



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**MEMORIA DE VIII JORNADA DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA NACIONAL Y I JORNADA DE  
INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN 2020**

*"MGTR. CARLOS ENALDO REBAZA ALFARO"*



**Comp. Felipe Llenque Tume**

**VIII JORNADA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA NACIONAL Y I  
JORNADA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN 2020**

**“MGTR CARLOS ENALDO REBAZA ALFARO”**

Pbro. Dr. Juan Roger Rodríguez Ruiz

**Rector**

Dr. Fernando Rubio Cabrera

**Vicerrectora de Investigación**

Dr. Ezequiel Eusebio Lara

**Decano de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas**

**Comité Organizador:**

**Presidente:** Dr. Felipe Llenque Tume (Director de la Escuela de Administración).

**Director de Escuela de Administración**

**Miembros:** Dr. Reinerio Centurión Medina (Docente investigador de EPA- Chimbote).

Mgtr. Elida Estrada Díaz (Docente investigador de EPA- Chimbote).

**Comisión Científica**

- Dr. José German Salinas Gamboa
- Dr. Reinerio Centurión Medina
- Mgtr. Elida Estrada Díaz
- Mgtr. Yuly Morillo Campos
- Mgtr. Miguel Limo Vásquez
- Mgtr. Julio Cerna Izaguirre

## EDITORIAL

La investigación constituye un eje fundamental, obligatorio y esencial de la universidad porque permite el crecimiento y desarrollo de las personas y de las sociedades. En la actualidad, la investigación científica enfrenta diferentes desafíos y problemas, en este sentido, como parte de la formación profesional, es importante promover la investigación, que involucre a estudiantes y docentes en la visión de impulsar el cambio y permitirnos resolver problemas sociales.

Por lo tanto la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote a través de las Jornadas de Investigación científica en Administración busca que tanto estudiantes como docentes presenten sus ponencias basadas en trabajos de investigación originales que guardan relación con los problemas que atraviesan las MYPES en su organización y Gestión Empresarial esto permitirá evaluar cuales son los factores que impiden una adecuada gestión, direccionamiento y conducción al éxito de estos negocios familiares, de esta manera la investigación científica ayudará a los emprendedores a conocer el panorama concreto sobre cuáles son los problemas que atraviesan sus empresas, las causas y consecuencias para luego brindarles alternativas de solución a estos problemas empresariales a través de recomendaciones, propuestas y planes de mejora lo que les permitirá mejorar las formas de administrar y gestionar sus negocios haciendo que se posesionen y consoliden en el mercado y sector empresarial en el que se encuentren.

Las ponencias presentadas en la presente Jornada de Investigación, tuvieron como propósito dar a conocer los resultados de las investigaciones ejecutadas, así como los proyectos de investigación de docentes y estudiantes, los cuales se desarrollan bajo las líneas de investigación de la Carrera Profesional de Administración “Gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas”.

La Carrera Profesional de Administración de la ULADECH Católica menciona en su misión, fortalecer la investigación formativa mediante la difusión de los resultados de la labor investigadora de los estudiantes y docentes, ya que permite el progreso real y efectivo de la formación académica- profesional y de los ámbitos científico tecnológico en los cuales la universidad tiene influencia.

## **VIII JORNADA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA NACIONAL Y I JORNADA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL DE ADMINISTRACIÓN 2020 DENOMINADA: MGTR CARLOS ENALDO REBAZA ALFARO**

VIII Jornada de investigación Científica Nacional y I Jornada de investigación Científica Internacional de Administración 2020 denominada: Mgtr Carlos Enaldo Rebaza Alfaro, se inició a las 8:30 am con el registro de los participantes. Seguidamente a las 9:00 am se realizó el homenaje In Memoriam del Mgtr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro, a cargo del Director de la Escuela Profesional de Administración, Dr Santos Felipe Llenque Tume, y de la estudiante del X ciclo, Srta. Patricia Salirrosas Moreno.

Luego a las 09:15 am se inició la Ceremonia de Apertura de la VIII Jornada Científica, presidida por el Dr. Fernando Rubio Cabrera, Vicerrector de Investigación de ULADECH Católica, se contó con la presencia del Ponentes internacionales invitados Dr. Alfredo Pérez Paredes de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México, Dr. Dagoberto Torres Flores, Universidad de los Llanos, Colombia, el Director de la Escuela Profesional de Administración, Dr Santos Felipe Llenque Tume, docentes, estudiantes, egresados, grupos de interés e invitados.

A las 09:15 a.m. se entonó las estrofas del Himno Nacional del Perú, luego el Himno Nacional de México por último el Himno Nacional de Colombia. A las 09:30 a m se dio las Palabras de bienvenida a los participantes a cargo del Dr Santos Felipe Llenque Tume, Director de la Escuela Profesional de Administración. Luego a las 09:35 am. se dio las Palabras de apertura a la VIII Jornada de Investigación y I Jornada de investigación Internacional, cargo del Dr. Fernando Rubio Cabrera Vicerrector de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Posteriormente a las 9:40 am se dio inicio a las exposiciones con el tema: “Libertad financiera, ahorra más que nunca” a cargo del Dr. Alfredo Pérez Paredes de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México. Seguidamente se inició las preguntas al ponente. A las 10:20 am. se realizó la exposición del Tema: “El valor de las personas en las organizaciones”, a cargo del Dr. Dagoberto Torres Flores, de la Universidad de los Llanos, Colombia y se hicieron las preguntas referente a la ponencia.

Representando al Perú, a las 11:30 am. se hizo presente la filial Sullana con la exposición del Tema: La Gestión de Calidad, la Competitividad, el Financiamiento y la Formalización en las Mype de la Provincia de Sullana a cargo del Mgtr. Carlos David Ramos Rosas. Después de la ponencia, se realizó la rueda de preguntas correspondientes. Prosiguiendo con las exposiciones a las 12:00 pm. el Dr. José Germán Salinas Gamboa, Docente Asesor Revisor de la Escuela Profesional de Administración expuso el tema: “Como exponer un trabajo de Investigación” se realizó las preguntas correspondientes referentes a la exposición.

Para terminar las exposiciones a las 12:35 pm se presentó la Mgtr. Silvia Isabel Figueroa Quito, con el tema: Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos de Huaraz y se realizaron las preguntas correspondientes a cargo de los asistentes de la Jornada de Investigación Científica.

La Jornada por la tarde se inició a las 2:30 pm. con las Ponencias de Proyectos de Tesis a cargo de los estudiantes de las filiales participantes Sullana Cañete Lima, Ayacucho y Sede Central. Posteriormente a las 4:30 pm. se continuo con las Ponencias de Informes de Trabajos de Investigación y de Tesis a cargo de los estudiantes de filiales participantes Piura Ayacucho, Huaraz, Sullana, y Sede Central.

A las 8:00 pm. se realizó la Clausura del Evento a cargo del Dr. Santos Felipe Llenque Tume Director de la Escuela Profesional de Administración de la ULADECH Católica quien dio a conocer a los ganadores de los primeros y segundos puesto tanto de los proyecto como los de informe de investigación de las ponencias de la Jornada Científica.

Siendo ganadora del Primer puesto de los Informes de Taller de Investigación, la estudiante Villacorta Puelles Caterin Elizabeth representando a la Sede central – Chimbote y ocupando el segundo puesto la estudiante de la Filial Ayacucho Estefani Landeo Suca. Los ganadores de los Proyectos de Tesis fueron: Steve Wesley Neyra Cosme representando a la Sede Central y Mayra Pamela Gallardo Atoche de la Filial Lima ocupando el Primer y Segundo puesto respectivamente.

Por último, los ganadores del Informe Final de Tesis las estudiantes de la Filial Huaraz María Alexandra Loli-Dianderas Aguilar y de la Sede Central Patricia Lisbeth Salirrosas Moreno quienes ocuparon el primer y segundo puesto respectivamente.

## ÍNDICE DE PONENCIAS

	<b>Pág.</b>
1. Tema: “Libertad financiera, ahorra más que nunca” Expositor: Dr. Alfredo Pérez Paredes de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México.....	10
2. Tema: “El valor de las personas en las organizaciones” Expositor: Dr. Dagoberto Torres Flores de la Universidad de los Llanos, Colombia... ..	11
3. Tema: La Gestión de Calidad, la Competitividad, el Financiamiento y la Formalización en las Mype de la Provincia de Sullana Expositor: Mgtr. Carlos David Ramos Rosas.....	12
4. Tema: “Como exponer un trabajo de Investigación” Expositor: Dr. José Germán Salinas Gamboa, Docente Asesor Revisor de la Escuela Profesional de Administración... ..	14
5. Tema: Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos de Huaraz Expositora: Mgtr. Silvia Isabel Figueroa Quito.....	15

## INDICE DE PROYECTOS DE TESIS

1. Título: Propuesta de mejora enfocado a la fidelización de los clientes para la gestión de la calidad de la mype del sector servicio – rubro educación, Caso: Institución Educativa “Heroína Micaela Bastidas” Ubicada en Jirón Los Rubies 1704 - Urbanización Las Flores - Distrito de San Juan de Lurigancho, Año 2020  
Autora: Mayra Pamela Gallardo Atoche (Filial Lima).....16
  
2. Título: Propuesta de mejora de los factores relevantes de la experiencia del cliente para la Gestión de Calidad en las Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Impresión (Imprentas) en la Ciudad de Huaraz, 2020  
Autor: Steve Wesley Neyra Cosme (Sede Central).....18

## ÍNDICE DE INFORMES DE TALLER DE INVESTIGACIÓN

1. Título: Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas rubro restaurante, Caso: Restaurante Romi'S Distrito de San Vicente, 2019.  
Autora: Karla Lisbeth Cuzcano Mendoza (Filial Cañete).....19
2. Título: Incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas rubro panadería y pastelería: Caso Empresa Lalo's Pan S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019  
Autora: Estefani Landeo Suca (Filial Ayacucho)..... .21
3. Título: Caracterización del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.  
Autora: Caterin Elizabeth Villacorta Puelles (Sede Central)... .....23
4. Título: Gestión De Calidad Y Atención Al Cliente En El Restaurante "Tiamarys Sabor y Sazón" - Distrito De Sullana, 2019  
Autora: Carol Cristell Maldonado Vilela (Filial Sullana).....25
5. Título: Caracterización de la Formalización, Estudio de Caso de la Empresa Apichu S.A.C. del Mercado de Productores de Santa Anita-Lima-Rubro Comercial-Año 2018  
Autora: María Del Rosario Marthans Rosas (Filial Cañete)... .....27

## ÍNDICE DE INFORMES DE TESIS

1. Título: Gestión de calidad con el uso del enfoque de Oakland y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del Distrito de Huaraz, 2018  
Autora: María Alexandra Loli-Dianderas Aguilar (Filial Huaraz)..... ..29
  
2. Título: Prospectiva en las micro y pequeñas empresas rubro constructoras: Caso empresa JLP Consultores & Ejecutores S.A.C. del Distrito de Ayacucho, 2020  
Autor: Kenyi Rubén Lira Quispe (Filial Ayacucho)... .....31
  
3. Título: Gestión de calidad y el servicio al cliente en los gimnasios del Distrito de Sullana Año 2019.  
Autora: Fiorella Lizet Silva Balcazar (Filial Sullana).....33
  
4. Título: Gestión de calidad y la mercadotecnia en las mype rubro calzado del Distrito Huancabamba - Piura, Año 2018  
Autor: Kevin Pérez Guerrero (Filial Piura).....35
  
5. Título: Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte público urbano (comités) ruta Nuevo Chimbote, Chimbote, 2019  
Autora: Patricia Lisbeth Salirrosas Moreno (Sede Central).....37

## RESUMENES DE PONENCIAS

**Tema:** “Libertad financiera, ahorra más que nunca”

**Autor:** Dr. Alfredo Pérez Paredes

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México

### **Resumen:**

La OECD considera que la Educación Financiera, es una habilidad esencial para la vida y contribuye a que los países tengan un crecimiento más inclusivo y economías más resilientes.

La libertad financiera es la capacidad de poder dejar de trabajar y seguir generando ingresos sin la presencia física de la persona, y poder obtener libertad de tiempo, libertad de movimiento, y libertad de decisión, básicamente se logra cuando tus ingresos pasivos (son ingresos que no dependen de tu trabajo) son superiores a tus gastos.

Los errores financieros más comunes son: No generar un fondo para el retiro, no tener un presupuesto, no generar un historial crediticio, no capacitarse, no aventurarse y comprar un carro costoso en lugar de invertir ese dinero en algo que genere ganancias.

Por consiguiente, debemos tener presente la Pirámide Financiera en nuestras finanzas personales las cuales menciona que como base las personas se deben proteger de las enfermedades, tener un testamento, un seguro de vida y no tener deudas, en la siguiente escala se debe buscar Ingresos, ahorrar, tener una vivienda, un fondo de retiro y de emergencia. Por último, se debe especular realizar Inversiones, compra de acciones, invertir en bienes raíces y divisas

Si se experimenta una crisis financiera se deben seguir las siguientes acciones: buscar fuentes de ingresos adicionales, tener seguridad, reducir Gastos, pagar tus deudas, generar un fondo de emergencia e Invertir

En conclusión, es importante tener una educación financiera, atreverse a innovar financieramente y planificar nuestra Libertad Financiera.

**Palabras Clave:** Libertad financiera, ahorrar, innovar, historial crediticio.

**Tema:** “El valor de las personas en las organizaciones”

**Autor:** Dr. Dagoberto Torres Flores

### **Resumen**

Además del dinero, es necesario considerar a los colaboradores como el factor más importante para lograr el éxito de la empresa. Es el capital humano que cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios para enfrentar los cambios continuos, que marcan los ciclos y desafíos de la vida organizacional.

Es por ello que es importante motivar a los trabajadores a través de incentivos tanto económicos como también simbólicos como los reconocimientos los cuales deben incluir todas las medidas tomadas por la empresa para influir positivamente en el desempeño de los empleados. El mejor resultado es un aumento continuo de la productividad de los trabajadores y su conexión con los objetivos de la empresa.

Debido a que la motivación está relacionada con el impulso, porque la motivación puede mejorar la eficiencia de los esfuerzos colectivos para lograr los objetivos de la empresa y motivar a las personas a buscar constantemente mejores situaciones para alcanzarse profesional y personalmente. Si es promovido por la empresa y guiado de manera personal y empática, generará promesas entre los empleados.

Además de la motivación es importante que el empleador sea un líder y ejerza un buen liderazgo que es un conjunto de habilidades en las que pueda influir en el estilo de vida de los demás o de un grupo específico para que el equipo pueda trabajar con entusiasmo para lograr los objetivos establecidos.

La comunicación es una parte importante para lograr los objetivos laborales. Cuando un equipo de trabajo mantiene una buena comunicación con otro equipo de trabajo, la productividad laboral aumentará y la empresa puede crecer más rápido. Si te preocupa el desempeño de tus empleados pero no sabes cómo solucionarlos, te recomendamos que analices si tus canales de comunicación son adecuados o abiertos. Mantener una buena comunicación dentro de la empresa es una parte importante del desarrollo de los trabajadores en un buen ambiente laboral. Como ya sabemos, trabajar en un buen ambiente de trabajo puede aumentar la capacidad del personal de la empresa.

**Palabras Clave:** Motivación, gestión, desempeño.

**Tema:** La Gestión de Calidad, la Competitividad, el Financiamiento y la Formalización en las Mype de la Provincia de Sullana

**Autor:** Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

Las micro pequeñas empresas generan más del 70% de la mano de obra nacional, pero son las más excluidas de la economía; pues, están consideradas como empresas con infraestructura tecnológica deficiente, con una baja productividad y competitividad y, por esa razón, su participación del Producto Interno Bruto (PIB) es menos del 40% y sigue en descenso, pese a que el 99% de las empresas del Perú son MYPE. Otro problema que aqueja a las MYPE se centra en el financiamiento debido a que las entidades financieras consideran un riesgo invertir en este tipo de empresa toda vez, que ellas no les brindan las garantías necesarias para asegurar la devolución de su capital. Aunado a esto existe el problema de la informalidad en las mypes, debido a que el grado de informalidad es mayor en micro y pequeñas empresas. Por tanto, nueve de cada diez trabajadores se encuentran en un estado informal. En cambio, la tasa de informalidad de las empresas medianas y grandes es baja: 65% y 26%, respectivamente. Por lo tanto se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad, la competitividad, el financiamiento y la formalización en las MYPE de la Provincia del Sullana, 2016?. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad, la competitividad, el financiamiento y la formalización en las MYPE de la Provincia del Sullana.

La investigación concluye que los empresarios al formar su negocio optan por hacerlo como persona natural y contratan entre 1 a 10 trabajadores. En cuanto a las características de la gestión de calidad se concluye que, en la mayoría de las MYPE encuestadas, definen objetivos para planificar la calidad de sus productos, también para mantener una supervisión de los productos que son ofrecidos a sus clientes haciendo uso de herramientas para controlar la calidad de los mismos, así mismo desarrollan directrices para mantener una excelente calidad, y así poder ser de mayor competitividad en el sector que se desarrollan como microempresa.

Como características de la competitividad se determinó que los empresarios se preocupan por utilizar la mejor tecnología para mejorar e innovar sus productos. Su objetivo es llegar hacia el cliente para poder ser más rentables y mejorar su negocio, ya que se preocupan

por llegar hacer líder en el mercado. Respecto a las características del financiamiento se determinó que las micro y pequeñas empresas, al obtener el financiamiento recibido, perciben que la rentabilidad de sus negocios ha mejorado y que obtienen algo de utilidad después de los pagos de sus costos e impuesto del negocio y consideran que la utilidad es alta.

Con respecto a Formalización, en esta investigación se determinó que los empresarios están encontrando trabas al momento de solicitar la licencia de funcionamiento. Por otro lado, se determinó que todos los empresarios tienen Registro Único del Contribuyente (RUC). Asimismo, se puede determinar que el formalizarse es un factor que favorece a la empresa, ya que le permite obtener beneficios que aportan a su crecimiento.

**Palabras Clave:** Gestión de Calidad, la Competitividad, Financiamiento, Formalización

**Tema:** “Como exponer un trabajo de Investigación”

**Autor:** Dr José Germán Salinas Gamboa

Docente Asesor Revisor de la Escuela Profesional de Administración

Para asegurar una presentación efectiva es necesario: tiempo, creatividad y estrategia. Además, es imprescindible realizar el siguiente procedimiento de cuatro pasos para obtener la máxima efectividad en sus presentaciones: Planificar, preparar, practicar y presentar. Siguiendo estas instrucciones logrará un gran impacto en su audiencia.

En la introducción es necesario captar la atención, preparar psicológicamente al jurado para que acepte nuestros argumentos y obtener una posición positiva hacia nosotros. Además, al realizar la introducción de la exposición los ponentes deben preséntese en forma adecuada, expresarse con naturalidad y espontaneidad y diríjase a todo el auditorio, utilizar una frase de impacto o de tipo original es importante que resuma en forma clara el tema que va a tratar además de utilizar si es posible, algún elemento de impacto como anécdota, videos, juego de roles. Depende del tema y la circunstancia.

Además, en el desarrollo de la exposición los argumentos deben ser creíbles, objetivos, convencer. Informar y explicar en orden lógico las razones del tema. Para lograrlo es fundamental adaptar el mensaje a su auditorio, ser sensible a las motivaciones y a la forma de entender, exponer en orden de importancia, apoyarse en argumentos contundentes, cifras, ejemplos, datos, imágenes, pruebas y cuidar de no perder la sintonía con el auditorio.

Para mejorar la presentación de la exposición se puede usar ideas creativas que ayuden a mejorar la exposición pues el pensamiento no actúa en forma lineal, sino en forma ramificada, intercambiando imágenes y mensajes entre los dos hemisferios del cerebro, pues una imagen vale más que mil palabras, además estimula la creatividad, permitiendo una visión panorámica del todo y de la relación entre sus partes.

Durante la exposición existe dos grandes temores: a cometer un error y a quedarse en blanco. Si comete un error, continúe, muy pocos se darán cuenta. Si alguien lo recrimina, reconozca el error y prosiga. Si se queda en blanco, consulte su guion o notas personales, haga su pausa, digna. Para minimizar esos temores es importante ensayar la presentación ante una audiencia, ante otra persona o delante de una cámara de vídeo. Evalúe la claridad, relevancia, atracción visual, claridad visual, calidad e impacto.

**Palabras Clave:** Exposición, creatividad, ensayar, evaluar.

**Tema:** Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos de Huaraz

**Autora:** Mgtr Silvia Isabel Figueroa Quito

Son los recursos tecnológicos que permiten el almacenamiento, procesamiento, acceso, uso e intercambio de información, comprenden recursos informáticos como software y hardware necesarios para su almacenamiento y gestión, a su vez las redes de comunicación hacen posible su transmisión (Rodríguez, 2018). Asimismo las TIC en todos los niveles de nuestra sociedad actual, desde las grandes corporaciones multinacionales, PYMES, gobiernos, administraciones, universidades, centros educativos, organizaciones socioeconómicas y asociaciones, profesionales y particulares. Según la OMT (1991) el turismo son todas las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año con fines de ocio, de negocios y otros.

La investigación tuvo como finalidad presentar a la comunidad científica y público en general el informe de la investigación sobre: “Uso de las tecnologías de la información y comunicación en las empresas prestadoras de servicios turísticos de Huaraz” . Para lo cual se planteó el siguiente objetivo general: Analizar la relación entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la Gestión de la Calidad en las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos de Huaraz. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre la intención de actualización tecnológica y la gestión de la calidad en las empresas prestadoras de servicios turísticos de Huaraz. Evaluar la relación entre el equipamiento tecnológico y la gestión de la calidad en las empresas prestadoras de servicios turísticos de Huaraz.

La investigación fue de tipo correlacional – transversal. La muestra fue de 75 operadores turísticos de una población de 124. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Se utilizó el Estadístico d de Somers, estadístico que evalúa la asociación entre 2 variables ordinales. La investigación concluye que existe una relación directa entre el equipamiento tecnológico y la gestión de la calidad en las empresas en estudio. Se determinó que hay una relación directa entre la intención de actualizarse tecnológicamente, el realizar actividades de innovación y/o actualización, y adquirir equipos informáticos.

**Palabras Clave:** Tecnologías de la Información y Comunicación, microempresas, Servicios Turísticos.

## PROYECTOS DE TESIS

**Título:** Propuesta de mejora enfocado a la fidelización de los clientes para la gestión de la calidad de la mype del sector servicio – rubro educación, Caso: Institución Educativa “Heroína Micaela Bastidas” Ubicada en Jirón Los Rubies 1704 - Urbanización Las Flores- Distrito de San Juan de Lurigancho, Año 2020.

**Autora:** Mayra Pamela Gallardo Atoche (Filial Lima)

### Resumen

Actualmente la palabra fidelización de clientes es un tema muy complicado y competitivo, porque las grandes y pequeñas empresas tratan de buscar estrategias de mejoras, con el único objetivo de captar o retener a sus clientes potenciales en esta sociedad que la competitividad cada día va creciendo al mismo nivel que la tecnología, con el presente trabajo de investigación se señala que la fidelización de clientes no solo se trata de pequeñas recompensas por adquirir un servicio, por lo contrario, demostrar que la fidelización es un campo grande para poder explotar como: los procesos de atención, el llegar a la satisfacción total del cliente con el servicio. De esta manera se refuerza el lazo de fidelización de cada cliente con su marca.

El presente proyecto se ha realizado con el fin de retener y captar clientes de la institución educativa “Heroína Micaela Bastidas”, la institución tiene 27 años en funcionamiento brindando servicios en nivel inicial y primaria y está atravesando una reducción de clientes. Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora para la fidelización de los clientes como un factor relevante para la gestión de calidad en la MYPE del Sector servicio – Rubro Educación, Institución Educativa “Heroína Micaela Bastidas” ubicada en Jirón los Rubies 1704 - Urbanización las Flores - Distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020?.

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se plantea el siguiente objetivo general: Proponer las mejoras para la fidelización de clientes como un factor relevante para la gestión de calidad en la MYPE del Sector servicio – Rubro Educación, Institución Educativa “Heroína Micaela Bastidas” ubicada en Jirón los Rubies 1704 - Urbanización las Flores - Distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

Para poder alcanzar el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos:

Identificar los factores relevantes en la fidelización de clientes en MYPE del Sector servicio Rubro Educación, Institución Educativa “Heroína Micaela Bastidas” ubicada en Jirón los Rubíes 1704 - Urbanización las Flores - Distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020. Describir la gestión de calidad en la MYPE del Sector servicio – Rubro Educación, Institución Educativa “Heroína Micaela Bastidas” ubicada en Jirón los Rubíes 1704 - Urbanización las Flores - Distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020. Determinar la propuesta de mejora para la fidelización de los clientes como un factor importante para la gestión de calidad en la MYPE del Sector servicio – Rubro Educación, Institución Educativa “Heroína Micaela Bastidas” ubicada en Jirón los Rubíes 1704 - Urbanización las Flores -Distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

La investigación será de tipo cuantitativo de nivel descriptivo de diseño no experimental-transversal. La población estará compuesta por una (01) Mype del sector Rubro Educación, Ubicada En Jirón Los Rubíes 1704 - Urbanización Las Flores - Distrito De San Juan De Lurigancho- Lima. Se utilizará la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se hará uso de análisis descriptivo, se utilizará el programa Excel para elaborar las tablas y figuras estadísticas que se realizará para la presentación de los resultados de la investigación. Las referencias bibliográficas fueron obtenidas a través de revistas, periódicos, libros, artículos, etc.

**Palabras Clave:** fidelización de clientes, gestión de calidad, microempresas, institución educativa.

**Título:** Propuesta de mejora de los factores relevantes de la experiencia del cliente para la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas rubro impresión (Imprentas) en la Ciudad de Huaraz, 2020

**Autor:** Steve Wesley Neyra Cosme (Sede Central)

Gracias a la democratización de la información a causa del internet, el acceso a esta empoderó a los consumidores (Padilla, 2020). El 80% de los clientes realizan reclamos por demoras en la entrega, precio no justo y deficiencias en el producto (García 2014). El 100% de clientes no volverían a trabajar con imprentas que presenten demoras en el servicio (Herrera y Pinos 2014). El 75% de las imprentas no están atentos a los cambios tecnológicos ni los que se dan a nivel del consumidor (López, 2014).

Por lo anteriormente expresado se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la experiencia del cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro impresión (imprentas) en la ciudad de Huaraz, 2020? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se plantea el siguiente objetivo general: Incorporar las mejoras de los factores relevantes de la experiencia del cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro impresión (imprentas) en la ciudad de Huaraz, 2020.

Para poder alcanzar el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos: Detallar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas rubro impresión (imprentas) en la ciudad de Huaraz, 2020. Distinguir las principales características de las micro y pequeñas empresas rubro impresión (imprentas) en la ciudad de Huaraz, 2020. Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro impresión (imprentas) en la ciudad de Huaraz, 2020. Identificar los factores relevantes de la experiencia del cliente en las micro y pequeñas empresas rubro impresión (imprentas) en la ciudad de Huaraz, 2020.

La investigación será de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, de diseño no experimental–transversal. La muestra será de 31 gerentes de una población de 33. Se utilizará la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Se utilizará el programa informático Excel para el procesamiento de datos, tabulación y la presentación de los resultados a través de tablas y figuras estadísticas. Las referencias bibliográficas fueron obtenidas a través de revistas, periódicos, libros, artículos, etc.

**Palabras Clave:** Clientes, gestión de calidad, microempresas.

## INFORMES DE TALLER DE INVESTIGACIÓN

**Título:** Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurante, Caso: Restaurante Romi'S Distrito de San Vicente, 2019.

**Autora:** Karla Lisbeth Cuzcano Mendoza (Filial Cañete)

### Resumen

Los restaurantes hoy en día se han vuelto un sector muy amplio a nivel mundial, con mucha acogida por las personas y se vuelven como atractivos turísticos en cada lugar donde se encuentren establecidos. En España los restaurantes forman una de las principales industrias de hotelería y turismo, la gran acogida que tienen estos influyen en los diversos hábitos de alimentación del país (Romero, 2008). En México actualmente el sector restaurantero ocupa el primer lugar en puestos de trabajo remunerados que se encuentran dentro del sector turismo, este contribuye en el PBI del país con un 1.3% (Gobierno de México, 2019).

En todo el Perú el sector restaurante se ha ido incrementando, se ha vuelto un gran generador de trabajo como de ingresos económicos del país. La INEI informo que la actividad de restaurantes aumento un 5.14% en agosto del 2018, impulsada por el turismo de dicho mes, acumulando 17 meses de resultados positivos, según la Encuesta Mensual de Restaurantes, que tiene una muestra de 1,201 empresas, la actividad de estos negocios se incrementó en 3.03% del mes de enero a junio y en el periodo de enero a diciembre del 2018 registro una variación de 3.50% (Córdova, 2018). La gestión de calidad actualmente se ha ido mejorando constantemente, ya que son los medios que se utilizan en este para poder lograr una buena calidad tanto en el servicio como en el producto que se ofrece.

Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características del servicio para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro restaurante, caso: Restaurante Romi's distrito de San Vicente, 2019?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Identificar las características del servicio para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro restaurante caso: Restaurante Romi's distrito de San Vicente, 2019.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características del servicio en las micro y pequeñas empresas rubro restaurante, caso:

Restaurante Romi´s distrito de San Vicente, 2019 y Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurante, caso: Restaurante Romi´s distrito de San Vicente, 2019.

La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño transversal no experimental. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Se utilizó una muestra de 195 clientes. Para el análisis de los datos se hizo uso de análisis descriptivo, se utilizó el programa Excel para elaborar las tablas y figuras para la presentación de los resultados de la investigación.

Se obtuvo los siguientes resultados: El 51,8% de clientes está de acuerdo con la infraestructura, el 61% está de acuerdo con el servicio en el tiempo prometido y el 28,7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 62,6% está de acuerdo con el tiempo de espera y el 26,2% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, de los directivos del restaurante el 66,7% está de acuerdo que se identifica la necesidad del consumir, el 100% están de acuerdo que se compran los objetivos y el 100% está de acuerdo en que se le proporciona los recursos que necesite el trabajador. Se concluye que el cliente aprecia que el restaurante cuente con aspectos esenciales para brindar un buen servicio y que los directivos utilizan los diversos procesos de la gestión de calidad para que el restaurante valla en constante mejora.

**Palabras Clave:** Gestión de Calidad, Micro y pequeñas empresas, restaurante

**Título:** Incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas rubro panadería y pastelería: Caso Empresa Lalo´s Pan S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019

**Autora:** Estefani Landeo Suca (Filial Ayacucho)

Actualmente, uno de los factores muy importantes que debe tener toda organización es velar por el bienestar de sus personales, del mismo modo, sostener el incentivo laboral se puede determinar como una de las formas de animar y alcanzar objetivos en común, ya que así los colaboradores serán premiados por su rendimiento y desempeño en su trabajo. Hoy en día en la parte administrativa del talento humano se ha podido observar que no solo se debe recompensar a los trabajadores ya sea con un incremento del sueldo u obsequios, si no también es de suma importancia motivarles y capacitarles continuamente con la finalidad de conservar el compromiso de desempeño para el provecho tanto de la organización como del personal. Así mismo, menciona que los incentivos hacen que influya en mayor parte el desempeño y trabajo de la persona y es así que como fruto de una necesidad que se busca complacer.

Teniendo en cuenta sobre el estudio de los incentivos laborales y los problemas encontrados en la organización a falta de conocimiento y/o información se estableció el problema general mediante la interrogante: ¿Cuáles son los incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas rubro Panadería y pastelería: Caso empresa lalo´s pan, distrito Ayacucho, 2020?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Identificar los incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas rubro Panadería y pastelería: Caso empresa lalo´s pan, S.R.L. Distrito Ayacucho, 2019.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas rubro panadería y pastelería: Caso empresa lalo´s pan, S.R.L. Distrito Ayacucho, 2019. Así mismo, identificar los tipos de capacitación en las micro y pequeñas empresas rubro Panadería y pastelería: Caso empresa lalo´s pan, distrito Ayacucho, 2019. Finalmente, describir las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro panadería y pastelería: Caso empresa lalo´s pan, S.R.L. Distrito Ayacucho, 2019.

La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo. La muestra fue de 15 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el

análisis de los datos se hizo uso de análisis descriptivo, se utilizó el programa Excel para elaborar las tablas y figuras para la presentación de los resultados de la investigación.

La investigación concluye que la empresa lalo's pan S.R.L. Brinda incentivos laborales de manera adecuada es decir brindándoles reconocimientos, remuneraciones, gratificaciones y vacaciones pagadas. Es muy importante que la organización siga incentivando de tal manera que permitirá el crecimiento productivo de la empresa así mismo a tener trabajadores capaces y comprometidos.

Se observó que los trabajadores de la empresa lalo's pan S.R.L. Sí, están motivados por medio de reconocimientos o certificados, incentivos económicos, un ambiente con un buen comportamiento organizacional y todo esto porque ayuda también a buscar activamente los recursos para que garantice la subsistencia de la empresa.

Las capacitaciones que brinda la empresa lalo's pan S.R.L. a sus colaboradores representa un proceso de aprendizaje y enseñanza por ende los trabajadores adaptan nuevas oportunidades que susciten dentro de la empresa, así mismo la empresa aplica el tipo de capacitación formal donde adquieren conocimientos los trabajadores y lo aplican para el beneficio de ellos así mismo el tipo de capacitación promocional que es muy necesario porque ayuda en el desenvolvimiento de los trabajadores. Así mismo, permite realizar labores sin ninguna dificultad. Donde los trabajadores de la empresa antes mencionada están capacitados e informados adecuadamente.

En conclusión, los trabajadores de la empresa lalo's pan S.R.L. Realizan sus actividades o labores en equipo. Como el apoyo entre los miembros durante sus labores es ahí donde se logró observar el esfuerzo y dedicación que hay durante la ejecución de distintas actividades. Así mismo la comunicación clara, concisa y en doble sentido. Con la finalidad de lograr los mismos objetivos y metas en común y permita también el crecimiento productivo de la empresa mediante una buena comunicación clara y concisa.

**Palabras Clave:** Incentivos laborales, microempresas, panadería y pastelería, empresa Lalo's Pan.

**Título:** Caracterización del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.

**Autora:** Caterin Elizabeth Villacorta Puelles (Sede Central)

### **Resumen**

En América Latina y el Caribe es una región que se caracteriza por la fuerte presencia de empresas muy pequeñas que son creadas por emprendedores, existen aproximadamente 10 millones de unidades económicas MYPES. El trabajo destaca el fuerte predominio de unidades productivas muy pequeñas (negocios unipersonales y MYPES), que son de baja productividad y que concentran una elevada proporción del empleo informal en la economía de los países de la región, estas empresas por el tamaño de su productividad, no ayudan al país con su crecimiento económico (Ferraro & Rojo, 2018, p.10).

En el Perú es importante reconocer las micro y la pequeña empresa, ya que existe un 95% que forman parte de las MYPE para la dinámica económica del Perú, dada a su alta concentración de poder emprender y crecer es importante que conozcan todas las normas y reglamentos para que puedan llegar a la formalidad y así poder seguir emprendiendo de una manera legal y aportando económicamente la economía del Perú (Noreña, 2019).

Se debe considerar que la ciudad de Chimbote se encuentra en desarrollo y crecimiento, las grandes empresas, productos y marcas están ingresando y esto genera mayor competitividad en el mercado. Los profesionales cada vez deben ser más competitivos, demostrar capacidad de liderazgo y gestión. La mejora continua de la calidad se da incrementando la capacidad de la organización para satisfacer a sus clientes y aumentar dicha satisfacción a través de la mejora de su desempeño. Esto se logra con un desempeño íntegro de Liderazgo. Sin él, la organización está abocada al fracaso y desventaja (Ayala, 2014).

Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características del liderazgo como factor relevante en gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro tiendas de calzado para damas del mercado modelo, distrito de Chimbote, 2019?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de liderazgo como factor relevante para la gestión de

calidad en las MYPES del sector comercio rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019. Identificar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019. Describir las características del liderazgo en las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.

La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo. Se utilizó una población muestral de 10 micro y pequeñas empresas. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se utilizó el programa Excel para elaborar las tablas y figuras para la presentación de los resultados de la investigación.

La investigación concluyó que la mayoría de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas trabaja en el área de ventas, con 72 horas semanales y el tiempo que desempeñan en el cargo como máximo son 3 años laborando en el sector comercio rubro calzado para damas. La mayoría de las micro y pequeñas empresas no trabajan bajo un sistema de gestión de calidad, pero se indica que hay una organización equitativa para el trabajo, también se demuestra que no se toman siempre en cuenta las opiniones de los trabajadores, los jefes no realizan trabajo en conjunto con sus colaboradores, dentro de ellas la falta de comunicación hace que no puedan hacer un buen control de sus mercaderías y no realizan inventarios. La totalidad de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas demuestra que el nivel de liderazgo de sus jefes es bajo, pero si ejercen un liderazgo autocrático. El liderazgo transformacional que es el más completo es muy bajo. La mayoría de los colaboradores se considera un líder y gracias a eso si contribuye a conseguir resultados para la empresa. La gestión de calidad en base a un liderazgo transformacional permitiría que estas empresas optimicen su productividad

**Palabras Clave:** liderazgo, gestión de calidad, micro y pequeñas empresas, venta de calzado.

**Título:** Gestión de calidad y atención al cliente en el restaurante "Tiamarys Sabor y Sazón" - Distrito De Sullana, 2019

**Autora:** Carol Cristell Maldonado Vilela (Filial Sullana)

Gestión de Calidad se entiende como la manera en que una empresa aplica las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control eficaz y eficientemente en cada uno de sus procesos. Es parte de la estrategia organizacional y está integrada en todas las etapas de su desarrollo como empresa. Cuando se aplica la Gestión de Calidad en los procesos de atención al cliente, se debe tener claro que el objetivo es mejorar los niveles de satisfacción y lealtad de los clientes. Esto es una ventaja competitiva que asegura la sostenibilidad de la empresa.

Para el caso de las organizaciones dedicadas a la gastronomía, la Gestión de Calidad es fundamental. Se debe garantizar la calidad y salubridad en los alimentos que se ofrece, así como la buena atención que el personal brinda. Se debe tener en cuenta que la Gestión de Calidad requiere entrega y compromiso en todos los niveles de la organización, sea esta pequeña, mediana o grande empresa.

Así también, tenemos que en los últimos años las estadísticas reportadas por INDECOPI muestran cifras poco favorables para las empresas, dado que manifiestan el grado de insatisfacción que sienten los usuarios de diversos servicios debido a la mala atención brindada en algunos establecimientos. Tal es así que, para el sector de Restaurantes, bares y cantinas, se reportaron un total de 490 casos de insatisfacción al cliente. Estos datos, revelan la problemática existente respecto a la gestión de calidad y la atención al cliente.

Por lo anteriormente indicado, el enunciado de la presente investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente en el Restaurante Tiamarys sabor y sazón" - Distrito de Sullana, 2019?

Para dar respuesta a la interrogante, se ha planteado como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente en el Restaurante Tiamarys sabor y sazón - Distrito de Sullana, 2019.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos. Identificar los elementos de la Gestión de Calidad en el Restaurante Tiamarys sabor y sazón - Distrito de Sullana, 2019. Identificar los principios de la Gestión de Calidad en el

Restaurante Tiamarys sabor y sazón - Distrito de Sullana, 2019. Describir los elementos de la Atención al Cliente en el Restaurante Tiamarys sabor y sazón - Distrito de Sullana, 2019. Describir los canales de comunicación de atención al cliente en el Restaurante Tiamarys sabor y sazón - Distrito de Sullana, 2019.

La investigación fue de nivel descriptiva, tipo cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal. Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario conformado por 22 preguntas cerradas, aplicado a una muestra de 68 clientes, bajo la técnica de la encuesta. Los datos recopilados permitieron determinar que en Tiamarys Sabor y Sazón se cumplen todos los elementos de la Gestión de Calidad, toda vez que los clientes tienen una percepción favorable respecto a estos criterios.

La formalización de procedimientos dentro del restaurante tiene un nivel de aceptación medio, por lo que sería recomendable que Tiamarys Sabor y Sazón, formalice procedimientos internos para la atención al cliente. El restaurante cumple en un nivel regular los principios de la Gestión de Calidad, lo cual se vio reflejado en los resultados de las encuestas a clientes. El público encuestado tiene una percepción favorable respecto al entorno interno y externo del restaurante lo cual es un indicador de que Tiamarys Sabor y Sazón cumple con los elementos de la atención al cliente. Los canales de comunicación para la atención al cliente no son utilizados al 100% por Tiamarys Sabor y Sazón. Se propone como una oportunidad de mejora, reforzar la presencia del restaurante en redes sociales con el propósito de atraer nuevos clientes.

**Palabra clave:** Gestión de calidad, atención al cliente

**Título:** Caracterización de la Formalización, Estudio de Caso de la Empresa Apichu S.A.C. del Mercado de Productores de Santa Anita-Lima-Rubro Comercial-Año 2018

**Autora:** María Del Rosario Marthans Rosas (Filial Cañete)

## **Resumen**

En el contexto mundial, las MYPES han logrado conquistar muchos mercados con propio esfuerzo, dando muchas oportunidades a las personas de tener su propio empleo o auto empleo, las cuales desarrollaron a mejores niveles socioeconómicos, dándose así mejores condiciones de vida. Este desarrollo se vio reflejado no solo en Europa sino también en América Latina, el desarrollo de las MYPES, ha tenido y sigue teniendo un progreso apreciable, teniendo un significativo protagonismo en el PBI de todo el estado.

Comprometido a la efectividad y el aumento de las MYPES en nuestro Territorio, esto hizo que el Estado tomara medidas drásticas para el desarrollo y progreso es así que en el año 2003 se llegó a promulgar la Ley N° 28015, “Ley de Formalización y Promoción de la Micro y Pequeña Empresa, logrando quedar en utilidad hasta el 30 de setiembre del 2008.” Luego el Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del acceso al empleo decente”.

“El 02 de julio del 2013, El congreso de la Republica dio a conocer una nueva ley, que modifica la ley anterior dejándolas atrás para fijar la Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, esta ley tiene el objetivo de enfocarse en el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y progreso de los micros y pequeñas empresas para el aumento de negocios interno y externo de éstas.

Bajo este contexto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera incide la caracterización de la formalización en la empresa Apichu S.A.C del mercado de productores de Santa Anita, sector comercio - año 2018?. Para dar respuesta a la pregunta se investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar de qué manera incide la caracterización de la formalización en la empresa Apichu SAC del mercado de productores de Santa Anita, sector comercio - año 2018.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar de qué manera influye la formalización mediante la Ley Laboral Mype en la empresa Apichu SAC del mercado de productores de Santa Anita, sector comercialización - año 2018. Describir cómo afecta acogerse al Régimen MYPE Tributario en la empresa Apichu SAC del mercado de productores de Santa Anita, sector comercialización - años 2018.

La metodología de la investigación fue cualitativo-descriptiva, de nivel básico. El diseño es descriptivo- transversal no experimental, la población de la investigación estuvo conformada por las empresas mypes del mercado de productores de Santa Anita, la muestra fue el caso Apichu S.A.C del mercado de productores de Santa Anita. Las técnicas e instrumentos de la recolección de datos fueron: el cuestionario, la entrevista.

La investigación concluye que la empresa materia de estudio la formalización incide ya que está en constante crecimiento y apunta a posicionarse en el mercado con su propia marca. Y a su vez se analizó que la empresa ha optado por formalizarse en su totalidad en todos sus ámbitos. Asimismo, la empresa APICHU S.A.C ha tomado en cuenta que al acogerse al régimen laboral especial (Micro y/o Pequeña Empresa), influye para su total beneficio y las de sus colaboradores ya que les brinda beneficios en distintos aspectos y esto hace que tengan un mejor clima laboral. Por último, la empresa materia de estudio cumple con el régimen tributario estipulado para las mypes y no evade tributos establecidos por el régimen tributario mype, que afecta a manera de ayuda a la propia empresa a ser formal y a la vez al desarrollo del país.

**Palabras Clave:** Formalización, Empresa Apichu S.A.C, Mercado de Productores.

## ÍNDICE DE INFORMES DE TESIS

**Título:** Gestión de calidad con el uso del enfoque de Oakland y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del Distrito de Huaraz, 2018

**Autora:** María Alexandra Loli-Dianderas Aguilar (Filial Huaraz)

Cuando se administra la calidad en una empresa, uno de los primeros pasos para poder ejecutar un plan en relación a ésta, es conocer todo lo que involucra. Iniciando por detectarla, y transformando la información como funcionalidad primaria, aspirando a la prevención de todas las deficiencias que puedan presentarse por alguna circunstancia interna de la organización, así atacar a los futuros problemas externos (Oakland, 2009).

Con ello, se debe rastrear y llegar a lo profundo con respecto a los errores que como empresa uno lleva cometiendo, que quizás no sea de agrado reconocerlo, pero el hacerlo servirá de gran utilidad (Oakland, 2009). Porque al tomarse en cuenta; como una guía estructural, se podrán definir soluciones más claras y acordes a la realidad; pudiendo elaborarse un listado que contenga los problemas hallados y el grado de solución para cada uno de ellos.

Por todo lo mencionado, el problema general se desarrolla en base a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del enfoque de Oakland en las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del distrito de Huaraz, 2018?. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del enfoque de Oakland en las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del distrito de Huaraz, 2018.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del distrito de Huaraz, 2018. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del distrito de Huaraz, 2018. Determinar la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del distrito de Huaraz, 2018. Determinar el uso del enfoque de Oakland de las micro y

pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del distrito de Huaraz, 2018. Elaborar un plan de mejora con el uso del enfoque de Oakland de las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del distrito de Huaraz, 2018.

El diseño de investigación fue no experimental, transversal, tipo cuantitativo y de nivel descriptivo, recolectando los datos con el instrumento del cuestionario, cuya técnica es la encuesta, siendo aplicado a 67 representantes, que representó la población y muestra. Finalmente, se encontró que el 94,0% no realiza una gestión de calidad, y que los aspectos complementarios que adoptan son mínimos en referencia de los que deberían de aplicar reamente.

La investigación concluye que la mayoría detecta los problemas hallados, pero no reconocen estrategias para ponerlas en práctica. Mostrándose así que, para lograr implementar las estrategias adecuadas, primero debe conocerse su correcta aplicación. Se recomendó, por tal, el uso del enfoque de Oakland, debido a su factibilidad para ponerse en práctica a diversas empresas que está de acuerdo a su realidad y a sus necesidades específicas. De tal forma, poder elaborar las herramientas de medición requeridas que permitan evaluar de modo continuo el desenvolvimiento y el alcance de los objetivos. Así, proponer implementar las estrategias adecuadas aunadas con sus indicadores, y que puedan visionar una panorámica global y amplificada, en estrecha relación tomando como referencia al entorno comercial.

**Palabras clave:** Gestión de Calidad, Enfoque de Oakland, micro y pequeñas empresas, Actividades de Alojamiento.

**Título:** Prospectiva en las micro y pequeñas empresas rubro constructoras: Caso empresa JLP Consultores & Ejecutores S.A.C. del Distrito de Ayacucho, 2020

**Autor:** Kenyi Rubén Lira Quispe (Filial Ayacucho)

## **Resumen**

Actualmente, son muchos los países, sobre todo los europeos, que aplican métodos prospectivos con la finalidad de estar preparados ante situaciones futuras a largo plazo en diferentes sectores a nivel macro. Este enfoque previsional se viene aplicando al sector empresarial con resultados muy beneficiosos. En el Perú, la previsión se direcciona a la seguridad laboral, formulación de presupuestos, gastos a futuro e imprevistos. Existiendo una deficiencia en la aplicación de la prospectiva como herramienta para lograr moldear los planes estratégicos más adecuados que favorecerán al desarrollo de objetivos cada vez más ambiciosos. La prospectiva no define plenamente cuáles son las actividades económicas que el Estado debería apoyar, pero sí cuáles son aquellas que debería priorizar”.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la prospectiva en las micro y pequeñas empresas rubro constructoras: caso empresa JLP Consultores & Ejecutores S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020?, cuyo objetivo general fue describir las características de la prospectiva en las micro y pequeñas empresas rubro constructoras: caso empresa JLP Consultores & Ejecutores S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Detallar de qué manera se da la anticipación en las micro y pequeñas empresas, rubro constructoras: JLP Consultores & Ejecutores S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020, Describir las características de la sistematización en las micro y pequeñas empresas, rubro constructoras: JLP Consultores & Ejecutores S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020, Caracterizar la competitividad en las micro y pequeñas empresas, rubro constructoras: JLP Consultores & Ejecutores S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020. Elaborar un plan de mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro constructoras: JLP Consultores & Ejecutores S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020

La investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y a un nivel descriptivo. Teniendo como población a 14 empresas del rubro constructoras del distrito de Ayacucho y como muestra a la empresa JLP Consultores & Ejecutores S.A.C.

La investigación concluye que en la empresa JLP Consultores & Ejecutores S.A.C, demuestran que la organización se da una correcta planificación enfocada a la anticipación, además de que la sistematización cumple una función condicionante para mantener el desarrollo de las actividades operativas, además, la empresa cuenta con índices de rentabilidad óptimos y se muestra abierta a recibir el plan de mejora presentado.

Po ultimo la organización se da de forma adecuada, contrastado con los datos recopilados brindados por los trabajadores quienes consideran que existe un enfoque previsional en mediano grado, además que ellos suelen adaptarse a los cambios que puedan suscitar, todo esto relacionado a que la mayoría de los trabajadores están correctamente instruidos para posibles percances.

La sistematización en la organización se da de forma eficaz, contrastado por los resultados obtenidos que detallan que se da eficazmente un enfoque integrador, debido a que el nivel organizativo de la empresa es adecuado y demostrando que existe interdependencia entre las áreas y funciones.

**Palabras Clave:** Prospectiva, constructora JLP Consultores & Ejecutores S.A.C.

**Título:** Gestión de calidad y el servicio al cliente en los gimnasios del Distrito de Sullana Año 2019.

**Autora:** Fiorella Lizet Silva Balcazar (Filial Sullana)

### **Resumen**

Los gimnasios son lugares cerrados donde el cuerpo se ejercita mediante movimientos del cuerpo, pueden ser mediante baile, aeróbicos, spinning, etc. Acudir al gym hoy en día no sólo ocurre por belleza sino por salud y sentirse bien, porque en cuerpo sano mente sana y una alimentación adecuada hacer que se te veas joven y sin enfermedades.

Con el pasar del tiempo los gimnasios van en crecimiento, se estima que el 39% de las personas van a un lugar abierto o cerrado a hacer ejercicios o a bailar, esto ocurre porque el país de manera económica tiene un balance o crecimiento económico, lo cual permite a la población acceder a servicios de manera que prefiere y no tan básicos o necesarios, por el contrario, servicios de gustos y preferencias para sentirse bien.

En el distrito de Sullana existen varios gimnasios que ofrecen los mismos servicios, pero con diferentes características, pero aún hay una rivalidad entre los gym al tener el mismo público a quien va dirigido los servicios que prestan.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad y el servicio al cliente en los gimnasios del distrito de Sullana año 2019?. Para dar respuesta a la pregunta se planteó el siguiente objetivo general: Describir las características de gestión de calidad y el servicio al cliente en los gimnasios del distrito de Sullana año 2019.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar el proceso básico de la gestión de calidad en los gimnasios del distrito de Sullana año 2019. Describir los principios de la gestión de calidad en los gimnasios del distrito de Sullana año 2019. Detallar las fases del proceso de comunicación en los gimnasios del distrito de Sullana Año 2019. Identificar los elementos del servicio al cliente en los gimnasios del distrito de Sullana año 2019.

La investigación fue de diseño no experimental –transversal- descriptivo. Se utilizó una muestra de 10 gerentes y 68 clientes en los gimnasios del distrito de Sullana, año 2019. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se hizo uso de análisis descriptivo, se utilizó el programa Excel para elaborar las tablas y figuras para la presentación de los resultados de la investigación.

La investigación concluye que el proceso de la gestión de calidad, con sus tres pasos son de vital importancia, predominando la planeación de las acciones que va a realizar la empresa para la calidad del servicio, seguido de la utilización de proceso de control de calidad para suprimir errores en la calidad de su servicio para reducir trabajo, y los costos puedan reducirse.

La utilización de los ocho principios de la gestión de calidad en los gimnasios, beneficia notablemente la organización y producción del servicio de los gimnasios, predominando el enfoque al cliente, pensando siempre en superar las expectativas del consumidor, seguido del principio de la participación del personal, para trabajar en equipo y el compromiso de cada uno para alcanzar los objetivos de la empresa.

Las fases del proceso al cliente son clave para poder comunicarse de manera adecuada con el cliente y poder hacerlo sentir importante, lo cual crea una relación positiva entre la empresa y los clientes, para persuadirlo y fidelizar, predominando la acogida, que es el primer contacto con el cliente, siguiendo la fase del seguimiento para tener siempre los datos del cliente y haya un trato cordial y permanente.

Los elementos del servicio al cliente son importantes con los clientes porque sirven para conectarse y brindar un trato adecuado y personalizado, predominando la relación clientelar, que es la conexión entre el cliente y el trabajador, con una comunicación amena, que se sienta atendido y tranquilo, que lo están atendiendo, siguiendo el elemento de la correspondencia, es la respuesta del cliente con el trabajador, el ambiente que se crea para mantener contento al cliente.

**Palabras Clave:** Gestión de calidad, servicio al cliente, micro y pequeñas empresas, gimnasios.

**Título:** Gestión de calidad y la mercadotecnia en las mype rubro calzado del Distrito Huancabamba - Piura, Año 2018

**Autor:** Kevin Pérez Guerrero (Filial Piura)

### **Resumen**

Las MYPE enfrentan diferentes dificultades, por ello, es necesario tomar medidas para evitar los errores comunes que suelen cometer; en muchos de los casos son por no contar con una gestión de calidad, estos son: la falta de conocimiento dentro del mercado, el no contar con la información necesaria sobre el mercado no permite analizar de manera efectiva a la competencia, también impide la capacidad de generar un valor agregado y la exploración de nuevos mercados; la falta de una organización interna, este refleja escases de supervisión dentro de la empresa, provocando un inadecuado desarrollo de actividades; mala distribución del trabajo, es necesario que las actividades cuenten con una limitación para cada área o trabajador, de esta manera se evita un deficiente nivel de productividad; falta de innovación tecnológica.

La tecnología día a día abarca más terreno, por ello es necesario que las empresas la adopten de manera adecuada, de esta manera, se evita los problemas cotidianos respecto a este; falta de una correcta planificación en las compras, genera que las MYPE no cuenten con el espacio suficiente para guardar la mercadería, generando costos por almacenaje (Portal PQS la voz de los emprendedores, 2016).

Uno de los problemas que afecta a muchas de las organizaciones, es no contar con una posición estable en el mercado, e incluso no tener una imagen corporativa, esto es fundamental en toda organización debido a que los vuelven más competitivos y pueden mantenerse en el mercado, por ello, se debe desarrollar técnicas como la mercadotecnia, debido, a que es considerada como una herramienta con beneficios a largo plazo, pues, permite obtener un posicionamiento y brindar la debida imagen a la organización, logrando incrementar el desarrollo y la productividad.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo es la gestión de calidad y la mercadotecnia en las MYPE rubro calzado del distrito de Huancabamba- Piura, año 2018? Para dar respuesta a la pregunta se investigación se planteó el siguiente objetivo general: Definir cómo es la gestión de calidad y la

mercadotecnia en la MYPES rubro calzado del distrito de Huancabamba – Piura, año 2018.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Conocer los problemas en la implementación de un sistema de gestión de calidad en las MYPE rubro calzado de la provincia de Huancabamba – Piura, año 2018. Determinar la importancia que tiene el implementar un sistema de gestión de calidad en las MYPE rubro calzado de la provincia de Huancabamba – Piura, año 2018. Describir los beneficios de la mercadotecnia en las MYPE rubro calzado de la provincia de Huancabamba – Piura, año 2018. Explicar las técnicas de la mercadotecnia en las MYPE rubro calzado de la provincia de Huancabamba – Piura, año 2018.

La investigación fue de diseño no experimental –transversal- descriptivo. Se utilizó una población muestral de 6 micro y pequeñas empresas. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se hizo uso de análisis descriptivo, se utilizó el programa Excel para elaborar las tablas y figuras para la presentación de los resultados de la investigación.

La investigación concluye que la totalidad de los empresarios determinan que la gestión de calidad es importante, puesto que influye en la realización de las actividades, permite generar estrategias para el cumplimiento eficiente de los labores, además, ayuda a satisfacer al cliente con respecto a la calidad, precio y servicio que las MYPE brindan, generando que los clientes se fidelicen, por ende, se incrementan las ventas y mejora la rentabilidad; de ello resulta necesario decir, que los propietarios deben mantener una mejora continua, estableciendo estrategias que les permita mejorar en la ejecución de las actividades; asimismo, mejorar la atención que brindan, establecer mejores precios y buena calidad del producto, además, se debe complacer las preferencias de los consumidores, ofreciendo productos en relación a la moda, gustos, calidad, precio; de esta manera se logra obtener la lealtad de los consumidores y establecer un mejor posicionamiento en el mercado competitivo, mejorando la imagen empresarial. La gestión de calidad y la mercadotecnia permite a los propietarios cumplir con las expectativas del cliente, permite el desarrollo económico frente a las MYPE informales, además, pueden realizar medidas de promoción que les ayude a realizar mejores ventas y obtener más clientes.

**Palabras Clave:** Gestión de calidad, mercadotecnia, micro y pequeñas empresas.

**Título:** Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte público urbano (comités) ruta Nuevo Chimbote, Chimbote, 2019

**Autora:** Patricia Lisbeth Salirrosas Moreno (Sede Central)

## **Resumen**

En los Estados Unidos el 99% de las empresas son MIPYMES, y proveen aproximadamente el 75% de los empleados nuevos netos, que se generan cada año en la economía del país; este tipo de empresa emplea al 50.1% de la fuerza laboral privada (Valdés & Sánchez, 2012, p. 139). En 1955, durante el periodo de crecimiento sostenido, se puso en evidencia la importancia de las MIPYMES en la economía japonesa. Con la elaboración del plan de desarrollo económico se considera su papel activo papel en la economía nacional, por lo que se las incluyó en las diversas actividades destacadas (Valdés & Sánchez, 2012, p. 134). Las micro y pequeñas empresas presentan una serie de problemáticas dentro de las cuales esta una mala atención el cual es un factor relevante en la gestión de calidad, ocasionando con el pasar del tiempo la extinción de la misma.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características en atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y cómo elaborar un plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte público urbano (comités) ruta Nuevo Chimbote, Chimbote, 2019?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características en la atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte público urbano (comités) ruta Nuevo Chimbote, Chimbote, 2019

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

Describir las características de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte público urbano (comités) ruta Nuevo Chimbote, Chimbote, 2019. Identificar las características de las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte público urbano (comités) ruta Nuevo Chimbote, Chimbote, 2019. Describir las características en la atención al cliente como factor

relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte público urbano (comités) ruta Nuevo Chimbote, Chimbote, 2019. Elaborar un plan de mejora en base a los resultados de la investigación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte público urbano (comités) ruta Nuevo Chimbote, Chimbote, 2019.

La investigación fue de diseño no experimental –transversal- descriptivo. Se utilizó una población de 15 y una muestra de 10 micro y pequeñas empresas. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. Para el plan de análisis se utilizó los siguientes programas informáticos excel, word, ppt, pdf, turnitin.

La investigación concluye que la gran mayoría de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, en su totalidad son de género masculino, la mitad tiene grado de instrucción de educación básica, la gran mayoría de los representantes de los negocios son los mismos dueños del negocio y están en el cargo por más de 6 años. La gran mayoría de las micro y pequeñas empresas están en el rubro por más de 7 años y tienen de 3 a 5 trabajadores.

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas creen conocer el término atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad, también opinan que la atención al cliente contribuye a mejorar y a lograr los objetivos. Por otra parte, la forma como aplican la atención al cliente es aceptando las sugerencias de los mismos y para ello cuentan con un fono quejas porque sugieren que así llevan una buena estrategia para una buena atención al cliente, pero se ve reflejado con un bajo porcentaje sobre la fidelización de los clientes. En base a los resultados obtenidos en la investigación se elaboró un plan de mejora con la finalidad de aplicar estrategias que realmente ayuden a la fidelización del cliente y el incremento de las ganancias basándose en los requerimientos de los mismos.

**Palabras Clave:** Atención al cliente, gestión de calidad, micro y pequeñas empresas, transporte público urbano.