia de políticas en la empresa..... | 58 |
| Figura 13. Distribución según frecuencia de los procesos y actividades..... | 59 |
| Figura 14. Distribución según frecuencia de capacitación de los colaboradores..... | 60 |
| Figura 15. Distribución según frecuencia de comprobación de atención..... | 61 |
| Figura 16. Distribución según frecuencia de verificar y evaluar la calidad..... | 62 |
| Figura 17. Distribución según frecuencia de considerar importante la continua mejora del desempeño de los colaboradores en la empresa..... | 63 |
| Figura 18. Distribución según frecuencia de controlar continuamente los procesos, actividades y cumplimiento de metas en la empresa..... | 64 |
| Figura 19. Distribución según frecuencia de la influencia de la gestión de calidad en los costos de almacén..... | 65 |

| | |
|---|----|
| Figura 20. Distribución según frecuencia de inversión en función a ingresos..... | 66 |
| Figura 21. Distribución según frecuencia de ventas de servicios en función a la productividad de los colaboradores..... | 67 |
| Figura 22. Distribución según frecuencia de la relación entre ingresos y productividad de los trabajadores..... | 68 |
| Figura 23. Distribución según frecuencia de la relación rentabilidad y capacidad de pago eficaz..... | 69 |
| Figura 24. Distribución según frecuencia de relación rentabilidad y crecimiento sostenible..... | 70 |
| Figura 25. Distribución según frecuencia de satisfacción de la atención..... | 71 |
| Figura 26. Distribución según frecuencia de relación del retorno de clientes por el buen servicio..... | 72 |

1. Introducción

Actualmente las micro y pequeñas empresas son agentes activos importantes en la economía de Latinoamérica, por su aporte a la generación de empleo y la mayoritaria participación que tiene a nivel de cantidad de empresas; y en menor medida, por su aporte en el producto bruto interno.

Este trabajo de investigación, se rige a la línea de investigación propuesta por la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote que es: La gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas en el Perú.

Al observar detenidamente un área de estudio, en el cual se concentran una cierta cantidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, se ha formulado la siguiente interrogante: ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019?, y para el desarrollo del estudio nos planteamos el siguiente objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019; que será complementado con los siguientes objetivos específicos:

Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019.

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019.

Determinar las principales características de gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019.

Determinar las principales características de los beneficios de las micro y pequeñas empresas, del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019.

El trabajo de investigación será de tipo cuantitativo, de nivel de investigación descriptivo, y su diseño de investigación será no experimental – transversal – correlacional.

Las hipótesis de la investigación se plantearon de la siguiente manera:

H0: La gestión de calidad no tiene influencia significativa en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019

H1: La gestión de calidad si tiene influencia significativa en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019; las que deberán contrastarse con el desarrollo y resultado del trabajo.

2. Planeamiento de la investigación

2.1. Planteamiento del problema

a) Caracterización del problema

“En Lima Metropolitana la oferta y la demanda de servicios veterinarios se ha diversificado e incrementado debido al cambio en la idiosincrasia sobre la tenencia de mascotas” (Wu, 2012).

Los profesionales veterinarios que han constituido consultorios en el distrito de Callería, no gozan de una formación empresarial, sin embargo sus clientes esperan que el servicio sea de calidad por lo que se exige que acompañen a sus iniciativas empresariales una administración basados en la filosofía de la mejora continua y enfoque en el cliente, como estrategia de imagen y posicionamiento. (Hinostroza, 2018)

Los consultorios veterinarios brindan servicios específicos, si uno de ellos no cumplierse con las expectativas del cliente puede estar siendo consecuencia de una mala administración del servicio y consecuentemente afecta la percepción del cliente, situación que no se ha advertido en sus propietarios por la cultura de calidad incipiente que aún existe en nuestra localidad y que constituye una problemática que se debe atender si se desea que los consultorios veterinarios gocen de imagen de confianza de sus clientes. (Hinostroza, 2018)

En Lima, exactamente en la avenida Canto Grande del distrito de San Juan de Lurigancho, existen micro y pequeñas empresas dedicadas al sector servicio – rubro veterinarias en las cuales se desconoce si implementan un plan de gestión de calidad y por ende que tanta influencia tendría en sus beneficios, por lo tanto se planteó la siguiente pregunta para la investigación:

b) Enunciado del problema

¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019?.

2.2. Objetivos de la investigación

2.2.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019.

2.2.2. Objetivos específicos

Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019.

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019.

Determinar las principales características de gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019.

Determinar las principales características de los beneficios de las micro y pequeñas empresas, del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019.

2.3. Justificación de la investigación

La investigación se justifica, porque nos permitirá conocer las características de las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, asimismo conocer la importancia de la gestión de calidad en el desarrollo económico de estas.

Se justifica desde el punto de vista teórico porque la investigación busca explicar cómo la gestión de calidad y los beneficios de las mypes con las teorías existentes son de beneficio útil para las micro y pequeñas empresas, mediante el estudio de aportes teóricos trata de profundizar la relación entre las variables.

Se justifica desde el punto de vista práctico porque la investigación permitirá a los empresarios poder tomar la decisión de aplicar las normativas de la gestión de calidad en sus empresas para el beneficio de las mismas.

Por último, se justifica de forma metodológica porque la investigación para lograr sus objetivos acudirá a fuentes primarias mediante la aplicación de encuestas, y a fuentes secundarias mediante la recopilación de trabajos de investigación que sean similares a la línea de investigación que se realiza, que permitieron describir las dos variables de estudio.

3. Marco teórico y conceptual

3.1. Antecedentes

En el ámbito local

Matos, (2017). En su tesis titulada “*Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la veterinaria Lescano Vets, San Juan de Lurigancho, 2017*”, para obtener el título profesional de licenciado en administración, el mismo que hizo las siguientes recomendaciones:

Primera: Según lo observado en la presente investigación se detectó que la veterinaria Lescano Vets no cuenta con instrumentos de seguridad idóneos para la atención y cuidado de las mascotas generando como consecuencias la baja fiabilidad de los clientes que buscan una atención de calidad. Por ello se recomienda realizar un plan de inversión que tenga como objetivo la adquisición de nuevos instrumentos con la finalidad de brindar mayor seguridad.

Segunda: De acuerdo a lo observado los colaboradores de la veterinaria Lescano Vets tienen poca iniciativa para atender las inquietudes de los clientes, por ello se recomienda realizar reuniones de trabajo donde se escuche y se planteen normativas de atención con la finalidad de generar un alto grado de satisfacción en los clientes.

Tercera: Los colaboradores de la veterinaria Lescano Vets no demuestran un alto grado de organización en el servicio ya que no cuenta con un procedimiento establecido en la ejecución de sus funciones. Es por ello que se recomienda elaborar un manual de funcionamiento con el fin de cubrir las necesidades de los clientes.

Cuarta: Según el estudio realizado se observó que los clientes no están a gusto con el servicio que ofrece la veterinaria por lo cual se recomienda poner mayor énfasis en ello ya que los clientes son la razón de ser de la empresa.

En el ámbito nacional

Hinostroza, (2018). En su tesis titulada “*Gestión bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector servicios, consultorios veterinarios, Distrito de Calleria, año 2018*”. Donde el objetivo de su investigación fue: determinar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, consultorios veterinarios, distrito de Calleria, año 2018. Como características de la metodología de investigación: tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal y descriptiva. Con la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 19 preguntas se entrevistó a los propietarios de los consultorios veterinarios, con los resultados: Respecto al propietario: edad, en su mayoría jóvenes-adultos de 29 a 39 años (53.8%) y joven de 18 a 28 años (23,1%); sexo masculino 69,2% y femenino 30,8%. El 69,2% de los propietarios tienen estudios de nivel universitario y 30,8% sin estudios concluidos. Respecto a la gestión de la empresa: el 84,6% de las mypes tiene a su gerencia comprometida con la calidad y la dirección es acorde con su visión y misión. El 61,5% hace uso de herramientas para monitorear el desarrollo de la empresa. Respecto a Atención del Cliente: el 84,6% de las gerencias de las mypes entiende el comportamiento del mercado y necesidades del cliente, conoce las tendencias a futuro y está involucrada en mejoras del servicio; se han realizado inversiones en equipamientos para satisfacer las necesidades del cliente. Sin embargo, el 69,2% no cuenta con un servicio de post venta y 23,1% no realiza ningún tipo de medición de satisfacción al cliente. Finalmente, el 76,9% indica que no existe impedimento para brindar un buen servicio al cliente.

Silva, (2017). En su tesis titulada “*Gestión bajo el enfoque de marketing en las mypes del sector comercio, rubro venta de alimentos para mascotas en el Distrito de*

Iquitos, periodo 2017". Donde tuvo como objetivo general: determinar la influencia de una gestión basado en el enfoque de marketing en las MYPEs del sector comercio, rubro venta de alimentos para mascotas en el distrito de Iquitos, periodo 2017. La investigación es de tipo de investigación cuantitativa, de nivel transversal-correlacional, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 13 Mypes de una población de 25, a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 62% de las MYPEs manifiesta haber recibido capacitación en marketing empresarial en los últimos tres años, y manifiesta venir aplicando el enfoque de marketing a su actividad comercial, lo que nos indica que los empresarios poseen la información básica para desarrollar el enfoque de marketing en su negocio y mientras que un 38% manifiestan no haber recibido capacitación alguna y por ende desconoce y no ejecuta acciones de marketing en su actividad comercial. Finalmente, las conclusiones son: La mayoría de empresarios encuestados del sector comercio, rubro venta de alimentos para mascotas del Distrito de Iquitos poseen la información básica para desarrollar el enfoque de marketing en su negocio, y manifiestan venir aplicando el enfoque de marketing a su actividad comercial y consideran que el incremento de las ventas y cartera de clientes es buena debido a la aplicación del enfoque de marketing en los negocios.

Quito, (2018). En su tesis titulada "*Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo efqm excelencia en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro de actividades veterinarias del Distrito de Huaraz, 2015*". Donde tuvo como objetivo general: describir las principales características de la gestión de calidad bajo el Modelo EFQM de Excelencia en las micro y pequeñas empresas del sector

servicio – rubro de actividades veterinarias del distrito de Huaraz, 2015. Para la limitación del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptivo – cuantitativo respectivamente y un diseño experimental. Para el acopio de la pesquisa se encontró una población de 7 gerentes del rubro ya mencionado, a quienes se les destinó un cuestionario de 21 preguntas cerradas por medio de la encuesta, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados: el 71,4% de los representantes de las MYPES señalaron que casi siempre hay una formación continua de las personas que trabajan en la empresa, el mismo porcentaje para el manejo de estrategias para evaluar el desempeño de las personas; de igual manera, para el seguimiento del plan estratégico. Finalmente como conclusión, la mayoría de los gerentes de este rubro indicaron tener ciertas deficiencias en la aplicación de los criterios de la Gestión de Calidad bajo el Modelo EFQM Excelencia; en consecuencia, las micro y pequeñas empresas no lograran una cultura excelencia porque de ellos dependen obtener resultados no solo económicos y financieros; sino también, la satisfacción de los clientes, de las personas y de la sociedad.

Pérez, (2018). En su tesis titulada “*Gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, jr. José Olaya, Distrito de Chimbote, 2016*”. Donde tuvo como objetivo: determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva, cuantitativa y un diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una muestra dirigida de 7 empresas de denominación actividades veterinarias, según el sondeo realizado en el Jr. José

Olaya, por lo que se les aplicó a los representantes un cuestionario de 22 preguntas cerradas por medio de la encuesta; del cual se obtuvo los siguientes resultados: El 71,4% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, el 100,0% son del género masculino, el 100,0% tienen el grado de superior universitaria, el 85,7% de las micro y pequeñas empresas permanecen en el rubro entre 7 a más años, el 100,0% tienen entre 1 a 5 trabajadores, el 71,4% conocen el término gestión de calidad, el 100,0% no conocen el significado del palabra benchmarking, el 85,7% consideran que el benchmarking es primordial para las organizaciones. Finalmente se concluye indicando que los representantes de dichas empresas reconocen que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, así como ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, pero que no saben aplicar un buen benchmarking, motivo por el cual se hizo esta investigación.

Marin, (2017). En su tesis titulada “*Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la veterinaria San Roque de la Ciudad de Huánuco - 2017*”, se tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del cliente de la veterinaria San Roque - Huánuco 2017. Las pequeñas empresas de la Ciudad de Huánuco consideraron como problema la forma tradicional de la calidad de servicio, los estudios se enfocaron en la satisfacción del cliente, tomando como referencia a la veterinaria San Roque - Huánuco, así mismo se conoció ¿Cuál es la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del cliente, se identificó los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del cliente, ¿De qué manera se relaciona los intangibles con la satisfacción del cliente de la veterinaria San Roque?, ¿Cómo se relaciona la confiabilidad con la satisfacción del cliente de la veterinaria San Roque. La

investigación es de tipo descriptivo y correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación entre las variables: Calidad de servicio y Satisfacción del cliente. Se obtuvo los resultados que el servicio al cliente no resuelven los problemas sociales y los clientes se encuentran descontentos para ello se planteó las siguientes hipótesis: La calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente de la veterinaria San Roque. Las hipótesis específicas son: La capacidad de respuesta se relaciona sustancialmente con la satisfacción del cliente, Los intangibles se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente, La confiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente de la veterinaria San Roque.

En el ámbito internacional

Pacheco, (2017). En su trabajo de titulación “*Propuesta de mejora en la gestión de calidad de los servicios de atención médica de la clínica veterinaria Los Sauces Quito*”, para obtener el título de Especialista en Administración de Instituciones de Salud, el mismo que llegó a las siguientes conclusiones:

El tema de Gestión Médica en la Clínica veterinaria Los Sauces, ha presentado varios problemas administrativos y de atención en salud lo cual es necesario realizar mejoras continuas para el progreso interno y externo.

Las dificultades presentadas en la Clínica Veterinaria como el déficit de atención médica hacia los pacientes, produce errores en los registros de historias clínicas con lo cual no se detalla con exactitud la información importante acerca de los casos clínicos y tratamientos.

El control inadecuado de insumos médicos ocasiona faltante de medicamentos en las áreas médicas, provocando ineficiencia en el manejo interno de pacientes hospitalizados.

La desorganización interna del personal conlleva a un cruce de información, sin priorizar los protocolos médicos durante todo el proceso de la consulta.

Las inequidades de criterios médicos resultan en dificultades para el acuerdo de diagnósticos médicos, con lo cual provoca un ambiente de tensión en la Clínica.

La Gestión Clínica veterinaria nos permite usar información valiosa acerca de dirección, planificación, procesos, subprocesos, análisis internos y externos, en el área administrativa.

Todos los servicios médicos giran en base de las necesidades del cliente, este caso las mascotas; la cual la demanda del mercado para una atención de calidad en salud es competitiva.

Las encuestas de satisfacción realizadas en la Clínica Los Sauces, nos dan una visión general de los requerimientos y necesidades de mejora para la atención al cliente.

El desarrollo de los esquemas de mapas de procesos y subprocesos, ayudará para la mejor organización interna de la Clínica, a su vez mejora en la atención al cliente y servicios médicos.

La evaluación realizada por medio del análisis FODA, árbol de problemas, nos da un enfoque general para la solución de los problemas y tratar de mejorar el sistema de gestión médica.

Miranda, (2008). En su tesis: *“La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio médico prestado en una clínica veterinaria de la ciudad de Bogotá”*, para obtener el título de Médico Veterinario, tuvo como objetivo, describir el proceso y los resultados finales de una medición de satisfacción de clientes como indicador para medir el servicio médico prestado en la clínica veterinaria de pequeñas especies de la Universidad de la Salle. El presente trabajo está enmarcado

dentro de un diseño de campo con modalidad descriptiva. Al respecto Sabino, C. (1992, Pág. 89) define al diseño de campo como aquellos que se basan en información o datos primarios obtenidos directamente de la realidad. Conclusiones, se diagnosticó la necesidad de mejorar la atención al cliente externo de la Clínica, para con ello mejorar la productividad de la institución ya que son los clientes quienes definirán el porvenir de la misma, Finalmente, la evaluación de la calidad de atención al cliente realizado a la clínica veterinaria de pequeñas especies de la Universidad De La Salle, busca ofrecer una alternativa factible para el mejoramiento del problema existente en la institución; para ello se deben resaltar las habilidades innatas del talento humano como son las relaciones interpersonales, la comunicación, el interés por el cliente, ya que los clientes perciben que les son tenidos en cuenta y los hacen sentir importantes a la hora de prestar el servicio.

3.2. Bases teóricas de la investigación

3.2.1. Gestión de calidad

3.2.1.1. Concepto

La norma ISO 9000:2000 define la gestión de la calidad como un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, entendiendo por un sistema de gestión como un sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Según Enriquez (2012), la gestión de calidad “es el compromiso de la cultura de la organización dirigido a satisfacer a los clientes mediante el uso de un sistema integral de herramientas, técnicas y capacitación. Entraña la mejora continua de los procesos de la organización, la cual da por resultado productos y servicios de gran calidad”.

Seguidamente Camisón, Cruz & Gonzáles (2006), definen que “la gestión de calidad es un constructo multidimensional sobre el cual no existe aún una definición comúnmente aceptada, por lo que se trata de uno de esos términos que se utilizan para denominar cuestiones diferentes”.

Para Riquelme (2015), la gestión de calidad “es el conjunto de praxis y acciones que son determinadas para llevar a cabo las diferentes misiones que tiene una empresa; la administración de un negocio se basa en la calidad como factor de superioridad a diferencia de los otros, su enfoque se orienta a la determinación de la calidad a través de un proceso de mejora continua. Por ello ayuda a mejorar las improvisaciones que se dan dentro del proceso, tratando de que los objetivos que se pretende estén debidamente planificados en espera de una oportunidad, que de darse está sea clave y establezca los mecanismos de seguimiento y mejora”.

En consecuencia Ortiz (2018), concluye que la gestión de calidad “es todo lo que se planea en una organización con el fin de cumplir los objetivos mediante una mejora continua, esto implica que para el bien de la empresa se tiene que aplicar no solo un plan estratégico que lleve a tener una buena administración dentro de ella, sino que al aplicarlo en los diferentes medios conlleva, producción, servicios, atención, colaboración, materiales, infraestructura, buen trato, mayor rapidez, etc. Cuando se trate de calidad, todo lo relacionado a ella tiene que brindarse de la mejor manera; no es fácil elaborar un plan de la noche a la mañana esto lleva un proceso que a la larga o corta nos beneficia, lo único que se debe tener en cuenta es que cuando se actúa de buena forma los resultados esperados son buenos”.

Para concluir Ramos (2012), define la gestión de la calidad “como un proceso dinámico e interactivo consistente en planear, organizar, liderar y controlar las acciones en la entidad, para lograr la adecuación al uso de los productos que realiza, como propósito de constitución de la organización”.

3.2.1.2. La calidad como concepto

El origen de la palabra calidad está en el latín *qualitas* y fue empleada por primera vez por Cicerón (106 – 43 años a.n.e.) filósofo de la antigüedad, para expresar este concepto en lengua griega. En filosofía se le conoce como las categorías que reflejan importantes aspectos de la realidad objetiva, sin embargo su significado se ha transformado con el tiempo, condicionado por el desarrollo que impone la satisfacción de necesidades cada vez más exigentes de la sociedad, de hecho el autor considera que es uno de los términos con mayor cantidad de acepciones en el ámbito empresarial.

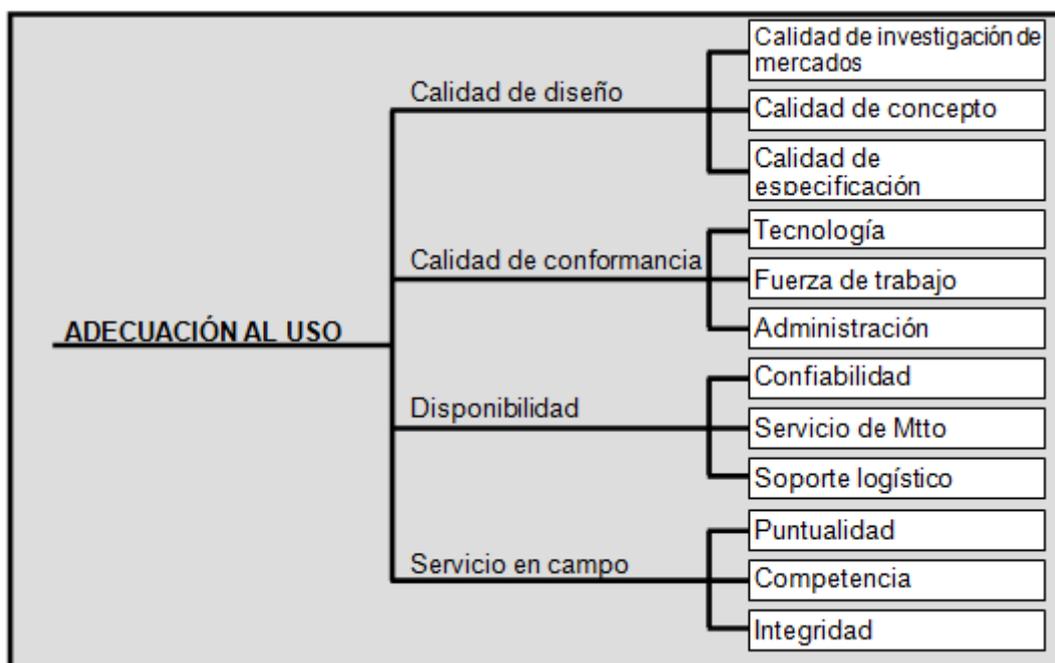
Yamaguchi (1989), plantea que la calidad “es el conjunto de cualidades que determinan el grado en que un objeto, resultante de acciones desarrolladas por un sujeto, en las diversas etapas del ciclo de vida de este, logre propiciar un resultado con determinadas características, favorable para un destinatario con cierto marco de referencia”.

El japonés Keiichi Yamaguchi (1989) considera que “la buena calidad no solamente es la calidad de los productos, que es la calidad interpretada de manera estrecha, sino significa también, el volumen de producción que, cuando se quiere, se obtiene la cantidad necesaria y al costo más bajo posible para que tenga un buen precio, o por lo menos un precio razonable, y además, un servicio de postventa, rápido y bueno para la tranquilidad del comprador, incluyendo todo lo mencionado anteriormente de que su carácter total sea el más propicio”.(p.33)

Teniendo en cuenta el concepto mostrado por Juran (1988), defendido por Schroeder (1992), que expresa que se entiende por calidad como la adecuación al uso, el cual dependiendo del objeto y del destinatario responde a la satisfacción del cliente o de todas las partes interesadas; el autor defiende entonces, que a partir de aquí este será el concepto guía en la investigación.

Asumiendo la afirmación que realiza Schroeder (1992) que muchas organizaciones en la actualidad producen una mezcla de bienes y servicios donde la clasificación de 0% de contacto con el cliente tiende a desaparecer, se ha decidido exponer en la figura 1 las dimensiones a considerar para lograr la adecuación al uso:

Figura 1. Dimensiones para el concepto de calidad



Fuente: Schroeder (1992)

Resulta evidente la importancia que se hace al enfoque sistémico – procesal y participativo para el logro de la calidad total. Por tanto el autor redonda en la necesidad de involucrar para el logro de la misma, todos y cada uno de los procesos de la organización.

3.2.1.3. Importancia

La gestión de calidad es una iniciación de negocio y acción que avala la excelencia de servicios, productos, y métodos internos de una organización o empresa. Pues las empresas que realizan este método o programas de gestión de calidad, aprovechan esta información e identifican las fallas, debilidades, fortalezas y el áreas de mejora, y es de vital importancia, porque otorga a la empresa la capacidad de crear y establecer las normas para que se hagan ajustes en el momento necesario, para ofrecer el máximo valor a su cartera de clientes; el enfoque para solucionar los problemas de la calidad derivan de varios programas, pues el objetivo es exactamente

el mismo: crear servicios o productos de alta calidad con un rendimiento que supere y cumpla las expectativas de los clientes externos e internos.

3.2.1.4. Principios

Para Mendoza (2017), los principios de la gestión de calidad que propone la ISO 9001:2015 en las empresas son las siguientes:

Enfoque al Cliente. Las empresas dependen mucho de sus clientes es por ello que deben entender las necesidades de la actualidad y del futuro de los consumidores, esforzarse por satisfacer las necesidades que ellos exigen, las organizaciones deben tener en cuenta que las necesidades de los consumidores son cambiantes y dinámicas en el tiempo; cada día el cliente es más exigente y está más informado, es por ello que se debe ofrecer soluciones por medio de los servicios y productos para así superar sus expectativas. Siempre se debe tener en cuenta que el cliente es quien genera dividendos por eso es que ellos debes estar al inicio y al final.

Liderazgo: un líder es aquel que debe mantener y crear un ambiente el en cual los integrantes de la empresa se involucren en alcanzar los logros y las metas trazadas; el que establece el propósito de orientación y conducción hacia el objetivo deseado, ya que de no ser así afecta en la marcha de la empresa y del personal que en ella se desempeña.

Participación del personal: ellos son la esencia de la empresa en todos los niveles y su compromiso beneficia de una u otra manera en la marcha de la misma. El personal motivado es clave para el logro de los objetivos de la empresa, pues su participación adecuada aporta ideas y propuestas que le

permitirán mejorar e innovar; sin estas acciones la organización difícilmente podrá conseguir un compromiso serio de cada uno de su personal.

Enfoque que está basado en procesos: todo producto que se desea se logra eficientemente cuando en la gestión del proceso se relacionan los recursos con las actividades. La empresa dejó de ser una organización por áreas, funciones y departamentos para ser un tipo de organización orientada a la creación de valores.

Mejora: es la mejora continua de la organización, la que mide el desempeño de la empresa a través de un objetivo permanente; esta mejora continua es un referente de los procesos que se sigue a través el ciclo del Dr. Deming: controlar, planificar, actuar, desarrollar para mejorar.

El enfoque que está basado en los hechos para la toma de decisiones: estos se basan en el análisis de la información y los datos que se obtienen; las decisiones siempre se toman basándose en los que pasa en el momento sin contar incluso a veces con información, debido a nuestra inexactitud para recordar lo que ocurrió en el pasado. Se debe afirma que, para tomar decisiones acertadas, objetivas y frías, se debe minimizar riesgos que los afecte, ya que lo que no se mide no se controla.

Gestión de Relaciones: la correcta relación que las empresas tienen con la sociedad, los proveedores y los socios, contribuyen para un buen éxito de la empresa, es indispensable, conocer, fomentar y escuchar el desarrollo de los interesados, elaborando alianzas estratégicas con la finalidad de ser más competitivos y mejorar la rentabilidad, productividad y las relaciones con la sociedad.

3.2.1.5. Técnicas de gestión de calidad

Durante el siglo pasado, en la década de los 50 se comenzaron a aplicar en Japón las herramientas estadísticas de Control de Calidad, y con ese ejemplo, este pequeño país sigue siendo uno de los grandes de este planeta porque sus herramientas cada vez se afilan más para seguir compitiendo en el mercado. (Nieves, 2006)

Nieves (2006), en un artículo publicado en la página web Gestiópolis, manifiesta que las técnicas o herramientas de gestión de calidad son procedimientos o técnicas escritas y formalizadas que ayudan a las empresas (líderes o no) a medir la calidad de sus servicios y a planificar mejor sus procesos para llevar a cabo una mejora de sus productividad y servicio al cliente. Se dice que sólo existen siete Herramientas Básicas que han sido ampliamente adoptadas en las actividades de mejora de la Calidad y utilizadas como soporte para el análisis pero creo que deben ser más porque cada área merece un análisis más preciso de cómo mejorar su rendimiento.

Las técnicas que menciona son las siguientes:

Diagrama de flujo

Los Diagramas de Flujo son muy eficaces para describir gráficamente tanto el funcionamiento como la estructura de los procesos y/o sistemas de una organización, sus fases y relaciones entre sus componentes, ofreciendo una visión global de todos ellos. Gracias a los Diagramas de Flujo se puede identificar claramente un proceso, describiendo la trayectoria que sigue un producto o servicio, así como las personas y recursos que lo constituyen.

Diagrama de Pareto

El Diagrama de Pareto es un sencillo y gráfico método de análisis que permite distinguir entre las causas de un problema las que son más importantes de las más

triviales. De esta forma los esfuerzos pueden concentrarse en las causas que tendrán mayor impacto una vez que se hayan resuelto, además de dar una visión rápida de la importancia relativa de los problemas. Con este método se puede determinar la causa clave de un problema -aislándola de otras de menor importancia- y contrastar la efectividad de las mejoras obtenidas comparándolas con diagramas de distintos momentos. El Diagrama de Pareto puede utilizarse para investigar tanto efectos como causas.

Histogramas

Los Histogramas son conocidos también como Diagramas de Distribución de Frecuencias. Consisten en representaciones gráficas de una distribución de frecuencias de una variable continua por medio de barras verticales, cada una de las cuales refleja un intervalo.

Suelen utilizarse para evaluar la eficacia de las medidas de mejora implantadas o para comprobar el grado de cumplimiento de las especificaciones de los límites determinados en los resultados de los procesos, entre otros.

Círculos de calidad

Un Círculo de Calidad es un grupo reducido de personas que se reúnen voluntaria y periódicamente para detectar los errores que se producen en la empresa, analizarlos y buscar las soluciones apropiadas a los problemas que surgen en su área de trabajo.

Los Círculos de Calidad favorecen que los trabajadores compartan con la administración la responsabilidad de definir y resolver problemas de coordinación, productividad y por supuesto de calidad. Adicionalmente, propician la integración y el involucramiento del personal de la empresa con el objetivo de mejorar, ya sea productos o procesos.

Benchmarking

Benchmarking es un proceso continuo que consiste en comparar y medir los procesos internos de una organización con los de otra con mejores resultados. Es una herramienta para mejorar las prácticas de un negocio y, por ende, su competitividad. El Benchmarking involucra a dos organizaciones que deciden compartir información referente a los procesos fundamentales necesarios para diseñar, fabricar y distribuir su producto. Como resultado de esta colaboración, se ayuda a establecer dónde es necesario asignar recursos para la mejora. En cualquier caso, los participantes tienen total libertad para no facilitar la información que consideren privada.

AMFE

El AMFE (Análisis Modal de Fallos y Efectos) es una herramienta que permite identificar las variables significativas de un proceso o producto para poder establecer las acciones correctoras necesarias, con lo que se previenen los posibles fallos y se evita que lleguen al cliente productos defectuosos. Por tanto, la metodología AMFE está orientada a maximizar la satisfacción del cliente gracias a la eliminación -o minimización- de posibles problemas.

El AMFE, en lo que atañe al proceso de diseño de un producto, es de aplicación durante las fases de diseño conceptual, desarrollo y proceso de producción. En ellas se complementa con otras herramientas de calidad como pueden ser la QFD o el Benchmarking, entre otras.

Balanced Scorecard

Desarrollada por los profesores Kaplan y Norton en 1992, el Balanced Scorecard – BSC (Cuadro de Mando Integral) se caracteriza por medir los factores financieros y no financieros del estado de resultados de la empresa. Otra característica es que

permite que exista comunicación entre los gerentes y los empleados de la empresa y ayuda a entender cómo y en qué medida estos últimos impactan en los resultados del negocio.

Con el BSC se reorienta el sistema gerencial y se enlaza la estrategia a corto y a largo plazo, vinculando cuatro procesos: Financiero, Clientes, Procesos Internos y Aprendizaje Organizacional. Los resultados finales se traducen en logros financieros que suponen la maximización del valor creado por la corporación para sus accionistas.

Todo lo que ocurre en la organización afecta a los resultados financieros, por lo cual es necesario medir todos los elementos para dirigir el desempeño financiero.

Brainstorming

El Brainstorming o Tormenta de Ideas es una técnica de trabajo en grupo con la que se pretende obtener el mayor número de ideas a cuestiones planteadas, aprovechando la capacidad creativa de las personas. Las ideas que surgen de estas reuniones deben ser estructuradas y analizadas a posteriori utilizando otras herramientas de mejora.

La efectividad del Brainstorming viene condicionada por unos requisitos imprescindibles como son que el número de participantes oscile entre 3 y 8; que la cuestión planteada sea conocida y comprendida por todos; que todas las sugerencias se anoten; y que todos los participantes tengan las mismas oportunidades para expresarse, entre otros.

Diagrama de Ishikawa

También conocido como Diagrama Causa-Efecto, el Diagrama de Ishikawa es una herramienta que ilustra gráficamente las relaciones entre un efecto (resultado) y sus

causas o factores, ayudando a identificar, clasificar y evidenciar posibles causas, tanto de problemas específicos como de características de calidad.

Entre las ventajas que ofrece, el Diagrama de Ishikawa permite concentrarse en el contenido del problema, al margen de los intereses personales que pudieran tener los integrantes del grupo, y estimula la participación de cada uno de ellos, con lo que se obtiene mayor provecho de los conocimientos individuales de cada miembro del equipo sobre el proceso.

Despliegue Funcional de la Calidad

Despliegue Funcional de la Calidad o conocido como QFD de sus iniciales en inglés de Quality Function Deployment, es una metodología que permite identificar y trasladar la información obtenida del cliente y convertirla en requisito del producto. Las expectativas del cliente serán las que marquen todo el proceso creativo: se debe de traducir la «voz del cliente» al lenguaje técnico.

Esta metodología enlaza las tareas de las distintas áreas de la empresa implicadas en el ciclo productivo, exigiendo, por tanto, su participación. Las capacidades y conocimientos de cada una de ellas se coordinan para lograr la mejor interpretación de las exigencias del cliente y el producto.

Seis sigma

Seis Sigma nació a mediados de los años 80 en EE.UU. como una iniciativa de la firma Motorola para hacer frente a la competencia de la industria japonesa.

Se trata de una metodología que permite una reducción drástica de los defectos en el producto a través del seguimiento diario de todas las actividades de la empresa, que permite minimizar sus desperdicios e incrementar la satisfacción de los clientes.

Básicamente consiste en un proceso de hacerse preguntas cuyas respuestas, tangibles y cuantificables, producirán al final unos resultados rentables.

Seis Sigma produce resultados financieros superiores, usando estrategias de negocio que además de revivir a las compañías les permiten posicionarse a la cabeza de sus competidores en ganancias económicas. La implantación de esta filosofía reporta resultados espectaculares en el ahorro de costes, crecimiento de las ventas, aumento de los beneficios y la productividad, fidelización de los clientes.

Además de Motorola, innumerables empresas de todos los sectores y tamaños han visto mejorados notablemente sus resultados financieros después de implantar la cultura Seis Sigma.

3.2.1.6. ISO 9001

En un informe realizado por la Indecopi (2010) sobre la Certificación ISO 9001, nos define que es un conjunto de normas sobre la calidad y la gestión. La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Toda organización puede mejorar su manera de trabajar, lo cual significa un incremento de sus clientes y gestionar el riesgo de la mejor manera posible, reduciendo costes y mejorando la calidad del servicio ofrecido. La gestión de un sistema de calidad aporta el marco que se necesita para supervisar y mejorar la producción en el trabajo. Con mucha diferencia, en cuanto a calidad se refiere, la normativa más establecida y conocida es la ISO 9001, la cual establece una norma no sólo para la Gestión de Sistemas de Calidad sino para cualquier sistema en general. La ISO 9001 está ayudando a todo

tipo de organizaciones a tener éxito, a través de un incremento de la satisfacción del cliente y de la motivación del departamento.

Como definición Méndez (2015), nos explica que la norma ISO 9001 “es una norma internacional que toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad. Esta norma se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización”.

A su vez Sirvent, Gisbert & Pérez (2017), menciona que el Sistema de Gestión de la Calidad, constituye uno de los sistemas de gestión más implantados hoy día en las organizaciones globalmente hablando. Esta familia de normas estandariza los sistemas de gestión de la calidad, proporcionando una base consolidada de actuación en relación con la gestión de la calidad a nivel internacional, con las consabidas ventajas para las organizaciones que deciden su aplicación. En concreto, la ISO 9001, es la norma referencia que usan las organizaciones para diseñar e implementar su sistema de gestión de la calidad. La norma recoge los requisitos del sistema y está prevista para uso contractual, reglamentario o en certificación.

3.2.1.7. Comparación entre ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015

Según el análisis hecho por Sirvent, Gisbert & Pérez (2017) en su informe “Los 7 principios de gestión de calidad en ISO 9001” nos manifiestan que la nueva versión de ISO 9001:2015 ha supuesto la eliminación de uno de los ocho principios de calidad, los cuales han quedado en siete. Éste se trata del enfoque de sistema para la gestión, pero lo podemos encontrar implícito en los otros siete.

Hay que mencionar que en la norma anterior, estos principios de gestión de calidad no aparecían pero, en la versión actual, todos estos principios están descritos en la Norma ISO 9001:2015 y en cada uno de ellos aparece una declaración, una base razonada, es decir, una explicación de porqué ese principio es importante para la organización, los beneficios asociados a su aplicación y las acciones posibles a desarrollar para aplicar cada principio concreto y mejorar el desempeño de la organización.

A continuación mostramos una tabla comparativa de los principios de gestión entre las dos versiones de ISO 9001, es decir, la actual, ISO 9001:2015 y su predecesora, la ISO 9001:2008.

Tabla 1. Comparativa de los principios de gestión entre la ISO 9001:2015 y la ISO 9001:2008

| ISO 9001:2008 | ISO 9001:2015 |
|--|---|
| 1. Enfoque al cliente | 1. Enfoque al cliente |
| 2. Liderazgo | 2. Liderazgo |
| 3. Participación del personal | 3. Compromiso de las personas |
| 4. Enfoque basado en procesos | 4. Enfoque a procesos |
| 5. Enfoque de sistema para la gestión | 5. Mejora |
| 6. Mejora continua | 6. Toma de decisiones basadas en la evidencia |
| 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones | 7. Gestión de las relaciones |
| 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor | |

Fuente: International Organization for Standardization (ISO)

En definitiva, dentro de los siete principios de gestión de calidad hay que considerar uno como el más importante el cual está relacionado con los demás, y, este es, el enfoque al cliente. Sin éste, ninguna organización existiría ya que el cliente es el que siempre tiene la razón y los productos o servicios se realizan pensando en él.

Hay que mencionar que otro de los principios que también es considerado de los más importantes, es el del compromiso de las personas, ya que, al igual que el anterior, se trata de clientes internos de la empresa y que, sin ellos, tampoco existiría la organización. Con un buen compromiso de las personas y haciéndoles partícipes de los objetivos de ésta, se verá reflejado en el mantenimiento de la gestión de calidad.

Con el compromiso de las personas, la organización puede llevar a cabo más fácilmente la instauración de la mejora continua, lo cual reafirma el mantenimiento de la gestión de calidad mencionado anteriormente.

Si siguiéramos haciendo una breve conclusión de todos los principios, al final, llegaríamos a la misma conclusión, es decir, que todos los principios están relacionados con un nexo en común: el cliente.

3.2.1.8. Las siete herramientas de gestión

Cuatrecasas (2009) propone siete herramientas que son importantes para desarrollar la gestión en una organización y que puedan ser utilizados según el funcionamiento de cada una:

Diagrama de afinidades

Se trata de una herramienta dirigida al trabajo en grupo. Consiste en la recogida de datos, ideas y opiniones sobre un problema, organizándose en forma de grupos según criterios afines. Permite abordar un problema de forma directa mediante la generación abundante de datos e ideas por parte de todas las personas implicadas.

El proceso comprende los siguientes puntos:

Definir los objetivos del estudio.

Generación y recopilación de los datos e ideas.

Puesta en común y explicación de los diferentes datos e ideas acerca del problema.

Organización de los datos en grupos de afinidad bajo el epígrafe común de gestión que los agrupa.

Diagrama de relaciones

Según, Cuatrecasas (2009), dice que “este diagrama determina de forma gráfica las relaciones o conexiones lógicas existentes entre los diferentes datos e ideas recopilados en el diagrama anterior, respecto a un problema o situación, de tal forma que se establezca los diversos niveles causales entre ellos”.

Las etapas en que puede llevarse a cabo el mismo son:

Definir claramente el problema.

Identificar todas las causas.

Establecer las relaciones causa – efecto.

Determinar las causas más relevantes, para poder establecer prioridades.

Diagrama de árbol

Se emplea para ordenar de forma gráfica las distintas acciones o gestiones que se deben llevar a cabo para solventar el problema o situación sometida a estudio. Establece el flujo de acciones a emprender para la adecuada resolución de la situación a mejorar, llegando a niveles cada vez más detallados de modos de acción. Para realizar el diagrama se definirán los objetivos finales que queremos obtener,

dividiendo el proceso en etapas o fases. En cada etapa se definirán las actividades necesarias, priorizando las más importantes o urgentes.

Diagrama de Matriz

Mediante el empleo de matrices se definen gráficamente las relaciones que puedan existir entre diferentes factores.

Un diagrama de matriz es una herramienta gráfica que muestra la conexión o relación entre ideas, problemas, causas y procesos, métodos y objetivos y, en general, entre conjuntos de datos, en la forma de una matriz. La relación se indica en cada intersección de filas y columnas.

Tiene las siguientes ventajas:

- Permite analizar y clasificar sistemáticamente la presencia e intensidad de las relaciones entre dos o más conjuntos de elementos.

- Ayuda en la priorización de los recursos y procesos.

- Facilita al equipo alcanzar consensos, mejorando el apoyo a una decisión final.

- Mejora el método de trabajo con la observación de un elevado número de factores de decisión.

Y es útil para:

- Identificar la relación entre conjuntos de elementos, mostrando la relación ellos.

- Organizar un elevado número de datos.

- Detectar áreas de mejora y establecer dónde se concentran los problemas.

Analizar combinaciones específicas de datos o factores, determinando cuáles son esenciales y mejorando el desarrollo de una estrategia efectiva para la resolución de problemas.

Diagrama de Análisis de Matriz – Datos

Este diagrama analiza la información generada en el diagrama de matriz anterior. Estudia de forma individual cada dato, su importancia, así como las relaciones, para dilucidar el grado de importancia real que poseen.

Diagrama de PDPC

El diagrama de PDPC o process Decision Program Chart, también conocido como diagrama de decisión, implementa las cadenas de causas – efectos – soluciones. Permite anticipar las posibles dificultades y desviaciones mediante el desarrollo de determinados controles.

Diagrama de Flujos

Los diagramas de flujo pueden ser muy útiles cuando se quiere realizar una optimización de proceso, oportunidades de mejora o simples reajustes, empleándose como un punto de partida que visualice globalmente la secuencia de cambios a ejecutar. Este diagrama aporta un conocimiento bastante claro y global del proceso, identificando las actividades básicas, flujo de información y materiales, inputs y outputs, etc.

3.2.1.9. Ciclo de Deming

El ciclo de Deming, también conocido como círculo PDCA del inglés plan-do-check-act, PHVA de planificar-hacer-verificar-actuar o de mejora continua, es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, basada en un concepto ideado por Walter A. Shewhart. Es muy utilizado por los sistemas de gestión de la

calidad (SGC) y los sistemas de gestión de la seguridad de la información. (Walton, 2004)

Los resultados de la “implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa u organización” (Tomioka y Canavesi, 2014).

3.2.1.10. Triángulo de Juran

Arrizabalagauriarte Consulting (2018), realiza un análisis del triángulo mágico de Joseph Juran, mencionando dicha propuesta basada en una trilogía de procesos:

En primer lugar, la planificación de la calidad, que se basa en desarrollar lo que el cliente precisa, ya sea un producto o un servicio, y así satisfacerlo.

En segundo lugar, el control de la calidad, es quien suministra los estándares de calidad que se utilizarán para la inspección.

Por último, la mejora de la calidad, que generalmente nace de la detección de errores. Hallar errores y conocer su origen nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso.

3.2.2. Micro y pequeña empresa

Según Mares (2013), manifiesta que “la Micro y Pequeña Empresa es, siguiendo su definición legal, una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

3.2.2.1. Régimen laboral de la micro y pequeña empresa

Según la Superintendencia Nacional de Adunas y de Administración Tributaria, manifiesta lo siguiente:

El Régimen de Promoción y Formalización de las MYPES se aplica a todos los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, que presten servicios en las Micro y Pequeñas Empresas, así como a sus conductores y empleadores.

Los trabajadores contratados al amparo de la legislación anterior continuarán rigiéndose por las normas vigentes al momento de su celebración.

No están incluidos en el ámbito de aplicación laboral los trabajadores sujetos al régimen laboral común, que cesen después de la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1086 y sean inmediatamente contratados por el mismo empleador, salvo que haya transcurrido un (1) año desde el cese.

Créase el Régimen Laboral Especial dirigido a fomentar la formalización y desarrollo de las Micro y Pequeña Empresa, y mejorar las condiciones de disfrute efectivo de los derechos de naturaleza laboral de los trabajadores de las mismas.

Incluye los siguientes derechos para los que laboran en una:

Microempresa

Remuneración mínima vital (RMV)

Jornada de trabajo de 8 horas.

Descanso semanal y en días de feriados.

Remuneración por trabajo en sobretiempo.

Descanso vacacional de 15 días calendarios.

Cobertura de seguridad social en SALUD a través del SIS (SEGURO INTEGRAL DE SALUD).

Cobertura previsional.

Indemnización por despido de 10 días de remuneración por año de servicios (con un tope de remuneración).

Pequeña Empresa

Remuneración mínima vital (RMV).

Jornada de trabajo de 8 horas.

Descanso de semanal y en días feriados.

Remuneración por trabajo en sobretiempo

Descanso vacacional de 15 días calendarios.

Cobertura de seguridad social en salud a través de ESSALUD

Cobertura Previsional

Indemnización por despido de 20 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 120 días de remuneración)

Cobertura de seguro de vida y seguro complementario de trabajo de riesgo (SCTR)

Derecho a percibir 2 gratificaciones al año (fiestas patrias y navidad)

Derecho a participar en las utilidades de la empresa

Derecho a la compensación por tiempo de servicios (CTS) equivalente a 15 días de remuneración por año de servicio con tope de 90 días de remuneración.

Derechos colectivos según las normas del Régimen General de la actividad privada.

3.2.3. Calidad de servicio

Según Grande (2005), manifiesta que “un servicio es una prestación, un esfuerzo o una acción. Frecuentemente se confunden los conceptos de bien o producto, quedando el de servicio como algo ajeno a ellos”.

Según (Hernández, 2009), menciona que “la calidad de servicio es una estrategia básica para enmarcar la estructura y funcionalidad organizativa dentro de parámetros que consideren las expectativas y necesidades clientelares, la importancia del recurso humano para dar respuesta a estas exigencias debe ser determinante para garantizar la calidad de los servicios que ofertan”.

Según Vargas (2006), menciona que “la calidad del servicio es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente”.

Según Pérez (2006), menciona que “las empresas pueden conseguir la calidad del servicio en la atención al cliente. Para cumplir esta meta es necesario comprender qué se entiende por calidad y por servicio”.

Según Boisier (2005), define que el servicio al usuario ha venido tomando fuerza de acuerdo al incremento de la competencia, mientras existan los clientes tienen más opciones de elegir donde adquirir el producto o servicio que están deseando, es por ello que debemos ir mejorándolo y adecuándolo a las necesidades de los usuarios, ya que estos mismo son los que tomaran la decisión de adquirir un bien o servicio de la empresa.

Alcalde (2010) nos dice que cuando hablamos de calidad, estamos pensando en la calidad que posee un determinado producto. Hoy en día se trabaja con el concepto de calidad total, que implica llevar el concepto de calidad total a todos los ámbitos de la empresa.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definen la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa.

Según Grönroos (1994), la calidad de servicio es el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: calidad técnica, calidad funcional, e imagen corporativa; que condicionan la percepción que un sujeto tiene de un objeto, sea producto o servicio.

3.2.4. Beneficios de las mypes por la gestión de calidad

Según López (2006), la implantación de un sistema de calidad implica una serie de beneficios para la empresa que lo lleva a cabo:

Mayor nivel de calidad del producto. La implantación de un sistema de calidad en la empresa permite que la empresa mejore el nivel de calidad de su producto, esto lo realiza mediante la identificación de cada proceso, entendiendo el funcionamiento del mismo e identificando los errores o fallas que se presentan en su desarrollo. Estas restricciones deben registrarse y no solamente hacer un trabajo correctivo sino cambiarlo o mejorarlo y verificar las causas que permitieron el inicio de dicho defecto.

Disminución de rechazos. Las MYPES suelen elaborar productos que son rechazados frecuentemente o en el caso de los servicios estos suelen hacerse con un alto nivel de fallas susceptibles a reclamos posteriores. El sistema de gestión de calidad hace que los rechazos disminuyan al mejorar los procesos y consecuentemente el cliente se sienta satisfecho y pueda recomendar a otros el producto o servicio.

Reducción de costos. Disminuir los costos es el anhelo de todo empresario, pero la manera como lo hacen la mayoría van en detrimento o disminución de la calidad. El sistema de gestión de calidad se dirige a obtener un producto de calidad a bajo costo sin necesidad de disminuir la calidad de los materiales o insumos. Este procedimiento aparentemente es complicado de obtener, sin embargo los principios de calidad con la eliminación de defectos al punto de no contar con ninguno, sumado a ello la alta producción hacen que el costo unitario por producto sea menor cada vez.

Mayor participación e integración del personal. La mejora de los procesos mediante la implementación del sistema de gestión de calidad requiere de la participación total de los empleados, pero no solo de ellos sino también de la dirección de la empresa. El resultado de la aplicación del sistema es la mejora de los procesos y colateralmente con ello la motivación de los involucrados, es decir de los empleados que intervinieron en esa mejora de procesos, este efecto a su vez trae como consecuencia la integración del personal, que al ver que los resultados son óptimos perseveran en que dichos resultados puedan ser mejores.

Mayor satisfacción de los clientes. El objetivo de toda empresa también es la satisfacción plena de sus clientes, porque han concientizado que el bienestar de ellos también es el de la empresa porque saben que sin ellos la empresa no podría existir. Para ello la empresa debe estar constantemente escuchando el punto de vista del cliente y cómo se puede obtener un mejor beneficio para ellos sin ir en detrimento de las ganancias de la empresa. Teniendo en cuenta que los gustos y preferencias del cliente siempre son cambiantes y que en un mercado altamente competitivo el cliente

no suela ser fiel a una marca, la empresa debe reinventarse constantemente siguiendo las tendencias del mercado para asegurar su permanencia en él.

Mejora de la imagen de la empresa. La imagen de la empresa es el activo más valioso de una compañía. La mejora de la imagen de la empresa es un efecto de la suma de todos los esfuerzos de la empresa pero también la suma del cumplimiento de todos los principios de gestión de calidad. En la actualidad, la imagen que transmite una compañía es uno de los factores fundamentales para la toma de decisión de un cliente, esta imagen se construye a través del tiempo y se mejora gracias a las prácticas que realiza la empresa. Con el tiempo la imagen se convierte en un factor de competitividad en el mercado y su valor se eleva cada vez más. Sin embargo, también puede ocurrir lo contrario cuando la compañía no cumple con la satisfacción del cliente mediante el producto o servicio.

Mejora de la competitividad. Al igual que la imagen de la empresa, la mejora de la competitividad es un efecto de la aplicación de los principios de la gestión de calidad. La competitividad en la actualidad es un factor que se construye poco a poco y que es indispensable serlo para poder permanecer en el mercado.

Garantía de supervivencia. Tener una buena imagen, un buen producto hace que la empresa sea competitiva y todo ello conlleva a que la misma empresa garantice su supervivencia en el mercado. Actualmente las empresas que compiten en un mercado deben aprender a supervivir, debido a la alta competitividad de las empresas, que muchas veces ofrecen el mismo producto con las mismas características de calidad que requiere el cliente. Es por ello, que competir en un mercado se hace difícil y la empresa debe implementar una serie de estrategias para ir a la vanguardia y mantenerse en el mercado.

3.3. Hipótesis

Según Gómez (2006), las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las causas del comportamiento de alguna variable, o las relaciones entre dos o más variables, y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados, es decir, en una teoría.

(p.74)

El trabajo de investigación al ser correlacional implica una contrastación de hipótesis, y como hipótesis nula (H0) e hipótesis alterna (H1) detallamos las siguientes:

*H0: La gestión de calidad **no** tiene influencia significativa en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019.*

*H1: La gestión de calidad **si** tiene influencia significativa en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019.*

En nuestra hipótesis diferenciamos dos variables, una independiente y otra dependiente, por lo que definimos de la siguiente manera:

Variable independiente: Gestión de calidad

Variable dependiente: Beneficios de las micro y pequeñas empresas

4. Metodología de la investigación

4.1. Tipo de investigación

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transversal, correlacional, descriptivo y cuantitativo.

Cuantitativo, puesto que se hizo la recolección de datos de las mypes del sector servicio, rubro veterinarias en la avenida Canto Grande, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima el 2019.

El método cuantitativo según Hernández, Fernández y Baptista (2010), manifiestan que “se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.”

Descriptivo, porque se encargó de describir las características de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio, rubro veterinarias en la avenida Canto Grande, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima el 2018 y determinar la relación de las variables gestión de calidad y beneficios de las micro y pequeñas empresas.

Sabino (1986), manifiesta que la investigación descriptiva “trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”.

No experimental, porque la investigación se realizó sin manipular las variables, solamente se hizo la observación y se tomo nota de los datos característicos de ellas.

Transversal, porque la investigación se realizó en un solo momento dado, osea la toma de datos y analisis se hizo de un tiempo único que es el periodo 2019.

Correlacional, porque la investigación se realizó para describir relación entre variable dependiente, que es los beneficios de las micro y pequeñas empresas, y la variable independiente, que es la gestión de calidad.

4.2. Población y muestra

La población

La población del trabajo de investigación está conformada por todas las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro veterinarias que son 13 (trece) ubicadas en el área de estudio que es la avenida Canto Grande del Distrito de San Juan de Lurigancho.

Icart, Pulpón & Fuentelsaz (2006), define a la población como el conjunto de individuos que se puede estudiar, la selección de esta población ha de posibilitar el cumplimiento de los objetivos de estudio y ha de permitir generalizar los resultados obtenidos.

La muestra

La muestra del trabajo de investigación será el 100% de la población, ya que el numero de micro y pequeñas empresas de la población es menor a 100, entonces serán 13 (trece) las micro y pequeñas del sector servicio – rubro veterinarias ubicadas en el área de estudio que es la avenida Canto Grande del Distrito de San Juan de Lurigancho.

Icart, Pulpón & Fuentelsaz (2006), conceptualiza a la muestra como el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población. Para que sea representativa, se han de definir muy bien los criterios de inclusión y exclusión y sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas.

4.3. Definición y operacionalización de variables

| Variable | | Definición operacional | | | Escala de medición |
|---|---|------------------------------|--|---------------------------|--------------------|
| | | Dimensión | | Indicador | |
| Denominación | Definición conceptual | Denominación | Definición | Denominación | |
| Gestión de calidad | Según Iglesias (2003) en “la gestión de calidad bajo atención al cliente surge la necesidad de la satisfacción plena de las necesidades de los clientes y de mejorar la capacidad de respuesta del sistema”. (p.4) | Planificar | Elaborar plan a partir de un análisis de la situación de la empresa. | Metas | Likert |
| | | | | Póliticas | Likert |
| | | Hacer | Se realiza las acciones planificadas. | Proceso Actividades | Likert |
| | | | | Organización | Likert |
| | | Verificar | Medición y análisis de los resultados. | Seguimiento | Likert |
| | | | | Evaluaciones | Likert |
| | | Actuar | Tomar decisiones para una mejora continua, si se tiene que modificar se hará desde la planificación. | Mejora continua | Likert |
| | | | | Control de procedimientos | Likert |
| Beneficios de las micro y pequeñas empresas | Según Cuatrecasas & Gonzales (2017), “la disminución de los costos en una organización traen beneficios no solo económicos, sino también como el prestigio, reconocimiento de una marca y la satisfacción de los clientes”. | Reducción de costos | Proceso que permite mejorar la rentabilidad. | Costos de almacén | Likert |
| | | | | Favorece la inversión | Likert |
| | | Aumento de productividad | Mejora de la eficiencia productiva de la empresa. | Volumen de venta | Likert |
| | | | | Ingresos | Likert |
| | | Rentabilidad | Relación de la inversión con los beneficios obtenidos. | Capacidad de pago eficaz | Likert |
| | | | | Crecimiento sostenible | Likert |
| | | Satisfacción de los clientes | Exigencias y necesidades de los clientes. | Satisfacción | Likert |
| | | | | Buen servicio | Likert |

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Según Maya (2014), las técnicas de investigación comprenden un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento y en el planteamiento de nuevas líneas de investigación. Pueden ser utilizadas en cualquier rama del conocimiento que busque la lógica y la comprensión del conocimiento científico de los hechos y acontecimientos que nos rodean.

Para la recolección de datos del trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta. La encuesta “es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtienen” (Carrasco, 2014).

Instrumentos

El instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario conformado por 26 preguntas dividida por partes para: los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, las micro y pequeñas empresas y gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas.

Para Meneses & Rodríguez (2011) el cuestionario es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir la población a la que pertenecen o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés.

4.5. Plan de análisis

Para la representación de los datos encontrados en las encuestas se hizo uso de los softwares Microsoft Excel y SPSS Statistics 25, ya que estos programas son especializados en el procesamiento y elaboración de tablas y gráficos que permitan visualizar de una manera más objetiva los resultados tabulados en las encuestas.

4.6. Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Variables | Hipótesis | Población y muestra | Metodología | Técnicas e instrumentos |
|---|--|---|---|---|--|---|
| ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2018?. | <p><u>Objetivo General</u> Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019.</p> <p><u>Objetivos Específicos</u> Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019. Determinar las principales características de gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019. Determinar las principales características de los beneficios de las micro y pequeñas empresas, del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019.</p> | <p><u>Variable dependiente</u> : Beneficios de las micro y pequeñas empresas</p> <p><u>Variable independiente:</u> Gestión de calidad</p> | La gestión de calidad tiene influencia significativa en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019. | <p><u>Población:</u> La población está conformada por trece (13) micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro veterinarias.</p> <p><u>Muestra:</u> La muestra será el 100% de la población, osea trece (13) micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro veterinarias al ser esta cantidad menor a 100.</p> | <p><u>Diseño:</u> El diseño de la investigación será: no experimental, transversal, correlacional, descriptivo, cuantitativo.</p> | <p><u>Técnica:</u> Encuesta: La encuesta “es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtienen” (Carrasco, 2014)</p> <p><u>Instrumento:</u> Cuestionario: Para Meneses & Rodríguez (2011) el cuestionario es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información.</p> |

4.7. Principios éticos

El presente trabajo de investigación será evaluado según el Código de Ética para la Investigación Versión 001 (2016) de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en el cual menciona los siguientes principios que rigen la actividad investigadora:

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

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

Justicia.- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica.- La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta

especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

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

5. Resultados

5.1. Resultados

Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas

Tabla 1
Edad del encuestado

| | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | 21 a 30 años | 4 | 30.77% |
| | 31 a 40 años | 6 | 76.92% |
| | 41 años a más | 3 | 100% |
| Total | | 13 | 100% |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

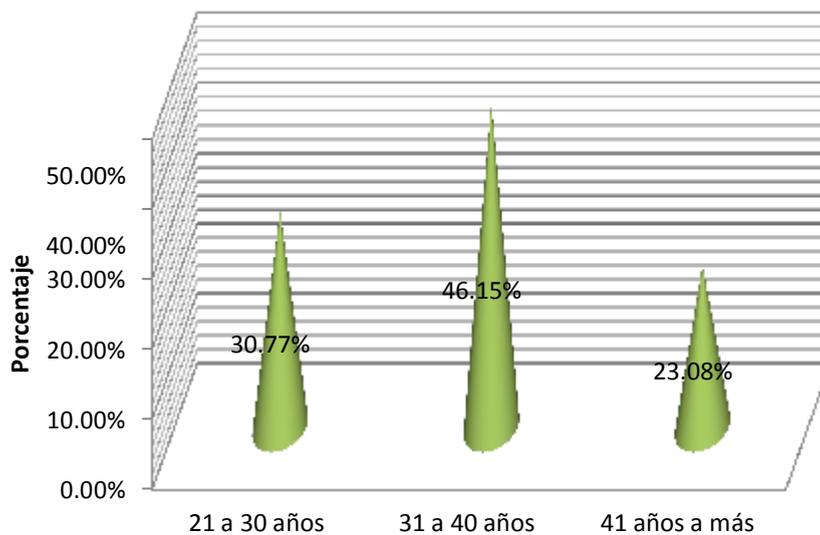


Figura 1. Distribución según edad

Fuente: Tabla 1

Interpretación

La Tabla 1 y Figura 1 nos muestra que el 30.77% de los encuestados tienen entre 21 a 30 años, el 46.15% de los encuestados tienen entre 31 a 40 años y el 23.08% de los encuestados tienen de 41 años a más.

Tabla 2
Género del encuestado

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | Masculino | 7 | 53.85% | 53.85% |
| | Femenino | 6 | 46.15% | 100% |
| Total | | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

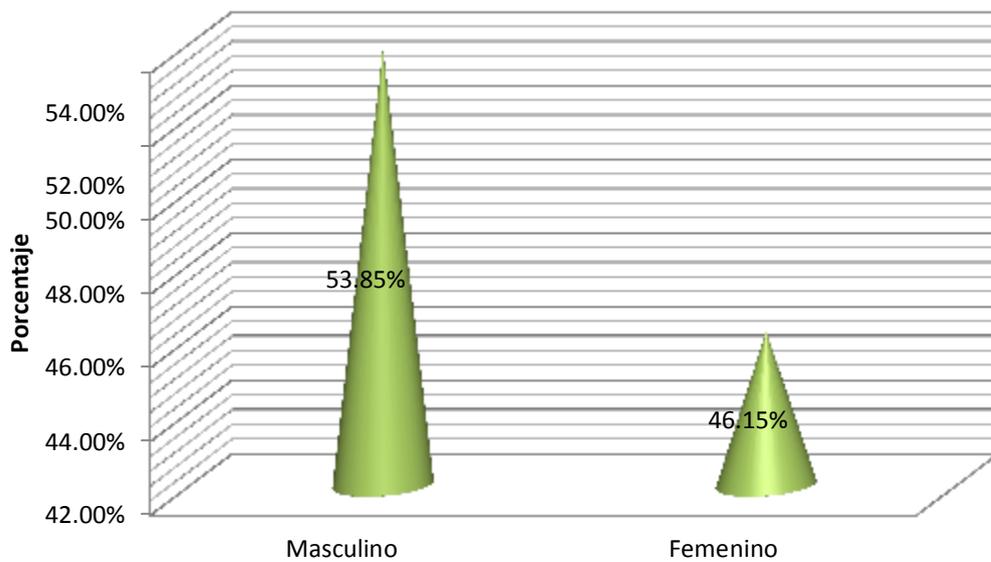


Figura 2. Distribución según género

Fuente: Tabla 2

Interpretación

La Tabla 2 y Figura 2 nos muestra que el 53.85% de los encuestados son de género masculino, el 46.15% de los encuestados son de género femenino.

Tabla 3
Grado de instrucción del encuestado

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|---------------------------|-------------------|-------------|----------------------|
| Válido | Sin instrucción | 0 | 0% | 0% |
| | Primaria | 0 | 0% | 0% |
| | Secundaria | 0 | 0% | 0% |
| | Superior no Universitaria | 0 | 0% | 0% |
| | Superior Universitaria | 13 | 100% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

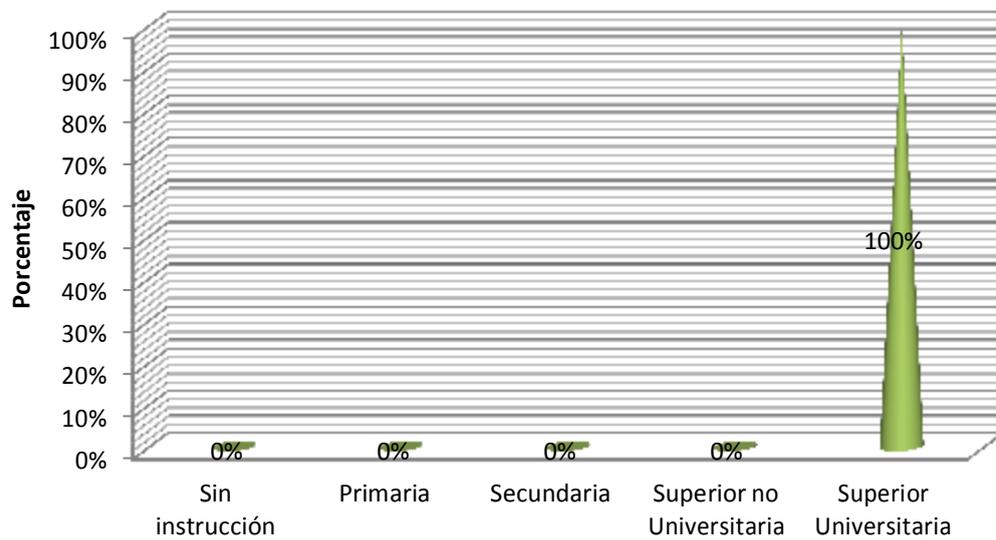


Figura 3. Distribución según grado de instrucción del encuestado

Fuente: Tabla 3

Interpretación

La Tabla 3 y Figura 3 nos muestra que el 100% de los encuestados tienen grado de instrucción Superior universitaria.

Tabla 4
Carga desempeñada por el encuestado

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|---------------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | Dueño | 8 | 62% | 62% |
| | Administrador | 5 | 38% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

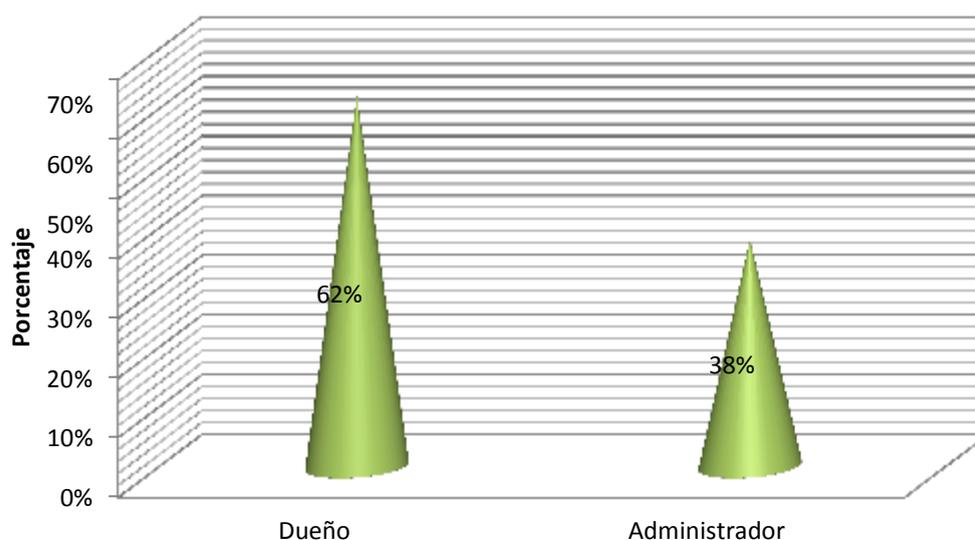


Figura 4. Distribución según cargo desempeñado por el encuestado

Fuente: Tabla 4

Interpretación

La Tabla 4 y Figura 4 nos muestra que el 62% de los encuestados son dueños de las micro y pequeñas empresas, por otro lado el 38% se desempeñan como administradores en las mismas.

Tabla 5
Tiempo desempeñado en el cargo por el encuestado

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|--------------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | 0 a 3 años | 4 | 31% | 31% |
| | 4 a 6 años | 4 | 31% | 62% |
| | 7 años a más | 5 | 38% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

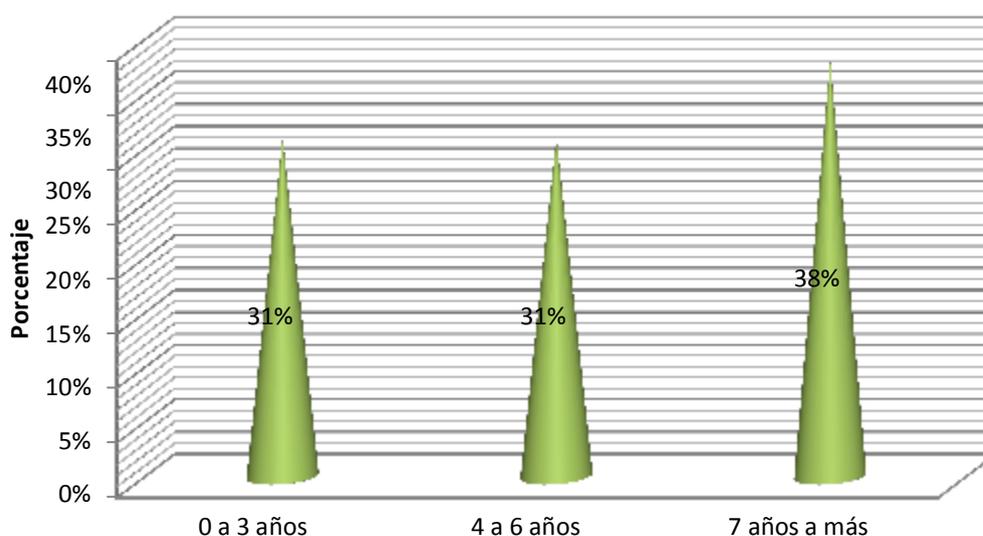


Figura 5. Distribución según tiempo desempeñado en el cargo por el encuestado

Fuente: Tabla 5

Interpretación

La Tabla 5 y Figura 5 nos muestra que el 31% de los encuestados se encuentran desempeñándose en el cargo hasta un máximo de 3 años, otro 31% de los encuestados se encuentran desempeñándose entre 4 a 6 años en su respectivo cargo, y un 38% se desempeña de 7 años a más.

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

Tabla 6

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|--------------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | 0 a 3 años | 0 | 0% | 0% |
| | 4 a 6 años | 4 | 31% | 31% |
| | 7 años a más | 9 | 69% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

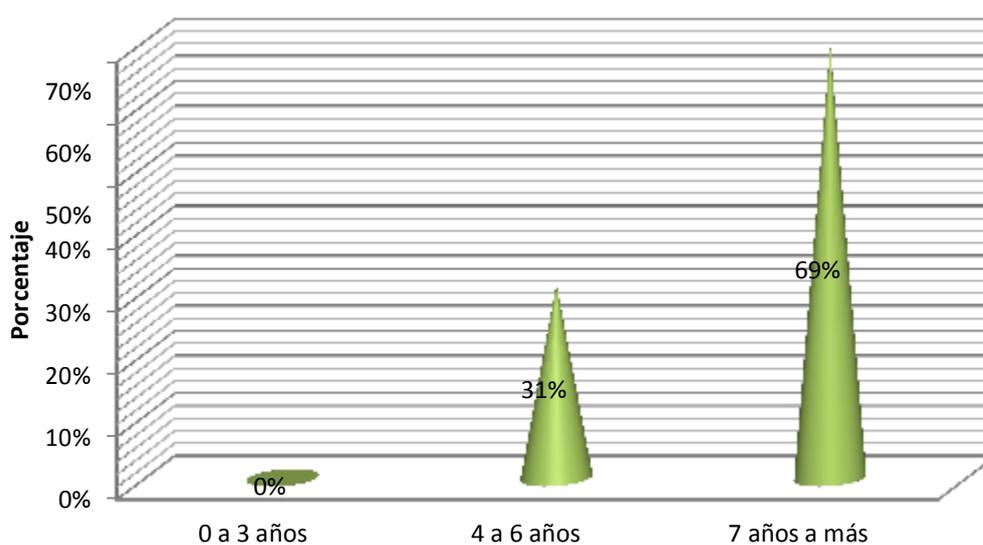


Figura 6. Distribución según tiempo de permanencia en el rubro

Fuente: Tabla 6

Interpretación

La Tabla 6 y Figura 6 nos muestra que el 31% de las micro y pequeñas empresas están en funcionamiento de 4 a 6 años, mientras que un 69% de las micro y pequeñas empresas ya funcionan de 7 años a más.

Tabla 7
Cantidad de trabajadores

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | 1 a 5 trabajadores | 9 | 69.23% | 69.23% |
| | 6 a 10 trabajadores | 4 | 30.77% | 100% |
| | 11 trabajadores a más | 0 | 0% | 100% |
| Total | | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

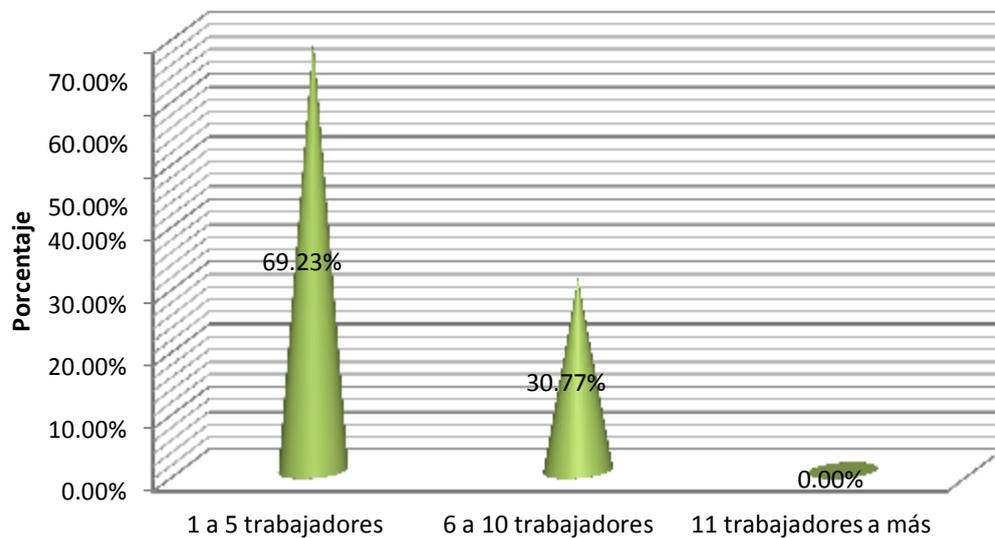


Figura 7. Distribución según cantidad de trabajadores

Fuente: Tabla 7

Interpretación

La Tabla 7 y Figura 7 nos muestra que el 69.23% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores y el 30.77% de las mismas tienen de 6 a 10 trabajadores.

Tabla 8
Las personas que trabajan en su empresa son

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-------------------------------------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | Familiares | 9 | 69.23% | 69.23% |
| | Personas no familiares | 4 | 30.77% | 100% |
| | Familiares y personas no familiares | 0 | 0% | 100% |
| Total | | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

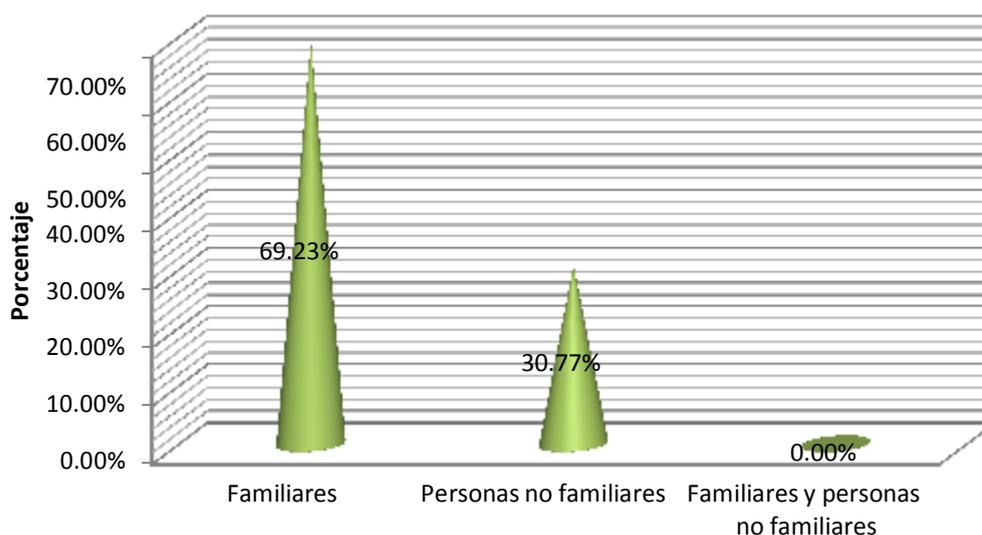


Figura 8. Distribución según las personas que trabajan

Fuente: Tabla 8

Interpretación

La Tabla 8 y Figura 8 nos muestra que el 69.23% de las micro y pequeñas empresas tienen a familiares como trabajadores y el 30.77% de las mismas tienen trabajadores sin ningún lazo de familiaridad con ellos.

Tabla 9

Objetivo de creación de la micro y pequeñas empresa

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|------------------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | Generar ganancia | 13 | 100% | 100% |
| | Subsistencia | 0 | 0% | 100% |
| Total | | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

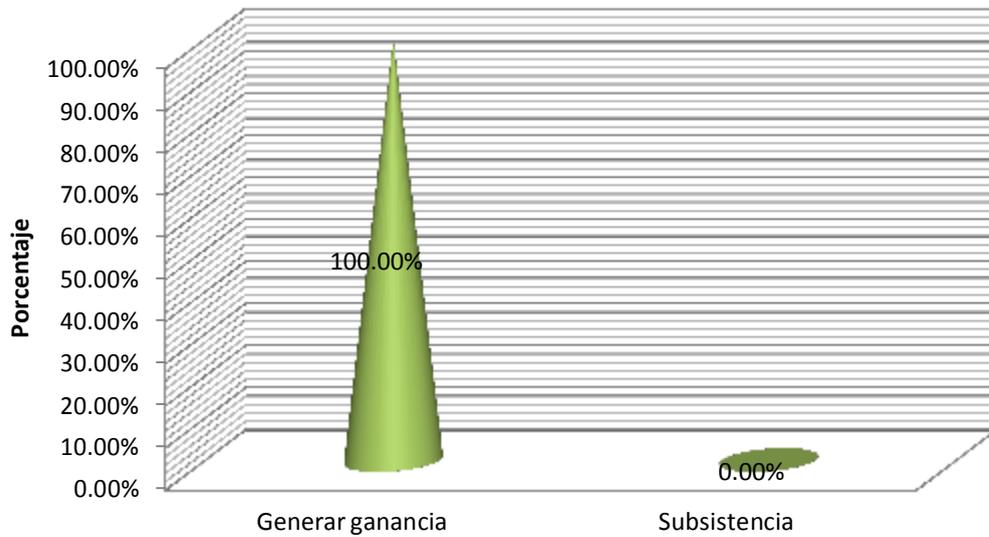


Figura 9. Distribución según objetivo de creación de la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 9

Interpretación

La Tabla 9 y Figura 9 nos muestra que el 100% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias.

Tabla 10
Tipo de constitución de la empresa

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------|-------------------|-------------|----------------------|
| Válido | Persona natural | 6 | 46.15% | 46.15% |
| | EIRL | 1 | 7.69% | 53.84% |
| | SRL | 0 | 0% | 53.84% |
| | SAC | 6 | 46.15% | 100% |
| | SA | 0 | 0% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

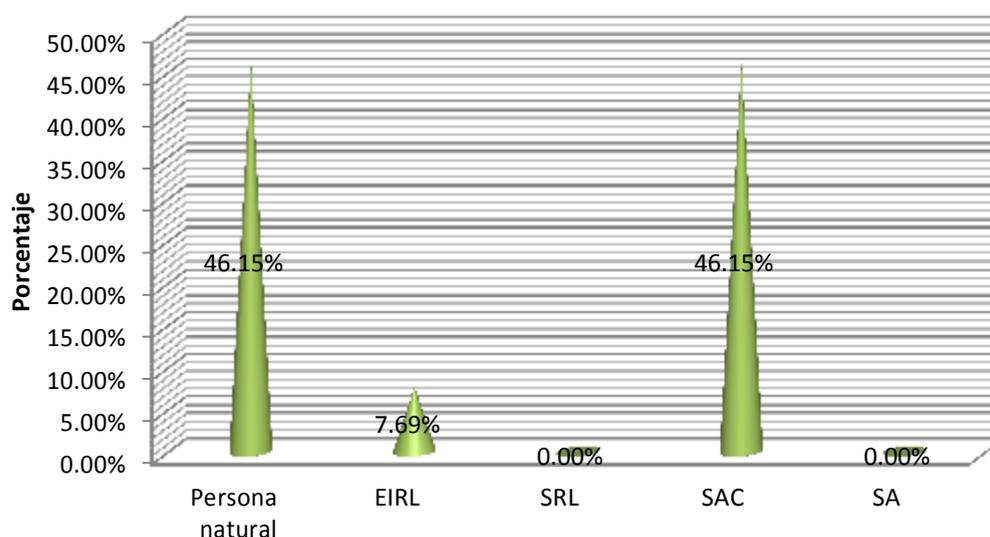


Figura 10. Distribución según tipo de constitución de la micro y pequeña empresa
 Fuente: Tabla 10

Interpretación

La Tabla 10 y Figura 10 nos muestra que el 46% de las micro y pequeñas empresas se han constituido como Persona natural, un 8% de las micro y pequeñas empresas se han constituido como EIRL, y un 46% de las micro y pequeñas empresas se han constituido como SAC.

Variable 1: Gestión de calidad

Tabla 11

Se traza metas a lograr en la empresa

| | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado | |
|--------|-------------------|------------|----------------------|--------|
| Válido | Nunca | 0 | 0% | |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% | |
| | Algunas veces | 0 | 0% | |
| | Casi siempre | 7 | 53.85% | 53.85% |
| | Siempre | 6 | 46.15% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

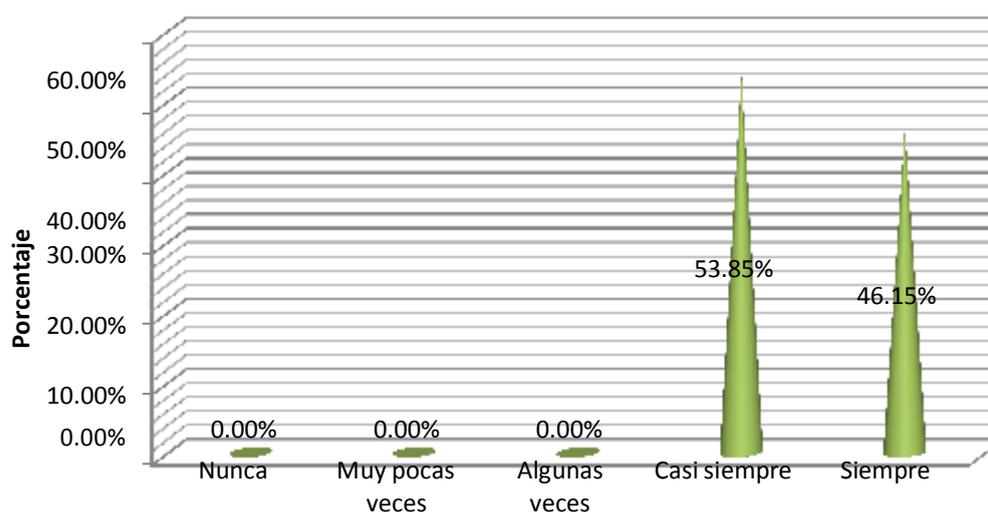


Figura 11. Distribución según frecuencia de metas a lograr

Fuente: Tabla 11

Interpretación

La Tabla 11 y Figura 11 nos muestra que el 53.85% casi siempre se trazan metas a lograr en la empresa, mientras que un 46.15% siempre se trazan metas a lograr en la empresa.

Tabla 12

Se establecen políticas ya sea normas y comportamientos que deben llevar sus colaboradores en la empresa

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------|-------------------|-------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0% | 0% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Algunas veces | 1 | 7.69% | 7.69% |
| | Casi siempre | 9 | 69.23% | 76.92% |
| | Siempre | 3 | 23.08% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

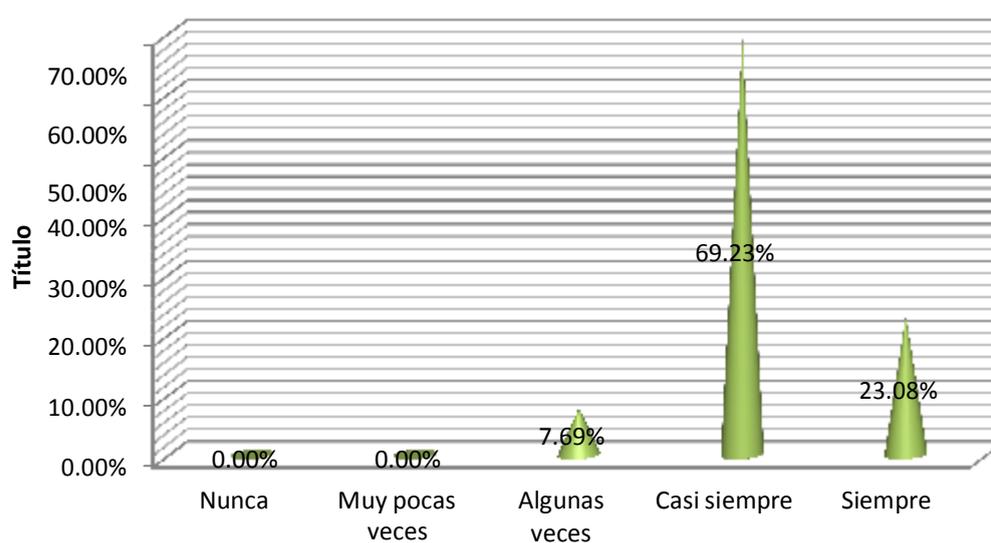


Figura 12. Distribución según frecuencia de políticas en la empresa

Fuente: Tabla 12

Interpretación

La Tabla 12 y Figura 12 nos muestra que el 7.69% algunas veces establecen políticas ya sea normas y comportamientos que deben llevar sus colaboradores en la empresa, un 69.23% casi siempre y un 23.08% siempre.

Tabla 13

Los procesos y actividades a realizar en la empresa son inmediatos y oportunos

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0% | 0% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Algunas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Casi siempre | 6 | 46% | 46% |
| | Siempre | 7 | 54% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

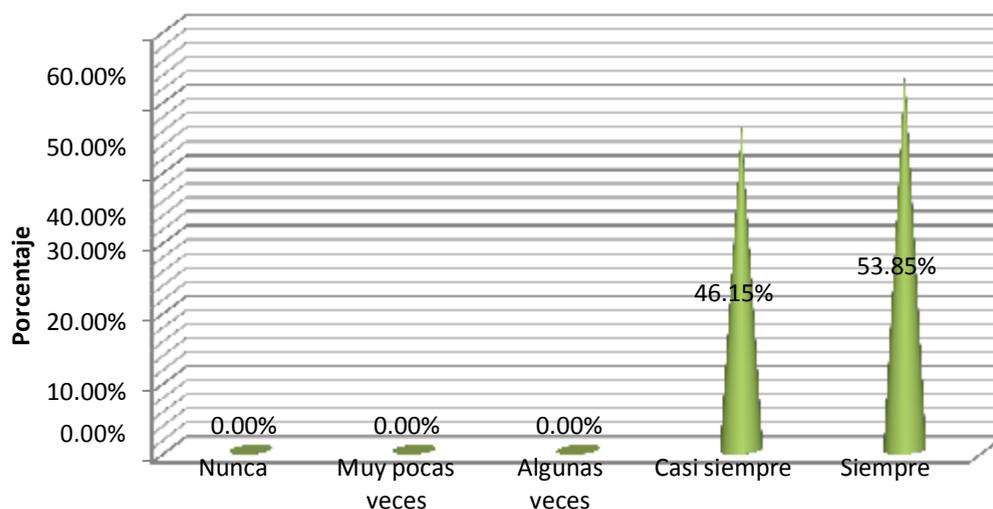


Figura 13. Distribución según frecuencia de los procesos y actividades

Fuente: Tabla 13

Interpretación

La Tabla 13 y Figura 13 nos muestra que el 46.15% casi siempre realizan los procesos y actividades de forma inmediata y oportuna, mientras que el 53.85% siempre realizan los procesos y actividades de forma inmediata y oportuna.

Tabla 14

Los colaboradores de la empresa están instruidos adecuadamente para su atención

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0% | 0% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Algunas veces | 1 | 7.69% | 7.69% |
| | Casi siempre | 5 | 38.46% | 46.15% |
| | Siempre | 7 | 53.85% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

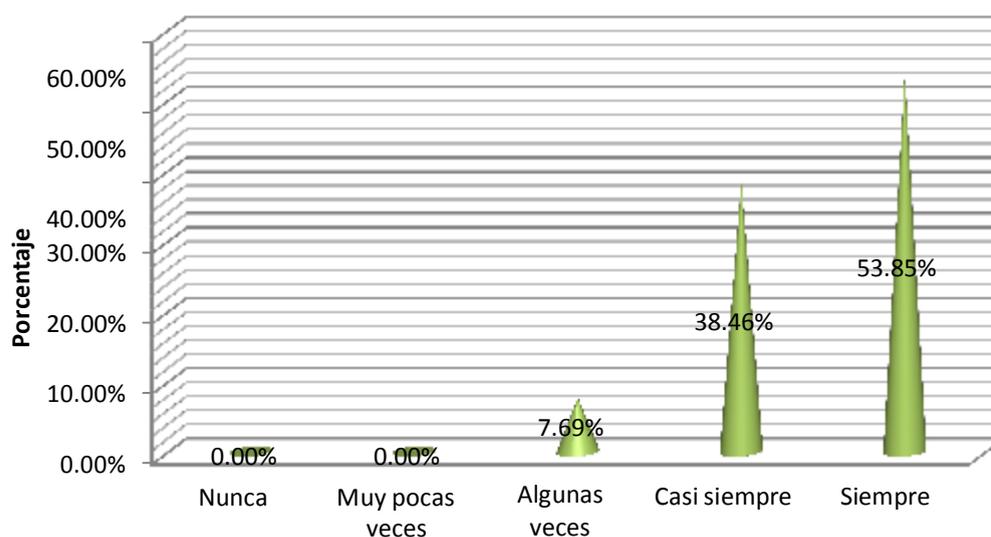


Figura 14. Distribución según frecuencia de capacitación de los colaboradores

Fuente: Tabla 14

Interpretación

La Tabla 14 y Figura 14 nos muestra que el 7.69% algunas veces instruyen a sus colaboradores para una adecuada atención, mientras un 38.46% casi siempre, y por otro lado un 53.85% siempre.

Tabla 15

En sus labores en la empresa, usted comprobó la atención esmerada

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0% | 0% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Algunas veces | 1 | 7.69% | 7.69% |
| | Casi siempre | 6 | 46.15% | 53.84% |
| | Siempre | 6 | 46.15% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

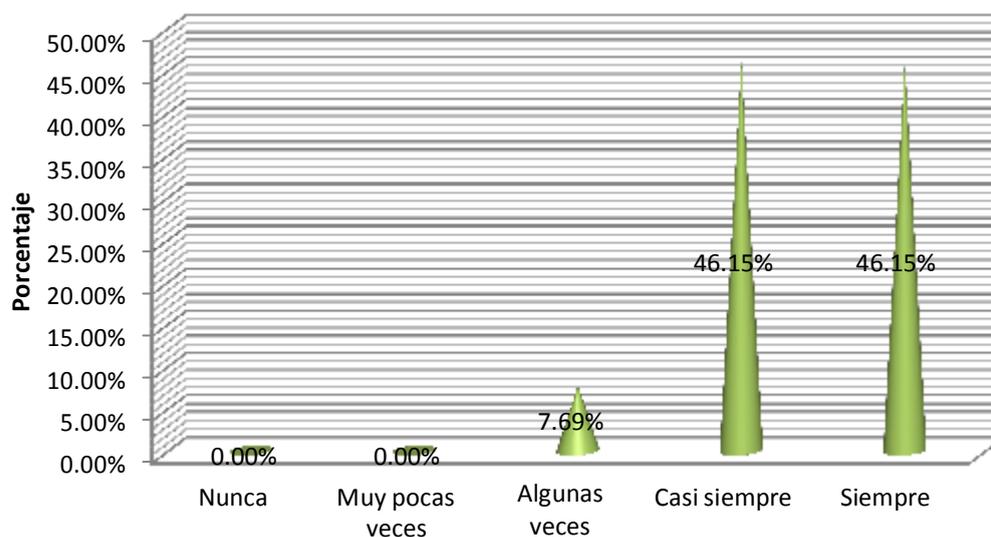


Figura 15. Distribución según frecuencia de comprobación de atención

Fuente: Tabla 15

Interpretación

La Tabla 15 y Figura 15 nos muestra que el 7.69% algunas veces han comprobado la atención esmerada, un 46.15% casi siempre lo hacen, y un 46.15% siempre comprueban la atención esmerada.

Tabla 16

Se verifica y evalúa la calidad del servicio brindado en la empresa

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0% | 0% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Algunas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Casi siempre | 6 | 46.15% | 46.15% |
| | Siempre | 7 | 53.85% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

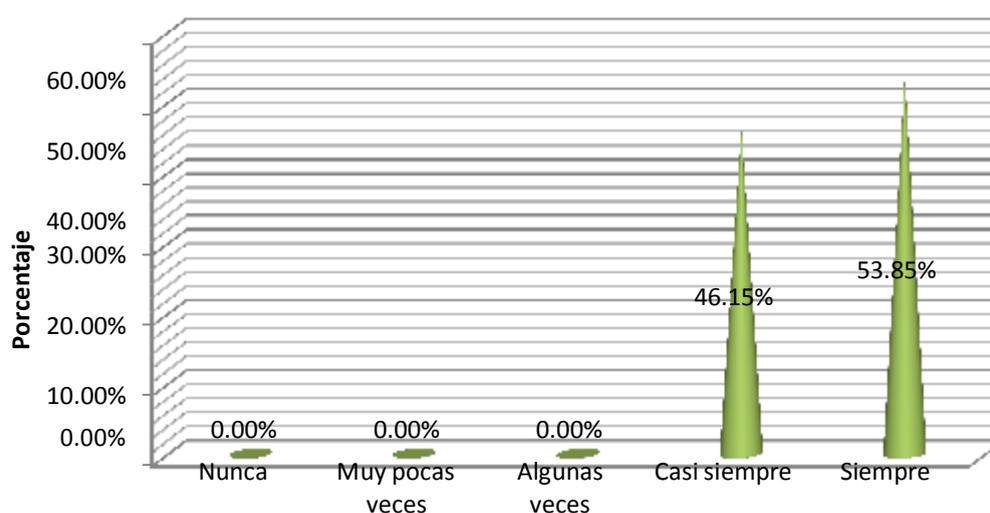


Figura 16. Distribución según frecuencia de verificar y evaluar la calidad del servicio

Fuente: Tabla 16

Interpretación

La Tabla 16 y Figura 16 nos muestra que el 46.15% de los representantes casi siempre verifican y evalúan la calidad del servicio brindado en la empresa, mientras que un 53.85% lo hacen siempre.

Tabla 17

Considera importante la continua mejora del desempeño de los colaboradores de la empresa

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0% | 0% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Algunas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Casi siempre | 6 | 46.15% | 46.15% |
| | Siempre | 7 | 53.85% | 100% |
| Total | | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

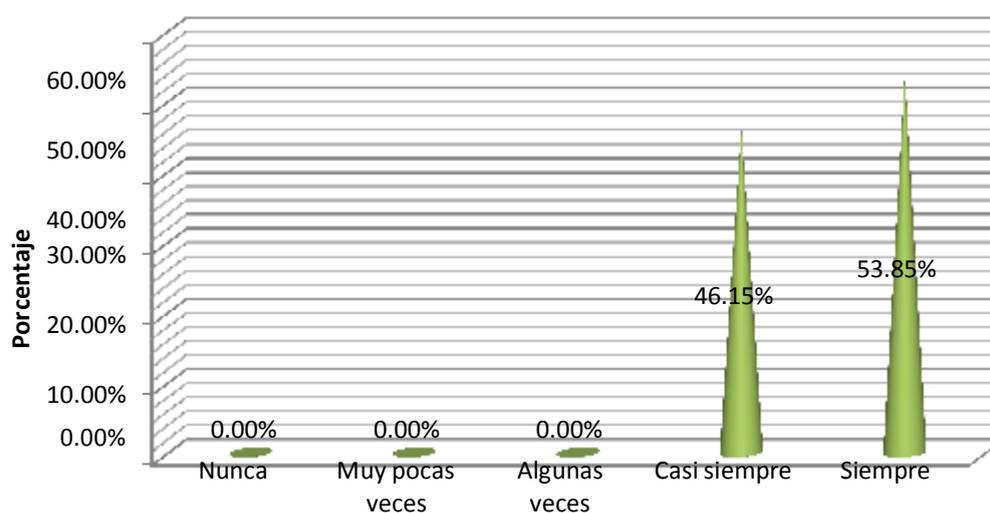


Figura 17. Distribución según frecuencia de considerar importante la continua mejora del desempeño de los colaboradores en la empresa

Fuente: Tabla 17

Interpretación

La Tabla 17 y Figura 17 nos muestra que el 46.15% de los representantes casi siempre consideran importante la continua mejora del desempeño de los colaboradores de la empresa, mientras que un 53.85% lo consideran siempre.

Tabla 18

Controla continuamente los procesos, actividades y cumplimiento de metas en la empresa

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------|-------------------|-------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0% | 0% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Algunas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Casi siempre | 6 | 46.15% | 46.15% |
| | Siempre | 7 | 53.85% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

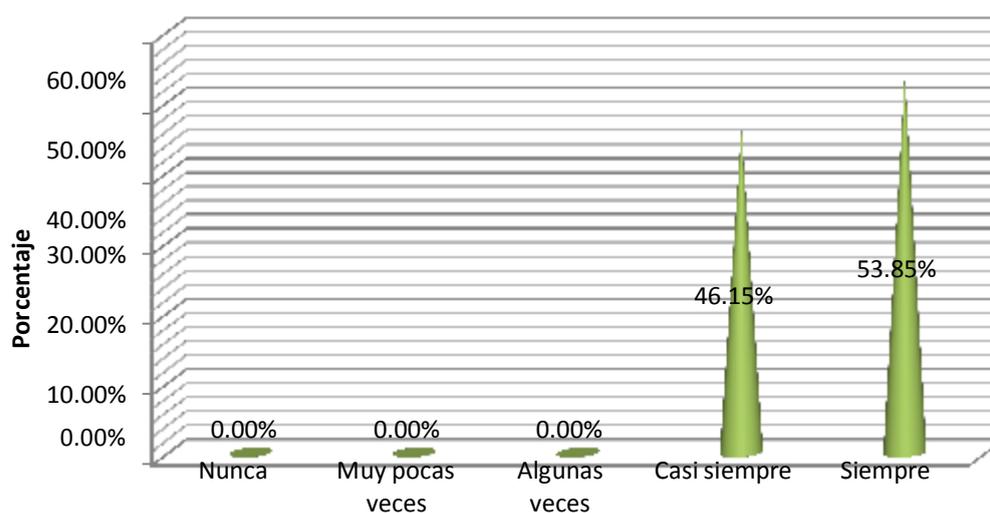


Figura 18. Distribución según frecuencia de controlar continuamente los procesos, actividades y cumplimiento de metas en la empresa

Fuente: Tabla 18

Interpretación

La Tabla 18 y Figura 18 nos muestra que el 46.15% de los representantes casi siempre controlan continuamente los procesos, actividades y cumplimiento de metas en la empresa, mientras que un 53.85% de los representantes siempre controlan continuamente los procesos, actividades y cumplimiento de metas en la empresa.

Variable 2: Beneficios en las micro y pequeñas empresas

Tabla 19

Percibe que sus costos de almacén se reducen al aplicar la gestión de calidad en la empresa.

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0% | 0% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Algunas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Casi siempre | 8 | 61.54% | 61.54% |
| | Siempre | 5 | 38.46% | 100% |
| Total | | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

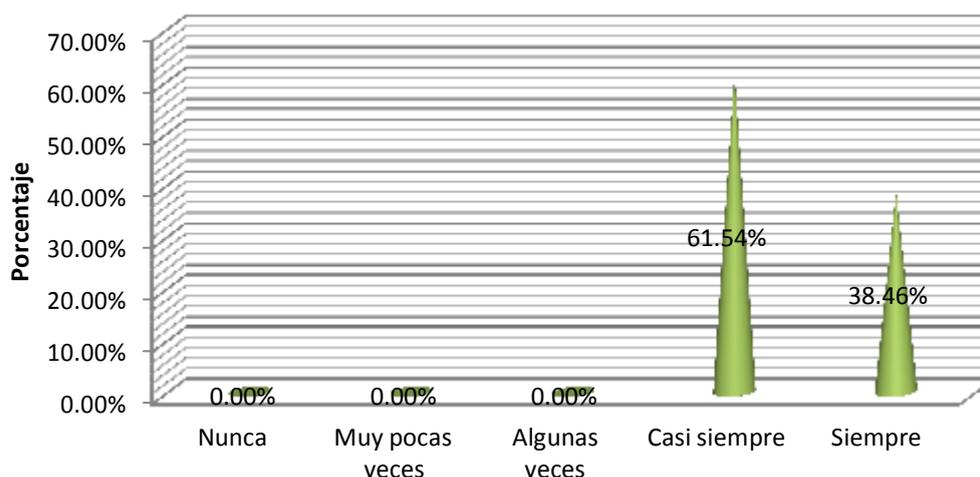


Figura 19. Distribución según frecuencia de la influencia de la gestión de calidad en los costos de almacén

Fuente: Tabla 19

Interpretación

La Tabla 19 y Figura 19 nos muestra que el 61.54% de los representantes casi siempre perciben que sus costos de almacén se reducen al aplicar la gestión de calidad en su empresa, mientras que un 38.46% de los representantes siempre perciben que sus costos de almacén se reducen al aplicar la gestión de calidad en su empresa.

Tabla 20

Al percibir mayores ingresos, lo motiva a invertir más en la empresa.

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------|-------------------|-------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0% | 0% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Algunas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Casi siempre | 6 | 46.15% | 46.15% |
| | Siempre | 7 | 53.85% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

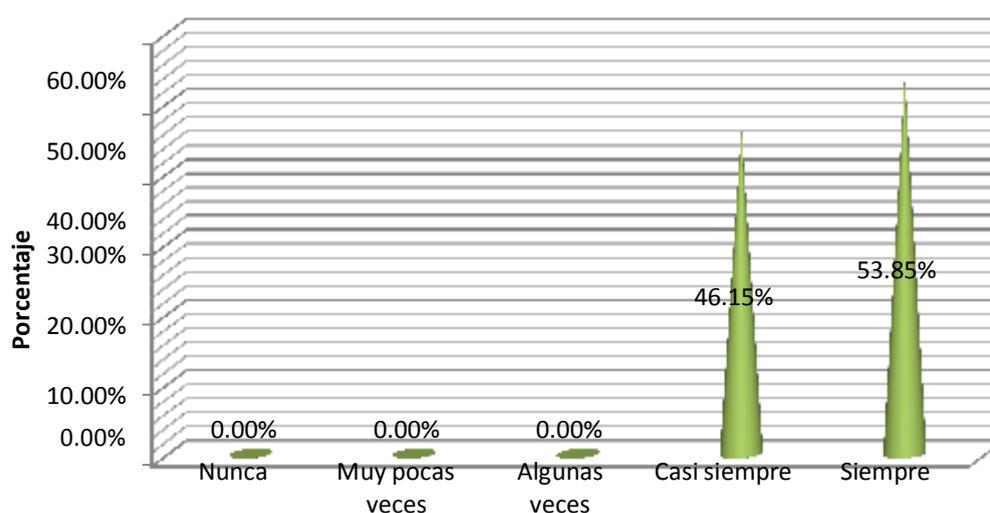


Figura 20. Distribución según frecuencia de inversión en función a ingresos

Fuente: Tabla 20

Interpretación

La Tabla 20 y Figura 20 nos muestra que el 46.15% de los representantes casi siempre los motiva a invertir más en su empresa al percibir mayores ingresos, mientras que a un 53.85% de los representantes siempre los motiva a invertir más en su empresa al percibir mayores ingresos.

Tabla 21

Un aumento en la productividad de los trabajadores, conlleva al aumento de la venta de sus servicios.

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------|-------------------|-------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0% | 0% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Algunas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Casi siempre | 7 | 53.85% | 53.85% |
| | Siempre | 6 | 46.15% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

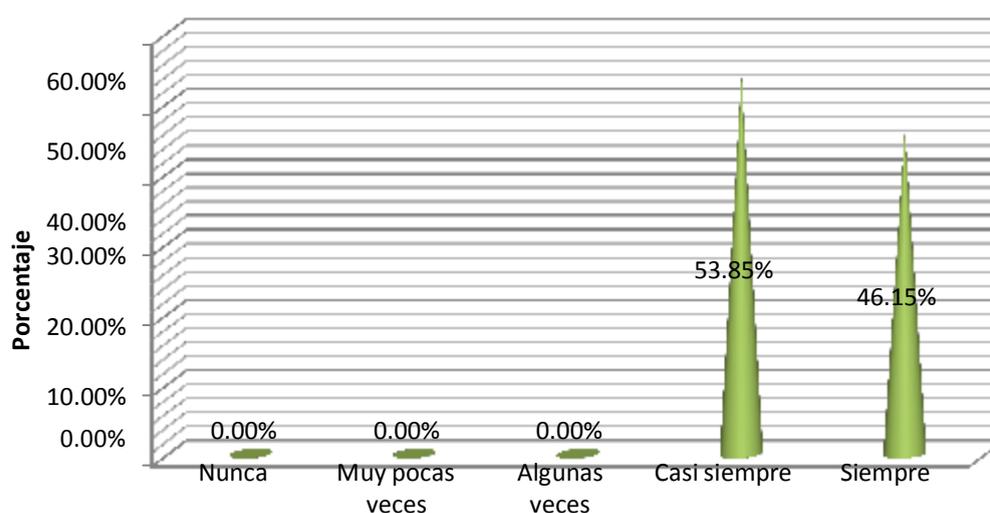


Figura 21. Distribución según frecuencia de ventas de servicios en función a la productividad de los colaboradores.

Fuente: Tabla 21

Interpretación

La Tabla 21 y Figura 21 nos muestra que el 53.85% de los representantes casi siempre perciben que el aumento de la venta de sus servicios se relaciona con el aumento de productividad de sus trabajadores, mientras que un 46.15% de los representantes siempre perciben que el aumento de la venta de sus servicios se relaciona con el aumento de productividad de sus trabajadores.

Tabla 22

La productividad de los colaboradores se ve reflejado en los ingresos.

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0% | 0% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Algunas veces | 1 | 7.69% | 7.69% |
| | Casi siempre | 6 | 46.15% | 53.84% |
| | Siempre | 6 | 46.15% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

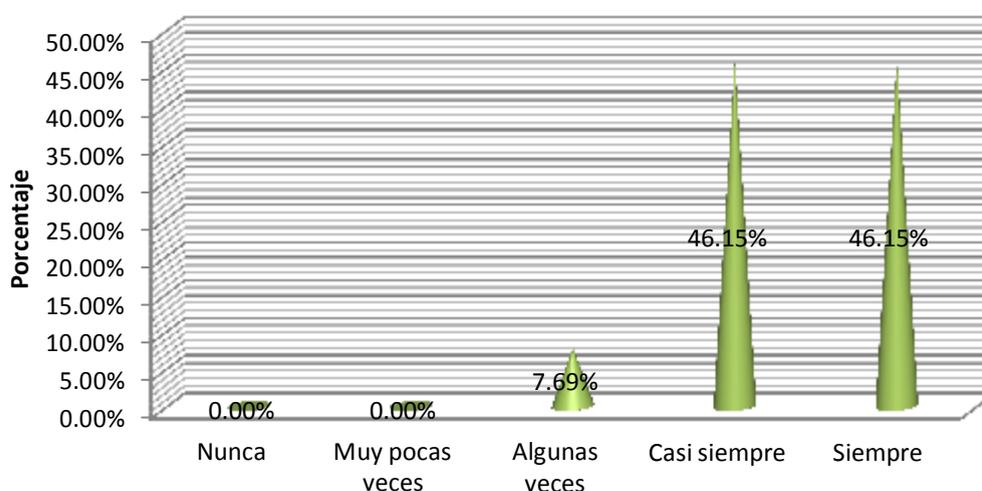


Figura 22. Distribución según frecuencia de la relación entre ingresos y productividad de los trabajadores

Fuente: Tabla 22

Interpretación

La Tabla 22 y Figura 22 nos muestra que el 7.69% de los representantes perciben algunas veces que la productividad de los colaboradores se ven reflejados en los ingresos, un 46.15% de los representantes perciben casi siempre que la productividad de los colaboradores se ven reflejados en los ingresos, y un 46.15% de los representantes perciben siempre que la productividad de los colaboradores se ven reflejados en los ingresos.

Tabla 23

La rentabilidad de su empresa, le permite abonar sus cuentas ante sus proveedores.

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0% | 0% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Algunas veces | 1 | 7.69% | 7.69% |
| | Casi siempre | 4 | 30.77% | 38.46% |
| | Siempre | 8 | 61.54% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

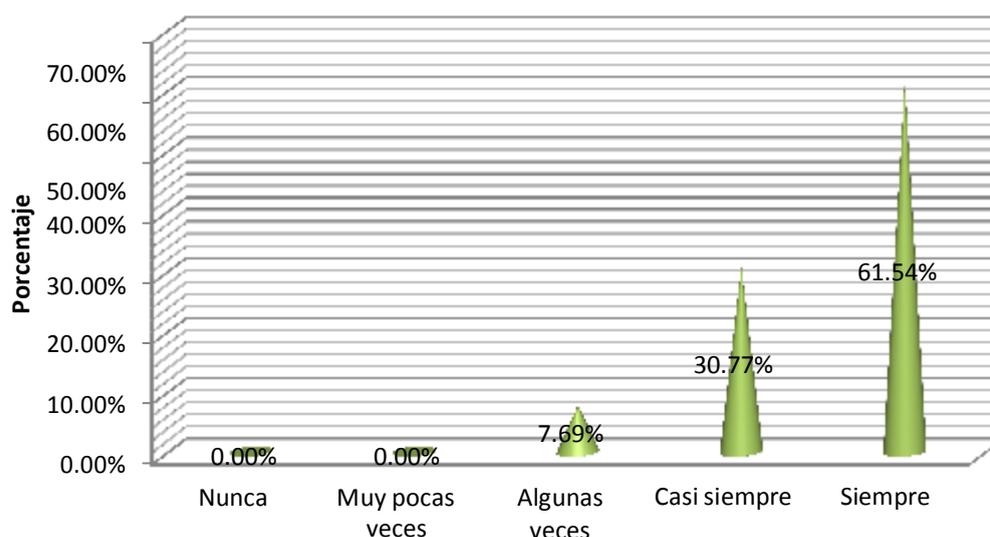


Figura 23. Distribución según frecuencia de la relación rentabilidad y capacidad de pago eficaz

Fuente: Tabla 23

Interpretación

La Tabla 23 y Figura 23 nos muestra que el 7.69% de los representantes afirman que algunas veces la rentabilidad de su empresa le permite abonar sus cuentas ante sus proveedores, mientras que un 30.77% de los representantes afirman que casi siempre la rentabilidad de su empresa le permite abonar sus cuentas ante sus proveedores, y un 61.54% de los representantes afirman que siempre la rentabilidad de su empresa le permite abonar sus cuentas ante sus proveedores.

Tabla 24

La rentabilidad de su empresa, está fuertemente relacionado con el crecimiento sostenible.

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------|-------------------|-------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0% | 0% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Algunas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Casi siempre | 4 | 30.77% | 30.77% |
| | Siempre | 9 | 69.23% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

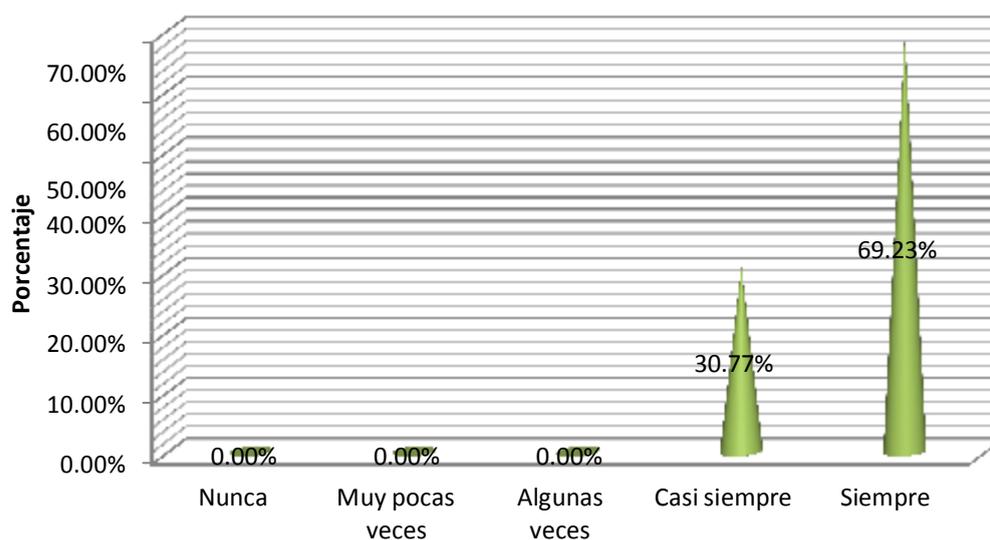


Figura 24. Distribución según frecuencia de relación rentabilidad y crecimiento sostenible

Fuente: Tabla 24

Interpretación

La Tabla 24 y Figura 24 nos muestra que el 30.77% de los representantes perciben casi siempre que al momento de presentar una queja por parte del cliente se brinda una solución inmediata, y un 69.23% de los representantes perciben siempre que al momento de presentar una queja por parte del cliente se brinda una solución inmediata.

Tabla 25

Percibe en los clientes que se sienten satisfechos con la atención brindada.

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0% | 0% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Algunas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Casi siempre | 6 | 46.15% | 46.15% |
| | Siempre | 7 | 53.85% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

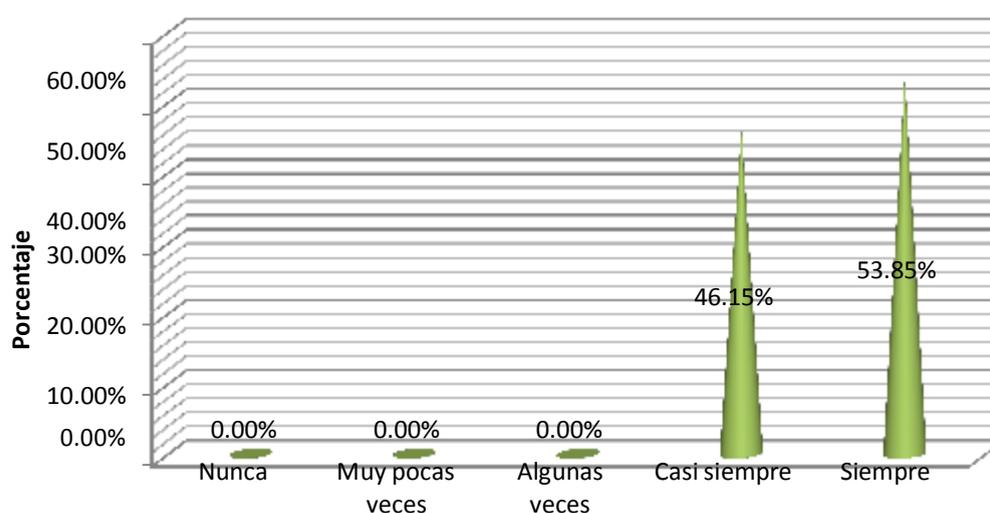


Figura 25. Distribución según frecuencia de relación de la satisfacción con la atención brindada

Fuente: Tabla 25

Interpretación

La Tabla 25 y Figura 25 nos muestra que el 46.15% de los representantes perciben casi siempre en los clientes que se sienten satisfechos con la atención brindada, y un 53.85% de los representantes perciben siempre en los clientes que se sienten satisfechos con la atención brindada.

Tabla 26

Percibe en los clientes que retornan es por el buen servicio.

| | | N° de encuestados | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|--------|-----------------|-------------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0% | 0% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Algunas veces | 0 | 0% | 0% |
| | Casi siempre | 1 | 7.69% | 7.69% |
| | Siempre | 12 | 92.31% | 100% |
| | Total | 13 | 100% | |

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del rubro veterinarias de la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho 2019.

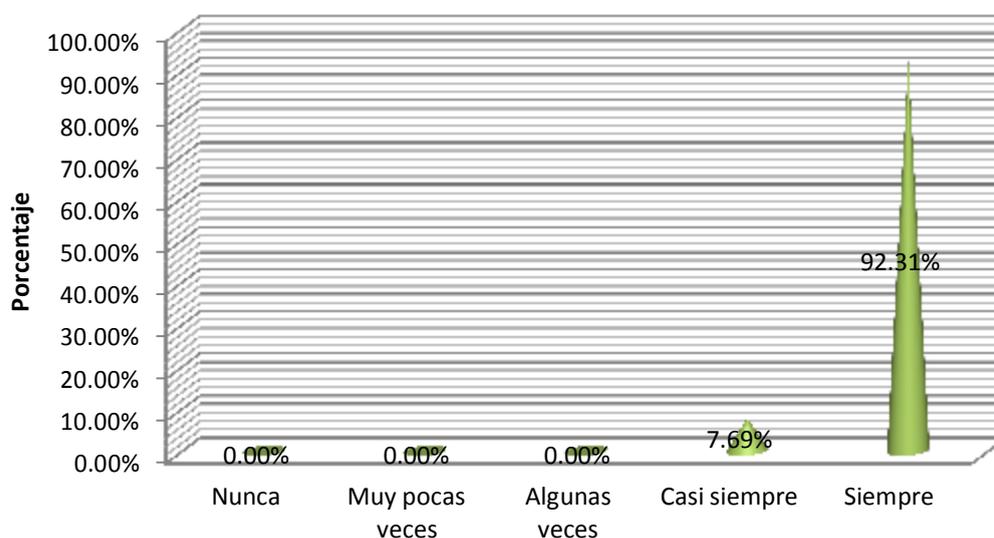


Figura 26. Distribución según frecuencia de relación del retorno del cliente con el buen servicio

Fuente: Tabla 26

Interpretación

La Tabla 26 y Figura 26 nos muestra que el 7.69% de los representantes perciben casi siempre en los clientes que retornan por el buen servicio, y un 92.31% de los representantes perciben siempre en los clientes que retornan por el buen servicio.

5.2. Análisis del resultado

Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas

Pregunta 1: Edad

Un 30.77% de los representantes de las mypes tienen entre 21 a 30 años, el 46.15% de los representantes de las mypes tienen entre 31 a 40 años y el 23.08% de los encuestados tienen de 41 años a más; esto nos indica que mayoritariamente los representantes de las mypes son personas adultas.

Pregunta 2: Sexo

Un 53.85% de los representantes de las mypes son de género masculino y un 46.15% de los representantes de las mypes son de género femenino; esto nos indica que existe relativamente una igualdad de género en el manejo de las micro y pequeñas empresas del rubro veterinarias.

Pregunta 3: Grado de instrucción

El 100% de los representantes de las mypes tienen grado de instrucción Superior universitaria; esto nos indica que todos los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro veterinarias son profesionales.

Pregunta 4: Cargo que desempeñan

Un 62% de los representantes son dueños de las micro y pequeñas empresas, y por otro lado el 38% de los representantes se desempeñan como administradores de las micro y pequeñas empresas; esto nos indica que mayoritariamente son los dueños de las mypes los que prefieren administrar personalmente su empresa.

Pregunta 5: Tiempo desempeñado en el cargo

Un 31% de los representantes de las mypes se encuentran desempeñándose en el cargo correspondiente hasta un máximo de 3 años, un 31% de los representantes de

las mypes se encuentran desempeñándose en el cargo correspondiente entre 4 a 6 años, y un 38% se encuentra desempeñándose en el cargo correspondiente de 7 años a más; esto nos indica que el tiempo desempeñado en el cargo por los representantes es relativamente homólogo para los distintos intervalos de tiempo propuestos en el cuestionario.

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

Pregunta 6: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Un 31% de las micro y pequeñas empresas del rubro veterinarias están en funcionamiento de 4 a 6 años, mientras que un 69% de las micro y pequeñas empresas del rubro de veterinarias ya funcionan de 7 años a más; esto nos indica que todas las micro y pequeñas empresas del rubro veterinarias se encuentran en funcionamiento de 4 años a más.

Pregunta 7: Cantidad de trabajadores

Un 69.23% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores y un 30.77% de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 trabajadores; esto nos indica que la cantidad de trabajadores de todas las micro y pequeñas empresas del rubro veterinarias que han sido encuestadas oscila entre 1 a 10 trabajadores, lo que contrasta con una de las características de las microempresas descritas por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

Pregunta 8: Las personas que trabajan en su empresa son

Un 69.23% de las micro y pequeñas empresas del rubro veterinarias tienen a familiares como trabajadores y el 30.77% de las micro y pequeñas empresas del rubro veterinarias tienen trabajadores sin ningún lazo de familiaridad con ellos; esto

nos indica que las micro y pequeñas empresas dependen en gran medida de la mano de obra familiar y en una menor proporción contratan a mano de obra no familiar.

Pregunta 9: Objetivo de creación de micro y pequeña empresa

El 100% de las micro y pequeñas empresas del rubro veterinarias fueron creadas para generar ganancias; esto nos indica que las micro y pequeñas empresas fueron creadas con fines de lucro, osea se enfatizan en la obtención de utilidades como consecuencia de la prestación de sus servicios.

Pregunta 10: Tipo de constitución de la empresa

Un 46% de las micro y pequeñas empresas se han constituido como Persona natural, un 8% de las micro y pequeñas empresas se han constituido como EIRL, y un 46% de las micro y pequeñas empresas se han constituido como SAC.

Referente a la variable: Gestión de Calidad

Pregunta 11: Se traza metas a lograr en la empresa.

Un 53.85% de los representantes de las mypes manifiestan que casi siempre se trazan metas a lograr en la empresa, mientras que un 46.15% siempre se trazan metas a lograr en la empresa.

Pregunta 12: Se establecen políticas ya sea normas y comportamientos que deben llevar sus colaboradores en la empresa.

Un 7.69% de los representantes de las mypes manifiestan que algunas veces establecen políticas ya sea normas y comportamientos que deben llevar sus colaboradores en la empresa, un 69.23% de los representantes de las mypes manifiestan que casi siempre y un 23.08% de los representantes de las mypes manifiestan que siempre.

Pregunta 13: Los procesos y actividades a realizar en la empresa son inmediatos y oportunos.

Un 46.15% de los representantes de las mypes manifiestan que casi siempre realizan los procesos y actividades de forma inmediata y oportuna, mientras que el 53.85% % de los representantes de las mypes manifiestan que siempre realizan los procesos y actividades de forma inmediata y oportuna.

Pregunta 14: Los colaboradores de la empresa están instruidos adecuadamente para su atención.

Un 7.69% de los representantes de las mypes manifiestan que algunas veces instruyen a sus colaboradores para una adecuada atención, un 38.46% de los representantes de las mypes manifiestan que casi siempre instruyen a sus colaboradores para una adecuada atención, y un 53.85% de los representantes de las mypes manifiestan que siempre instruyen a sus colaboradores para una adecuada atención.

Pregunta 15: En sus labores en la empresa, usted comprobó la atención esmerada.

Un 7.69% de los representantes de las mypes manifiestan que algunas veces han comprobado la atención esmerada, un 46.15% de los representantes de las mypes manifiestan que casi siempre han comprobado la atención esmerada, y un 46.15% de los representantes de las mypes manifiestan que siempre han comprobado la atención esmerada.

Pregunta 16: Se verifica y evalúa la calidad del servicio brindado en la empresa.

Un 46.15% de los representantes de las mypes manifiestan que casi siempre verifican y evalúan la calidad del servicio brindado en la empresa, mientras que un 53.85% de los representantes de las mypes manifiestan que siempre verifican y evalúan la calidad del servicio brindado en la empresa.

Pregunta 17: Considera importante la continua mejora del desempeño de los colaboradores de la empresa.

Un 46.15% de los representantes de las mypes manifiestan que casi siempre consideran importante la continua mejora del desempeño de los colaboradores de la empresa, mientras que un 53.85% de los representantes de las mypes manifiestan que siempre consideran importante la continua mejora del desempeño de los colaboradores de la empresa.

Pregunta 18: Controla continuamente los procesos, actividades y cumplimiento de metas en la empresa.

Un 46.15% de los representantes de las mypes manifiestan que casi siempre controlan continuamente los procesos, actividades y cumplimiento de metas en la empresa, mientras que un 53.85% de los representantes de las mypes manifiestan que siempre controlan continuamente los procesos, actividades y cumplimiento de metas en la empresa.

Referente a la variable: Beneficios en las Mypes

Pregunta 19: Percibe que sus costos de almacén se reducen al aplicar la gestión de calidad en la empresa.

Un 61.54% de los representantes de las mypes manifiestan que casi siempre perciben que sus costos de almacén se reducen al aplicar la gestión de calidad en su empresa, mientras que un 38.46% de los representantes de las mypes manifiestan que siempre

perciben que sus costos de almacén se reducen al aplicar la gestión de calidad en su empresa.

Pregunta 20: Al percibir mayores ingresos, lo motiva a invertir más en la empresa.

Un 46.15% de los representantes de las mypes manifiestan que casi siempre los motiva a invertir más en su empresa al percibir mayores ingresos, mientras que a un 53.85% de los representantes de las mypes manifiestan que siempre los motiva a invertir más en su empresa al percibir mayores ingresos.

Pregunta 21: Un aumento en la productividad de los trabajadores, conlleva al aumento de la venta de sus servicios.

Un 53.85% de los representantes de las mypes manifiestan que casi siempre perciben que el aumento de la venta de sus servicios se relaciona con el aumento de productividad de sus trabajadores, mientras que un 46.15% de los representantes de las mypes manifiestan que siempre perciben que el aumento de la venta de sus servicios se relaciona con el aumento de productividad de sus trabajadores.

Pregunta 22: La productividad de los colaboradores se ve reflejado en los ingresos.

Un 7.69% de los representantes de las mypes manifiestan que perciben algunas veces que la productividad de los colaboradores se ven reflejados en los ingresos, mientras que un 46.15% de los representantes de las mypes manifiestan que perciben casi siempre que la productividad de los colaboradores se ven reflejados en los ingresos, y un 46.15% de los representantes de las mypes manifiestan que perciben siempre que la productividad de los colaboradores se ven reflejados en los ingresos.

Pregunta 23: La rentabilidad de su empresa, le permite abonar sus cuentas ante sus proveedores.

Un 7.69% de los representantes de las mypes manifiestan que algunas veces la rentabilidad de su empresa le permite abonar sus cuentas ante sus proveedores, mientras que un 30.77% de los representantes de las mypes manifiestan que casi siempre la rentabilidad de su empresa le permite abonar sus cuentas ante sus proveedores, y un 61.54% de los representantes de las mypes manifiestan que siempre la rentabilidad de su empresa le permite abonar sus cuentas ante sus proveedores.

Pregunta 24: La rentabilidad de su empresa, está fuertemente relacionado con el crecimiento sostenible.

Un 30.77% de los representantes de las mypes manifiestan que casi siempre perciben que al momento de presentar una queja por parte del cliente se brinda una solución inmediata, y un 69.23% de los representantes de las mypes manifiestan que siempre perciben que al momento de presentar una queja por parte del cliente se brinda una solución inmediata.

Pregunta 25: Percibe en los clientes que se sienten satisfechos con la atención brindada.

Un 46.15% de los representantes de las mypes manifiestan que casi siempre perciben en los clientes que se sienten satisfechos con la atención brindada, y un 53.85% de los representantes de las mypes manifiestan que siempre perciben en los clientes que se sienten satisfechos con la atención brindada.

Pregunta 26: Percibe en los clientes que retornan es por el buen servicio.

Un 7.69% de los representantes de las mypes manifiestan que casi siempre perciben en los clientes que retornan por el buen servicio, y un 92.31% de los representantes de las mypes manifiestan que siempre perciben en los clientes que retornan por el buen servicio.

5.3. Contrastación de hipótesis

El presente trabajo de investigación pretende estudiar como la variable independiente influye en la otra variable de estudio como es la variable dependiente, de tal manera que nos permita estudiar la causalidad de una variable (gestión de calidad) sobre la otra (beneficios).

Correlaciones

| | | Gestión | Beneficios |
|-----------------|------------|----------------------------|------------|
| Rho de Spearman | Gestión | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 13 |
| | Beneficios | Coeficiente de correlación | ,476 |
| | | Sig. (bilateral) | ,100 |
| | | N | 13 |

Si su nivel de significancia es $p \leq 0.1$, rechazamos la hipótesis nula y aprobamos la hipótesis alterna. Por lo tanto si es significativa y rechazamos H_0 .

Su nivel de correlación será moderada si se encuentra entre 0.4 y 0.8, obtuvimos un $R_s=0.476$, por lo tanto su nivel de correlación es moderada

Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional, entre la gestión de calidad y los beneficios de las mypes Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019. ($R_s = 0.476$, $p \leq 0.1$).

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas

Podemos concluir que una gran parte de representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro veterinarias de la avenida Canto Grande del distrito de San Juan de Lurigancho son de 31 a 40 años de edad, de sexo masculino, con estudios superiores universitarios, que son dueños de su empresa, y que cuentan con más de 3 años de experiencia desempeñándose en el cargo.

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

Podemos concluir que una gran parte de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro veterinarias de la avenida Canto Grande del distrito de San Juan de Lurigancho fueron creadas con el objetivo de generar ganancias, constituyéndose como Persona natural o Sociedad Anónima Cerrada, están funcionando de 7 años a más, con una cantidad de trabajadores de entre 1 a 5, y que estos son familiares.

Referente a la variable gestión de calidad

Podemos concluir que una gran parte de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro veterinarias de la avenida Canto Grande del distrito de San Juan de Lurigancho se trazan metas a lograr en la empresa, establecen políticas que deben llevar sus colaboradores en la empresa, sus procesos y actividades a realizar en la empresa con inmediatos y oportunos, sus colaboradores están instruidos adecuadamente para su atención, se comprueba la atención esmerada, se verifica y evalúa la calidad del servicio brindado, se considera importante la continua mejora del desempeño de los colaboradores de la empresa y se controla continuamente los procesos, actividades y cumplimiento de metas en la empresa.

Referente a la variable beneficios en las mypes

Podemos concluir que una gran parte de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro veterinarias de la avenida Canto Grande del distrito de San Juan de Lurigancho perciben que sus costos de almacén se reducen al aplicar la gestión de calidad en la empresa, invierten mas en su empresa al percibir mayores ingresos, aumentan la venta de sus servicios al aumentar la productividad de sus colaboradores, y esta misma se refleja en los ingresos, pueden abonar sus cuentas a sus proveedores porque se los permite la rentabilidad de su empresa, y esta misma se encuentra fuertemente relacionado con el crecimiento sostenible, perciben en los clientes que se sienten satisfechos con la atención y que su retorno se debe al buen servicio brindado.

Se concluye que la gestión de calidad si tiene influencia significativa en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Veterinarias en la avenida Canto Grande, del distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, 2019.

6.2. Recomendaciones

Seguir estudios como especializaciones y/o diplomados en administración por parte de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, para así contribuir con la correcta gestión administrativa de su empresa.

Evaluar constantemente a todos sus colaboradores para constatar su nivel de preparación, brindarles una capacitación si no lo tuviesen, para que puedan estar a la vanguardia de todas las necesidades que pueda tener el cliente

Implementar un sistema de gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, que cumplan con los estándares que exige la Norma ISO 9001:2015, la cual le permitirá como consecuencia más clientes satisfechos, un impacto positivo en la productividad y beneficios económicos que serán reflejados en la rentabilidad de su empresa.

Realizar seguimiento enfocado en la constante evolución de las exigencias de los clientes, para que estos siempre estén satisfechos.

Referencias bibliográficas

- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid (España): Ed. Pearson.
- Cuatrecasas y González (2017). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y capacitación*. Editor: Profit Editorial
- Hinostroza Trigozo, H. (2018). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector servicios, consultorios veterinarios, distrito de calleria, año 2018* (Uladech). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5886/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_HINOSTROZA_TRIGOZO_HEBER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Icart, M., Pulpón, A., & Fuentelsaz, C. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. España: Publicacions I Edicions de la Universitat de Barcelona.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Perú: Estructura Empresarial, 2017*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1586/libro.pdf
- López, S. (2005). *Implantación de un sistema de calidad*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Marin Borunda, D. Y. (2017). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la veterinaria "san roque" de la ciudad de huanuco - 2017* (Uladech). Recuperado de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2853/CALIDAD_DE_SERVICIO_CLIENTE_MARIN_BORUNDA_DALLANARA_YSABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Matos Serrano, M. G. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la veterinaria Lescano Vets, San Juan de Lurigancho, 2017* (Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://www.um.edu.uy/docs/Deporte_y_resiliencia_en_poblacion_juvenil_de_alta_vulnerabilidad.pdf

Meneses, J., & Rodríguez, D. (2011). *El cuestionario y la entrevista*. (Primera Edición) España: Universitat Oberta de Catalunya. Recuperado de http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf

Pacheco Barreno, G. A. (2017). *Propuesta de mejora en la gestión de calidad de los servicios de atención médica de la clínica veterinaria Los Sauces Quito* (Universidad de Las Américas). Retrieved from <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8049/1/UDLA-EC-TEAIS-2017-10.pdf>

Pérez Almerí, A. Y. K. (2018). *Gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016* (Uladech). Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8337/MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_REPRESENTANTES_PEREZ_ALMERI_ALEXIA_YURICO_KIMBERLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quito Cruz, I. A. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo*

efqm excelencia en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro de actividades veterinarias del distrito de huaraz, 2015 (Uladech).

Recuperado de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5422/GESTION_DE_CALIDAD_MODELO_EFQM_QUITO_CRUZ_INGRID_ARACELI_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Schroeder (1992). Administración de operaciones : toma de decisiones en la función de operaciones, Tercera Edición. México: McGraw-Hill.

Silva López, R. (2017). *Gestión bajo el enfoque de marketing en las mypes del sector comercio, rubro venta de alimentos para mascotas en el distrito de iquitos, periodo 2017* (Uladech). Recuperado de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3170/ENFOQUE_MARKETING_INCREMENTOS_SILVA_LOPEZ_ROGER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yamaguchi, K. (1989). El aseguramiento de la calidad en Japón.

ANEXOS

Anexo N° 1: Cronograma de actividades

| N | ACTIVIDADES | 2018-II | | | | 2019-I | | | | 2019-II | | | | 2020-I | | | |
|----|--|-----------|---------|-----------|-----------|--------|------|-------|-------|-----------|---------|-----------|-----------|--------|------|-------|-------|
| | | Setiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Abril | Mayo | Junio | Julio | Setiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Abril | Mayo | Junio | Julio |
| 1 | Definir el título | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Plnteamiento del problema | X | X | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Marco teórico conceptual | | X | X | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Metodología de la investigación | | | X | X | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Referencias y anexos | | | | X | X | | | | | | | | | | | |
| 6 | Elaboración del proyecto | | | | | X | X | | | | | | | | | | |
| 7 | Aprobación del proyecto | | | | | | X | X | | | | | | | | | |
| 8 | Presentación y sustentación del proyecto | | | | | | | X | X | | | | | | | | |
| 9 | Revisión de la literatura | | | | | | | | X | X | | | | | | | |
| 10 | Trabajo de campo (recolección de datos) | | | | | | | | | X | X | | | | | | |
| 11 | Procesamiento de datos | | | | | | | | | | X | X | | | | | |
| 12 | Análisis de resultados | | | | | | | | | | | X | X | | | | |
| 13 | Elaboración del plan de mejora | | | | | | | | | | | | X | X | | | |
| 14 | Elaboración del informe de tesis | | | | | | | | | | | | | X | X | | |
| 15 | Presentación del preinforme | | | | | | | | | | | | | | X | X | |
| 16 | Aprobación del informe de tesis | | | | | | | | | | | | | | | X | X |
| 17 | Presentación y sustentación del informe de tesis | | | | | | | | | | | | | | | | X |

Anexo N° 2: Presupuesto

| Detalle | Descripción | Cantidad | Costo Unit. | Costo Total |
|--------------------------|---------------------|----------|-------------|-------------------|
| Bienes | Laptop | 01 | S/ 1300.00 | S/ 1300.00 |
| | Impresora | 01 | S/ 300.00 | S/ 300.00 |
| | Usb | 02 | S/ 15.00 | S/ 30.00 |
| Subtotal Bienes | | | | S/ 1630.00 |
| Materiales | Lapiceros | 03 | S/. 1.00 | S/. 3.00 |
| | Lapiz | 05 | S/ 1.00 | S/. 5.00 |
| | Borrador | 02 | S/ 1.00 | S/. 2.00 |
| | Perforador | 01 | S/ 8.00 | S/. 8.00 |
| | Engrapador | 01 | S/ 12.00 | S/ 12.00 |
| | Folder | 05 | S/ 2.00 | S/ 10.00 |
| | Papel Bond (millar) | 01 | S/ 20.00 | S/ 20.00 |
| | Costos variados | 01 | S/ 300.00 | S/ 300.00 |
| Subtotal Materiales | | | | S/ 360.00 |
| Servicios | Tipeo | 01 | S/ 80.00 | S/ 80.00 |
| | Fotocopias | 150 | S/ 0.10 | S/ 150.00 |
| | Movilidad (pasajes) | 40 | S/ 1.50 | S/ 60.00 |
| | Alimentación | 10 | S/ 6.00 | S/ 60.00 |
| | Internet (horas) | 80 | S/ 1.00 | S/ 80.00 |
| | Investigador | 01 | S/ 100 | S/ 100.00 |
| Subtotal Servicios | | | | S/ 530.00 |
| PRESUPUESTO TOTAL | | | | S/ 2520.00 |

Anexo N° 3: Instrumento de recolección

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

A continuación, se presenta un conjunto de 18 preguntas relacionadas con los representantes de las micro y pequeñas empresas, las micro y pequeñas empresas y la gestión de calidad, que desarrollan las veterinarias en la avenida Canto Grande, por favor responda con total sinceridad, puesto que de ello dependerá que la presente investigación cumpla con los objetivos trazados.

I. Datos generales

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

1. Edad

- a) 21 a 30 años
- b) 31 a 40 años
- c) 41 años a más

2. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña

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

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro
 - a) 0 a 3 años
 - b) 4 a 6 años
 - c) 7 años a más
7. Cantidad de trabajadores
 - a) 1 a 5 trabajadores
 - b) 6 a 10 trabajadores
 - c) 11 trabajadores a más
8. Las personas que trabajan en su empresa son
 - a) Familiares
 - b) Personas no familiares
 - c) Familiares y Personas no familiares
9. Objetivo de creación
 - a) Generar ganancia
 - b) Subsistencia
10. Tipo de constitución de la empresa
 - a) Persona natural
 - b) Empresa individual de responsabilidad limitada ó EIRL
 - c) Sociedad comercial de responsabilidad limitada ó SRL
 - d) Sociedad anónima cerrada ó SAC
 - e) Sociedad anónima ó SA

Para las siguientes preguntas considere los siguientes valores:

| | | | | |
|-----------|---------------------|-------------------|------------------|-------------|
| Nunca = 1 | Muy pocas veces = 2 | Algunas veces = 3 | Casi siempre = 4 | Siempre = 5 |
|-----------|---------------------|-------------------|------------------|-------------|

| N° | Items | Alternativa | | | | |
|--|--|-------------|---|---|---|---|
| Variable 1: Gestión de calidad | | | | | | |
| D1: Planificar | | | | | | |
| 11 | Planifica las metas que quiere conseguir en el último año. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Trababa mediante la planificación las políticas de trabajo en la empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D2: Hacer | | | | | | |
| 13 | Los procesos de actividades en la veterinarias son claros y precisos bajo documentos normativos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Los procesos de actividades en la veterinarias son claros y precisos bajo documentos normativos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D3: Verificar | | | | | | |
| 15 | Realiza seguimiento a los procesos que se realiza en la veterinarias. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Evalúa los resultados que obtiene para seguir mejorando. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D4: Actuar | | | | | | |
| 17 | Considera que es importante mejorar continuamente con el objetivo de brindar un servicio de calidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Controla los procesos de atención al cliente durante la ejecución. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Variable 2: Beneficios de las micro y pequeñas empresas | | | | | | |
| D1: Reducción de costos | | | | | | |
| 19 | Controla eficientemente los costos de almacén. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Invierte regularmente en su micro o pequeña empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D2: Aumento de productividad | | | | | | |
| 21 | Es creciente, la proporción de sus ingresos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Los colaboradores están en constante capacitación. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D3: Rentabilidad | | | | | | |
| 23 | Cuenta con capacidad de pago a corto plazo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | Considera usted que su negocio es sostenible en el tiempo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D4: Satisfacción de los clientes | | | | | | |
| 25 | Percibe usted que sus clientes quedan satisfechos con el servicio brindado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26 | Percibe usted que sus clientes priorizan la calidad de su servicio antes que el precio. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo N° 4: Listado de empresas

Relación de micro y pequeñas eempresas del sector servicio – rubro veterinarias en la avenida Canto Grande, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

| Razón Social | Dirección | RUC | Licencia Municipal | Tamaño de la mype |
|---|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|
| Veterinaria San Luis | Av. Canto Grande N° 2140 | 20554612289 | Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho | Pequeña empresa |
| Animal House SAC (Sucursal) | Av. Canto Grande N° 2214 | 20554612289 | Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho | Pequeña empresa |
| Dany Fernando Martínez Muñoz (Veterinaria Martínez) | Av. Canto Grande N° 2284 | 10418164641 | Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho | Microempresa |
| Alan Peter Viera Arévalo (Dr. Vise 1) | Av. Canto Grande N° 2314 | 10422596483 | Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho | Pequeña empresa |
| Veterinaria Socialpet | Av. Canto Grande N° 2354 | Personal del propietario | Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho | Microempresa |
| Aysha Veterinarios | Av. Canto Grande N° 3293 | Personal del propietario | Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho | Microempresa |

| | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|---|-----------------|
| Alan Peter Viera Arévalo (Dr. Vise 2) | Av. Canto Grande N° 3343 | 10422596483 | Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho | Pequeña empresa |
| Animal House SAC (Local Central) | Av. Canto Grande N° 3371 | 20554612289 | Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho | Pequeña empresa |
| Clinica Veterinaria Zerpa | Av. Canto Grande N° 3397 | Personal del propietario | Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho | Microempresa |
| Veterinaria Estación Animal | Av. Canto Grande N° 3591 | Personal del propietario | Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho | Microempresa |
| Veterinaria Tu+Kota | Av. Canto Grande N° 3595 | Personal del propietario | Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho | Microempresa |
| Grupo Sanitovet SAC (Veterinaria Sanitos) | Av. Canto Grande N° 3656 | 20566337402 | Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho | Microempresa |
| Aysha Veterinarios | Av. Canto Grande N° 3671 | Personal del propietario | Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho | Microempresa |