



UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS
BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO DE SEGURIDAD Y
VIGILANCIA, DISTRITO DE CHORRILLOS, PROVINCIA
DE LIMA, AÑO 2016**

TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

AUTORA

MARIANELLA PINTO CASTILLO

ASESOR

OLIVERA GUILLEN EDWIN MIGUEL

LIMA – PERÚ

2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**La Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las Micro y Pequeñas
Empresas del sector servicios rubro de seguridad y vigilancia, Distrito de Chorrillos,
Provincia de Lima, Año 2016.**

HOJA DE FIRMA DE JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa
Presidente

Lic. Espinosa Otoy, Victor Hugo
Miembro

Mgtr. Meza De Los Santos, Juan Pablo
Miembro

Mgtr. Olivera, Edwin
Asesor

AGRADECIMIENTO

A mis dedicados profesores, quienes han dedicado tiempo y esfuerzos en inculcar en mí las herramientas necesarias para llevar, a buen término, la elaboración de mi trabajo de investigación.

A mis padres y a todos y cada uno de aquellos quienes, con su gran paciencia, conocimiento y sabiduría, me apoyaron para el logro de cada uno de mis objetivos, en especial, este trabajo de investigación, uno de los logros más grandes en mi vida profesional y personal.

DEDICATORIA

A todos aquellos quienes, con sus esfuerzos y dedicación, apoyo y respaldo, confianza y amor, hicieron posible la culminación de mis estudios superiores, mi sincero agradecimiento por su entrega y comprensión.

A mi esposo y a todos mis familiares directos quienes, con sus consejos y aliento, me brindaron el apoyo invaluable de sus esfuerzos y ánimos, para alcanzar mi objetivo; brindándome todas las oportunidades para continuar con mi formación académica, profesional y personal, siendo un constante respaldo, incondicional, para superar todos y cada uno de los obstáculos y continuar hacia adelante en el largo camino de superación que ofrece la vida.

RESUMEN

Como objetivo básico y primordial, el presente trabajo de investigación se orientó a determinar los beneficios de la adecuada aplicación de una Gestión de Calidad en las MYPES del Sector Servicios, rubro Seguridad y Vigilancia, del distrito de Chorrillos, 2016. El trabajo de investigación realizada fue de carácter descriptivo y, para ello, se tomó una muestra de seis (06) MYPES, sobre un total poblacional de seis, a las cuales se les aplicó un cuestionario, bajo la técnica de la respuesta a un cuestionario, con el objetivo de recolectar datos pertinentes. El cuestionario estuvo constituido por un total de 24 preguntas con alternativas de posibles respuestas. Del análisis de la información se consiguieron los siguientes resultados: un 67% de las personas encuestadas no conoce el significado de lo que significa la competitividad, por otro lado, el 33% de ellos sí. Una ratio, que corresponde al 83% de las personas encuestadas piensa que su organización no se muestra competitiva y, por el contrario, un 17% afirma lo opuesto. Un 50% de los encuestados afirma que su organización se muestra competitiva, en especial por sus tarifas. Del otro lado, los tópicos de “Calidad, Atención al cliente” y “Otros” logran un 17% cada una.

Palabras claves: Gestión de Calidad y Beneficios de MYPE.

ABSTRACT

As a basic and primordial objective, the present research work was oriented to determine the benefits of the proper application of a Quality Management in the MYPES of the Services Sector, Security and Surveillance, of the district of Chorrillos, 2016. The research work carried out It was descriptive and, for this, a sample of six (06) MYPES was taken, on a population total of six, to which a questionnaire was applied, under the technique of answering a questionnaire, with the objective of collect relevant data. The questionnaire consisted of a total of 24 questions with alternative answers. From the analysis of the information, the following results were obtained: 67% of the people surveyed do not know the meaning of what competitiveness means, on the other hand, 33% of them do. A ratio, which corresponds to 83% of the people surveyed, thinks that their organization is not competitive and, on the contrary, 17% affirm the opposite. 50% of respondents say that their organization is competitive, especially for their rates. On the other hand, the topics of "Quality, Customer Service" and "Others" achieve 17% each.

Keywords: Quality Management and Benefits MSME.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ii
HOJA DE FIRMA DE JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES, TABLAS Y GRÁFICOS	x
I INTRODUCCIÓN.....	1
II REVISIÓN DE LA LITERATURA	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases Teóricas.....	15
2.2.1. Gestión de Calidad	15
2.2.1.1 Definición de Gestión	20
2.2.1.2 Definición de Calidad.....	20
2.2.1.3 Diseño y planificación de la Calidad.....	20
2.2.1.4 Técnicas avanzadas en la Gestión de Calidad.....	21
2.2.1.5 Gestión y Modelos de Calidad.....	22
2.2.1.6 Atención al Cliente	23
2.2.1.7 Importancia de la gestión de calidad	24
2.2.1.8 Herramientas de Gestión de Calidad	24
2.2.2. Definición de Beneficios	34
2.2.2.1 Incremento de la rentabilidad.....	34
2.2.2.2 Mejora de la imagen institucional.....	35
2.2.2.3 Mejora en los procesos.....	35
2.2.2.4 Fidelización de los clientes	36
2.3. Marco Conceptual.....	36
2.3.1. Microempresas y Pequeñas Empresas (MYPES).....	36
2.3.1.1 La situación de las MYPES en el Perú	38
2.3.1.2 Organización estructural de una MYPE.....	40
2.3.1.3 Empresa proveedora del servicio de vigilancia	43
2.3.1.4 Vigilancia, concepto	43
2.3.1.5 Las organizaciones de Vigilancia en Lima – Requisitos	44
2.3.1.6 Tecnología de Información y Comunicación (TIC).....	47
2.3.1.7 Canales Digitales	48

III	METODOLOGÍA	49
3.1.	Diseño de la investigación	49
3.2.	Universo – Población y Muestra	50
3.2.1.	Universo – Población	50
3.2.2.	Muestra	50
3.2.3.	Plan de análisis	50
3.3.	Definición y Operacionalización de variables	51
3.4.	Técnicas e Instrumentos utilizados para la recolección de datos	52
3.5.	Plan de análisis	52
3.6.	Matriz de consistencia	53
3.7.	Principios Éticos	54
IV	RESULTADOS	56
4.1.	Resultados	56
4.1.1.	Por características de los representantes:	56
4.1.2.	Por características de las micro y pequeñas empresas	58
4.1.3.	Características de las empresas orientadas al servicio y a la calidad	63
4.2.	Análisis de los resultados	68
V	Conclusiones y Recomendaciones	69
5.1.	Conclusiones	69
5.2.	Recomendaciones	70
	Referencias Bibliográficas	71
	Anexos	77
I.	Tabulación de los Resultados de las encuestas	77
II.	Gráficos de interpretación de los resultados de las encuestas al 100%	80
III.	Modelo de encuesta aplicada	88
IV.	Relación de MYPES de Seguridad – Distrito de Chorrillos	90

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES, TABLAS Y GRÁFICOS

Ilustraciones

Ilustración 1 Estructura básica MYPE – Elaboración propia	41
--	----

Tablas

Tabla 1 Definición y Operacionalización de Variables	51
Tabla 2 Matriz de Consistencia	53

Gráficos:

Gráfico 1 y Tabla: Edad de encuestado	56
Gráfico 2 y Tabla: Sexo del encuestado	56
Gráfico 3 y Tabla: Estado civil encuestado	57
Gráfico 4 y Tabla: Profesión del encuestado	57
Gráfico 5 y Tabla: Posición en la empresa	58
Gráfico 6 y Tabla: Tipo de empresa	58
Gráfico 7 y Tabla: Tiempo en actividad	59
Gráfico 8 y Tabla: Régimen tributario de empresa	59
Gráfico 9 y Tabla: Número de trabajadores	60
Gráfico 10 y Tabla: Tipo de clientes	60
Gráfico 11 y Tabla: Número de clientes	61
Gráfico 12 y Tabla: Número de distritos atendidos	61
Gráfico 13 y Tabla: Permiso de SUCAMEC	62
Gráfico 14 y Tabla: Procedencia de capital	62
Gráfico 15 y Tabla: Principal actividad	63
Gráfico 16 y Tabla: ¿Adquirió nuevos servicios?	63
Gráfico 17 y Tabla: ¿Reorientará actividad?	64
Gráfico 18 y Tabla: Problema mayor	64
Gráfico 19 y Tabla: ¿Realiza capacitación?	65
Gráfico 20 y Tabla: ¿Capacitó a trabajadores últimamente?	65
Gráfico 21 y Tabla: Lo más importante para la empresa	66
Gráfico 22 y Tabla: ¿Conoce el término competitividad?	66
Gráfico 23 y Tabla: Su empresa, ¿es competitiva?	67
Gráfico 24 y Tabla: ¿Por qué es competitiva?	67

I INTRODUCCIÓN

En el presente, el Estado peruano, como parte de una política para impulsar el desarrollo del sector microempresario, está ofreciendo un gran respaldo a las diversas actividades desarrolladas por las organizaciones denominadas Microempresas y Pequeñas empresas (MYPES). Según la vigente política de apoyo estatal, estas son las unidades productivas más importantes del país (Diario "El Peruano", 2017) pues absorben y ofrecen empleo a un gran segmento de la PEA (siglas de "Población Económicamente Activa") y porque sus áreas de desarrollo y cobertura ofrecen variados productos (bienes y servicios), por ello el Perú busca asignar casi un 40% de sus compras a este tipo de organizaciones tanto para fomentar su desarrollo y crecimiento, como para aprovechar sus múltiples recursos.

Este importante sector organizacional, generador de productos y servicios, requiere de una adecuada política que le permita flexibilizar sus actividades, sin merma alguna de sus capacidades productivas o de gestión: desde las perspectivas de planeamiento y desarrollo que estas unidades económicas buscan lograr, existe una serie de retos por enfrentar y solucionar en el corto plazo. Uno de ellos es que estas unidades de emprendimiento, para permanecer en el escenario económico local, deben continuamente actualizar sus procedimientos internos en la búsqueda de una gestión y un desarrollo de la Gestión de Calidad que sea acorde al escenario analizado el cual, en el versátil y dinámico panorama que enfrentan las MYPES, está muy descuidada a pesar de ser un elemento de vital importancia ante el entorno conformado por los clientes (internos o externos) o consumidores, compradores y clientes (LatinPyme – Centro de Desarrollo Empresarial, 2015).

Existen experiencias muy exitosas de gestión en el universo local de Microempresas y Pequeñas Empresas. Pese a ello, no hay una gran variedad de estudios,

que hayan sido realizados en profundidad, sobre los posibles impactos positivos que se generarían en estas organizaciones si aplicaran, adecuadamente, diversas técnicas de Gestión de Calidad. Desde esa óptica, este trabajo busca ampliar y profundizar estos estudios, aportando una serie de datos y casos relevantes, los mismos que servirán de punto de partida para investigaciones en el futuro, relacionadas al asunto investigado. En ese sentido, se espera que la información ofrecida en esta investigación sirva de punto de partida para futuras experiencias e investigaciones económicas y como fuente de consulta para los sectores emprendedores del país quienes, en la actualidad, no siempre cuentan con fuentes confiables de referencia para sus proyectos empresariales o para enfrentar los retos de una competencia con carácter de globalizada.

Hoy en día, aproximadamente más del 60% del total de la población de Lima de Lima afirma que su zona de vivienda es insegura. La señalada esta es una ratio que provoca alarma, sin embargo, merece ser considerada con extremo puesto que son tres variables que considerar como elementos sociales: ser víctima, la posibilidad de ser víctima y el temor a la comisión de un crimen. Para los cálculos de las víctimas de estas situaciones, solo se cuenta con una cifra en el plano señalado como nacional con un 28%, la misma que se agrava en zonas urbanas y en los sectores más altos social y económicamente hablando. En la actualidad, no se cuenta con un cálculo analizado a nivel de vecindario o de distrito. Es vital indicar que, de ese subconjunto, únicamente el 38% de los agraviados hizo la denuncia respectiva; esto significa que solo un 10% de las víctimas denunció el delito (Radio Programas del Perú - RPP, 2015).

“Raqueteros, cogoteros¹, arrebatadores y asaltantes a mano armada se han apoderado de las calles de Lima para intimidar, robar y hasta asesinar a quienes opongan resistencia. Ante este grave problema de inseguridad, la Policía Nacional ha identificado 35 puntos críticos con altos índices de criminalidad en 49 distritos de la capital y el Callao.” (Redacción LaMula.pe, 2016).

¹ Apelativo dado a aquellos individuos que asaltan formando grupos tras inmovilizar a sus víctimas.

En la experta opinión de muchos especialistas en el tema, aquellos han estudiado el problema desde distintas ópticas a través de medios de opinión, es escaso aquello que se ha realizado para reducir o invertir el crecimiento del crimen. Es imprescindible disminuir la incidencia y eso inicia invitando a que los ciudadanos comunes valoren, de manera positiva, el hecho de ir a hacer una denuncia. Del mismo modo, es necesario proponer un conjunto de medidas que logren que los costos para ejecutar este proceso administrativo sean inferiores a los posibles beneficios. Eso lleva a plantear, en el encuestado consultado qué entiende este por inseguridad, puesto que este es un concepto muy amplio, dentro del cual el elemento “crimen” es solo una faceta del problema (López, 2016).

De igual manera, más del 80% de los ciudadanos afirma que, pese a que realizan la denuncia, las fuerzas policiales no capturan al culpable (López, 2016). Esto demuestra la existencia de una situación problemática mayor: muestra una valoración negativa del grado de efectividad de las distintas instituciones del Estado que proveen los servicios de justicia y seguridad, sin dejar de mencionar que son muchas los delitos que no son denunciados. Según fuentes autorizadas y especializadas en el tema, como LAPOP o Transparencia Internacional, estas instituciones del Estado se hallan completamente desprestigiadas por sonados casos de autoridades corruptas o impunidad frente a la ley. Es por eso que son necesarios grandes cambios en las estructuras, las institucionales, los sistemas normativos, las partidas presupuestales en todo el aparato estatal y, por, sobre todo, una ingente voluntad, de parte de los políticos, para gestionar, de manera conjunta, a todas las instituciones del Estado que poseen la responsabilidad o desempeñan un papel en la lucha contra el crimen.

Es en esta línea de trabajo, que el objetivo primario de este trabajo de investigación es la determinación del efecto del adecuado uso de adecuadas gestiones de

calidad para la obtención de beneficios en las organizaciones empresariales de carácter micro o pequeño, ubicadas en el sector de servicios y dedicadas al rubro de seguridad y vigilancia en la ciudad capital de Lima, en el distrito de Chorrillos, y de esa manera contestar a la interrogante siguiente: ¿Cuál es la influencia de una adecuada administración de la calidad en la obtención de beneficios dentro del sector económico correspondiente a servicios, bajo el rubro de vigilancia en el distrito de Chorrillos – Lima en el año 2016?

Ante esta situación se traza, con carácter de general, el objetivo siguiente: Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro de seguridad y vigilancia en el distrito de Chorrillos – Lima, periodo 2016. Del mismo modo, se consideran los siguientes específicos objetivos para el desarrollo de este trabajo de investigación:

- Determinar las características de una gestión de calidad en Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro de seguridad y vigilancia en el distrito de Chorrillos – Lima, periodo 2016.
- Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro de seguridad y vigilancia en el distrito de Chorrillos – Lima, periodo 2016.
- Determinar si la gestión de calidad influye en los beneficios de Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro de seguridad y vigilancia en el distrito de Chorrillos – Lima, periodo 2016.

En el actual y convulso panorama social que se vive en el país, el problema de la seguridad ciudadana es un elemento gravitante dentro de muchas instancias y sectores de la población: los problemas derivados por el incremento de las actividades delincuenciales han provocado una respuesta inmediata y no siempre bien coordinada en

cuanto a la demanda y oferta de determinados servicios de seguridad. Teniendo en cuenta lo expresado, el escenario (distrito de Chorrillos), para el nacimiento, desarrollo y progreso de este tipo de actividades, es amplio y las experiencias no han sido muy variadas u oportunas.

El de Chorrillos es un distrito de la ciudad de Lima que posee una situación geográfica que lo convierte en un punto de concentración de zonas comerciales y de proyectos urbanos. Se encuentra ubicado a unos 20 kilómetros del centro de la zona central de la ciudad capital. Sus contornos limítrofes son: por el sector norte, los vecinos distritos de Santiago de Surco y Barranco; por el sector este, los vecinos distritos de Villa El Salvador y de San Juan de Miraflores; y con el océano Pacífico al sur y al oeste (Portal iPeru, 2016).

En los últimos años, este distrito ha tenido un crecimiento considerable teniendo en cuenta que se ubica en el camino a los balnearios del sur de la ciudad. Es un distrito con una composición social heterogénea y se encuentra dividido entre un “centro” al norte, con una población mayoritariamente de clase media y una zona de desarrollo industrial y urbanístico que se orienta hacia el sur.

Es necesario señalar que muchas apuestas empresariales, orientadas a este sector de servicios de seguridad han fracasado en este distrito, mientras que otras se han mantenido a lo largo del tiempo quedando como una interrogante saber si estas últimas, lo han logrado como consecuencia directa de aplicar una política de gestión de calidad en sus estructuras y operaciones.

La justificación del presente trabajo de investigación se sustenta sobre la base de la actual línea de investigación desarrollada sobre Microempresas y Pequeñas Empresas, el cual constituye un tema de interés tanto en lo nacional como en el ámbito de lo regional o local. Del mismo modo, la presente línea de investigación concuerda con aquello que

ha sido planteado y además se encuentra establecido por distintas instituciones nacionales y extranjeras lo cual, al mismo tiempo, es completamente compatible con aquellos valores y principios expresados en la Doctrina Social de la Iglesia Católica y en la “Constitución Apostólica Ex Corde Ecclesiae”.

Asimismo, es necesario señalar que esta investigación se encuentra plenamente justificada pues permitirá aplicar aspectos teóricos que se encuentran contemplados en la adecuadamente denominada “Gestión de Calidad” que serán aplicados a Microempresas y Pequeñas Empresas para asegurar sus crecimientos y desarrollos.

Otro elemento que se debe considerar es que en el escenario local hay un escaso conocimiento sobre los posibles beneficios que reporta una adecuada instauración y uso eficiente de los instrumentos de la “Gestión de Calidad” en la conducción de una MYPE, lo cual representa un aspecto negativo que debe ser subsanado.

Del mismo modo, el presente trabajo de investigación posee justificación porque ofrecerá un conocimiento, a nivel de exploración, de las características principales de las MYPES que usan instrumentos de Gestión de Calidad en sus ámbitos de desarrollo y dirección, con lo cual aquellas lograrán su permanencia en el escenario de las organizaciones, generando posiciones laborales, los mismos que redundarán en beneficio de la sociedad.

Otra justificación es que este trabajo ofrecerá beneficios a la comunidad de empresarios en general y, también, a los pequeños emprendedores en particular, proporcionando saberes y conocimientos sobre los réditos que se logran al aplicar una política de Gestión de Calidad adecuada dentro de sus organizaciones. Esto se logrará a través del proceso adecuado de valoración de la realidad analizada y la adecuada instauración de: (a) Propuestas de mejoras a la mejora de la “Gestión de Calidad”, (b) Ejecución de herramientas del Planeación Estratégica, (c) Instauración de Benchmarking,

Reingeniería de Procesos, Liderazgo, Atención al Cliente, Tecnología de Información y Comunicación (TIC) Outsourcing, etc., (d) Una activa participación organizacional, implicando adquirir y poner en práctica nuevas sapiencias o destrezas y (e) Adecuada gestión de técnicas y herramientas modernas de administración.

Finalmente, y no menos importante, se menciona la última justificación: esta investigación habrá de servir como firme base de trabajo para otras investigaciones futuras sobre la instauración o puesta en marcha de una adecuada “Gestión de Calidad” en organizaciones del tipo MYPE. En la actualidad no se cuenta con un adecuado conocimiento sobre cómo es que las organizaciones MYPES logran obtener impactos positivos sin hacer uso de la Gestión de Calidad en el rubro de servicios.

El presente trabajo de carácter investigador no impacta de manera negativa sobre la sociedad, por el contrario, tendrá como consecuencia un beneficio directo para ella, siendo su ejecución o aplicación completamente viable en directo beneficio de Microempresas y Pequeñas Empresas, bajo los determinantes principios de la ética correspondientes a la Confidencialidad absoluta y el respeto a las personas.

II REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Para el adecuado desarrollo de esta parte del presente trabajo de investigación, se ha procedido a llevar a cabo una serie de investigaciones y búsquedas de otros estudios o trabajos similares que trataran o abordaran del tema, encontrándose los siguientes estudios que tienen similitud o que han procedido a abordar el tema de un modo general. Empero, para el caso específico del distrito de Chorrillos no ha sido posible hallar información relevante sobre estudios similares relacionados al rubro que se trata en este trabajo.

A Nivel Internacional

(Herrera Enríquez, 2014), en su trabajo de investigación que se titula “Plan Estratégico para la empresa de seguridad privada, investigación, vigilancia e instrucción ‘INVIN’ Cia. Ltda.”, cuyo objetivo principal era el planteamiento de un Plan Estratégico a ser aplicado en la organización privada de seguridad INVIN Cía. Ltda., para buscar la mejorar en la gestión de la organización, se llega a las siguientes conclusiones:

- “El marco legal - jurídico o normativo en el cual se basa el desenvolvimiento de la actividad de una empresa de seguridad privada está conformado por la Constitución de la República (2008), la Ley de Seguridad Pública y del Estado (2009), la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada (2003) y el Reglamento a la Ley (2008), así como por el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010)”.
- “Al interior del proceso de planificación es necesario tener en consideración, básicamente, el denominado Plan Nacional para el Buen Vivir y el Plan Nacional de Seguridad Integral”.

- “Mediante la aplicación y análisis de la encuesta, la cual poseía la característica de no ser estructurada, se pudo hallar constancia de que existía el problema que es objeto de la investigación”.
- “A partir de la caracterización de la empresa y teniendo en cuenta el marco teórico referencial, se aporta el Plan Estratégico de la INVIN Cía. Ltda., en correspondencia con las políticas de desarrollo y seguridad integral enmarcado en el Plan Nacional de Seguridad Integral”.
- “El control y evaluación del nivel de satisfacción de los clientes como parte de la retroalimentación y control de la implementación del plan que se aporta muestra un 83,81 % de grado de satisfacción de los clientes internos y un 66,41 y 75,58 % de satisfacción de los clientes externos de los servicios de seguridad física y electrónicas respectivamente”.

(Ojeda Ormaza, 2017), en su trabajo de investigación titulado “Estrategias innovadoras para la captación de clientes para la empresa VIELAREC Cía. Ltda.”, cuyo objetivo principal fue estudiar las variables causantes de la reducción de clientes de la empresa VIELAREC Cía. Ltda., con el objetivo de establecer innovadoras estrategias para la captación de clientes, se llega a las siguientes conclusiones:

- “La seguridad Privada es uno de los canales importante de productividad en el mundo y en Latinoamérica ya que mediante esta actividad se generan plazas de trabajo, teniendo como antesala aquello, se realiza este trabajo de investigación recopilando la respectiva información que proporciona la empresa por medio de sus informes de auditorías, informes de no conformidad y estudios de satisfacción al cliente en la que se determina que la empresa

VIELAREC Cía. Ltda., tiene deficiencia en su estructura organizacional así como también poca satisfacción de los clientes”.

- “Con respecto la decadencia de la cartera de clientes, así como también un déficit constante en el ámbito financiero de la empresa VIELAREC Cía. Ltda., a fin de corroborar lo antes expuesto se realizó entrevistas a los expertos en el sector de seguridad privada en la cual se pudo definir que la empresa debe considerar los parámetros de capacitación y motivación de los guardias de seguridad siendo la base fundamental para que exista una mejor comunicación y relación con los clientes”.
- “En este trabajo se generó la propuesta detalladas en cuatro estrategias las mismas que han sido desarrolladas en cada una de sus fases estableciendo así las bases fundamentales, especificaciones técnicas, cotizaciones etc., y todos los parámetros que a bien tenga la elaboración de las estrategias para la captación de clientes de la empresa VIELAREC Cía. Ltda.”

(Medina Blanco, 2015), en su trabajo de investigación que lleva como título “Introducción de las Pymes en un Sistema de Calidad”, cuyo principal objetivo fue plantear y ejecutar la “introducción de las PYMES a un sistema de calidad para mejorar sus procesos y tener veracidad y prontitud de la información en los diferentes proyectos que esté desarrollando la empresa” (Medina Blanco, 2015), llegando a las conclusiones siguientes:

- “Los gerentes de las compañías deben ser más lapsos e investigar las ventajas que tiene implementar un sistema de calidad en sus empresas y complementarlo con la experiencia que tienen en la compañía para así ajustarlo a las necesidades de la empresa”.

- “La gerencia al implementar el sistema de calidad va a ver la realidad de su empresa y como este aporta en el desarrollo de proyectos de mayor envergadura y se facilita su desarrollo y control de estos”.
- “Las ventajas que tiene establecer un sistema de calidad en la empresa son: la organización de la compañía para controlar recursos de esta, la información de la empresa se tiene de una forma organizada adecuadamente para su consulta y toma de decisiones”.
- “Al tener un sistema de calidad se sabe con exactitud la capacidad real de la empresa este dato es de vital importancia para el crecimiento gradual de la organización así se sabe qué proyectos de mayor envergadura se puede postular la compañía”.
- “Esta investigación está encaminada hacer complementada con una investigación más profunda hacer una estadística y un estudio de caso de una empresa específica del sector de la construcción”.

A Nivel Nacional

(Coa Ccahuana, 2015), en el trabajo de investigación titulado “Caracterización del financiamiento y capacitación de las MYPE del sector servicio – rubro servicios integrales de seguridad y vigilancia. Juliaca, 2015” cuyo objetivo principal fue la determinación de cuáles eran las características principales de la capacitación y el modo como se financiaban las MYPE del sector Servicios Integrales de Seguridad y Vigilancia en el distrito de Juliaca, año 2015, se llega a las siguientes conclusiones:

Respecto a los Representantes legales:

“La mayoría de las MYPE están dirigidas por representantes cuyas edades oscilan entre 51 a 60 años y en su totalidad son del sexo masculino, la mayoría con grado

de instrucción superior no universitaria, desempeñándose con el cargo de propietario con menos de 20 años en el cargo”.

Respecto a la MYPE:

“La mayoría de las MYPE fueron generadas para crear ganancia y se encuentran formalizadas”.

Respecto a la capacitación:

“La mayoría de las MYPE no se han capacitado, una minoría recibió capacitación una vez al año, motivo por el cual la mayoría de los empresarios consideran la capacitación como un gasto para la empresa”.

Respecto al financiamiento:

“Los empresarios en su mayoría recurren al financiamiento y solicitaron por lo menos un financiamiento durante el año 2015, siendo atendidos. La mayoría recurrió a entidades no bancarias y lo han invertido para compras de activos de su empresa”.

(**Rojas Velásquez, 2014**), en su trabajo de investigación titulado “Caracterización de la Capacitación de Personal para mejora de calidad de servicio en una MYPE de servicios de seguridad en la Ciudad de Arequipa, 2013 – Caso MYPE SEGURYACK” cuyo objetivo principal fue la identificación de los principales beneficios que brinda la capacitación de personal de una empresa dedicada al servicio de vigilancia, se llega las siguientes conclusiones:

- “Con respecto a la caracterización de la capacitación de personal, podemos indicar que la empresa SEGURYACK, en merito a los cuadros 02, 03, y 04 nos indica que capacita a sus trabajadores en una minoría durante cada año, así mismo la mitad cada dos años y una minoría cada 4 años, lo cual indica

que la empresa no está cumpliendo con capacitar a su personal en su totalidad durante el año”.

- “Con respecto a la capacitación que se realiza a los coordinadores de la MYPE SEGURYACK; como muestra en el cuadro 02, a los trabajadores se les capacita a su totalidad, también como indica el cuadro 04, podemos deducir que una mayoría están capacitados en varios tipos de cursos inclusive en la buena atención al cliente, y una minoría solo está capacitado en Marketing Empresarial”.
- “Con respecto a la capacitación que se realiza a los supervisores de la MYPE SEGURYACK; para la mejora en calidad de servicio que ofrece en la ciudad de Arequipa; podemos deducir que su mayoría los trabajadores de supervisión consideran que la capacitación es una inversión y una minoría que no lo es; una mayoría considera que la capacitación mejora la rentabilidad de la empresa y una minoría opinan lo contrario; y por último en su totalidad los trabajadores opinan que la capacitación mejora la competitividad de la empresa”.

(**Haro Vidal, 2015**) en su trabajo de investigación titulado “Caracterización de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios –rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito de Huaraz, 2015”, cuyo objetivo principal fue describir las características de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las MYPES, rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito Huaraz, 2015, se llega las siguientes conclusiones:

- La mayoría relativa de los gerentes y representantes de las MYPES del sector seguridad y vigilancia son personas que oscilan entre los 41 a 50 años de edad, en su totalidad son de sexo masculino, la mayoría relativa tienen estudios universitarios, estos gerentes y representantes dirigen a las organizaciones con base a las experiencias obtenidos durante los años de trabajo en el rubro, son resistentes al cambio, a las nuevas tendencias y a la tecnología.
- La totalidad de las MYPES del sector seguridad y vigilancia fueron creadas con fines de lucro, son formales la mayoría relativa tiene de seis a diez años de antigüedad, se puede deducir que estas MYPES están en la etapa de introducción y crecimiento en el mercado.
- Respecto a la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos la mayoría relativa de los gerentes o responsables de estas MYPES nunca analizan ni describen el puesto, la mayoría relativa nunca tienen en cuenta las condiciones geográficas, climatológicas y laborales en el análisis del puesto la mayoría relativa nunca describe ni analiza el perfil del candidato, la mayoría relativa no cuenta con el manual de descripción del puesto ni el perfil del candidato la mayoría siempre le dan importancia al reclutamiento interno, la mayoría siempre realiza reclutamientos externos mediante avisos en diferentes medios de comunicación, la totalidad de los gerentes y representantes hace la recepción de currículum de los candidatos, la mayoría siempre se entrevista con el candidato para cerciorarse de la idoneidad del candidato, la mayoría nunca realizan exámenes psicológicos, la mayoría relativa nunca realiza examen médico a sus candidatos y la minoría a veces hace el seguimiento a sus trabajadores recién contratados.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de Calidad

Es el total de estipulaciones funcionales que instaura una organización, todas y cada una de estas se encuentran vinculadas entre sí. Es partir de estas especificaciones por los cuales la organización en cuestión podrá llevar a cabo la gestión planeada y organizada para alcanzar los niveles de calidad estipulados y enfocados a la mejora continua (Ríos Carranza, 2015).

Cuando las organizaciones llevan a cabo sus labores de una manera ordenada y constante, con una continua búsqueda por superar sus propias metas u objetivos trazados, se puede hablar de una organización que encontrará beneficios tanto para ella en cuanto persona jurídica como para sus miembros componentes en cuanto personal trabajador y colaboradores. Los resultados de esta gestión, con sus respectivos beneficios, se basan en (FeedBackGround, 2016):

- Políticas y estrategias adecuadamente definidas, compartidas y comunicadas a toda la institución
- El elemento humano tiene la percepción de ser claramente productivo y, al mismo tiempo, se siente alineado con las políticas y estrategias de la institución
- Todos los trabajadores tienen muy claro cuáles son sus roles en la organización y cuáles para el resto de las personas dentro de la misma
- Los procesos y los organigramas se encuentran de acuerdo acordes a las políticas y planes estratégicos de la institución. También son claros los procesos de mejoras continuas que han sido desarrollados para asegurar el funcionamiento del sistema organizativo.
- En definitiva, un adecuado y eficiente ambiente laboral genera gente comprometida y entusiasta.

a) Adoptando un enfoque sistémico de la Gestión de Calidad

Puesto que la Gestión de la Calidad es asumida por toda la organización, basada en su percepción de las instituciones como sistemas (Universidad Nacional Autónoma de México) creados por humanos, debe ser conseguida sobre la base de una adecuada coordinación de todos y cada uno de los equipos y del personal de tal manera que se produzca una contribución real y adecuada entre todos los miembros de los grupos de trabajo encargados de su gestión y adopción.

b) Desarrollando una cultura institucional orientada a la calidad

Para el logro de este aspecto organizativo deben tenerse unos claros y precisos lineamientos de gerencia, basados en la correcta edificación de una cultura organizacional y funcional que permita el fomento de la participación activa, el compromiso y la permanente cooperación de todo el personal involucrado en pro de ese objetivo (Vesga R., 2013).

c) Sincronizar e integrar los procesos involucrados

Cuando se definen los flujos de cada uno de los procesos que se ejecutan en una organización, es necesario entender que siempre deben funcionar de manera sincronizada para que se logre una correcta definición del resultado previsto y así sea posible validar su integración dentro de la operación organizacional (Beltrán Sanz, Carmona Calvo, Carrasco Pérez, Rivas Zapata, & Tejedor Panchón, 2009). Un funcionamiento inadecuado o no coordinado siempre generará problemas en el desarrollo de las actividades de la organización o en su propia existencia como institución.

d) La gestión desde un enfoque proactivo

Debido a la dinámica de las organizaciones, siempre es necesario anticiparse a los escenarios, es decir, enfocarse en la prevención de la calidad y no en la reacción, ya que esto implica menos costos para la organización al no tener que asumir aquellos costos o gastos que se generan de los errores o defectos identificados. La gestión de la calidad conlleva a una visión proactiva de toda la organización debido a que es un compromiso que debe ser abordado por todos y cada uno de los miembros de la organización: es un trabajo continuo cuyo emprendimiento y desarrollo debe ser colaborativo (Universidad Nacional Autónoma de México).

e) La mejora continua en el desarrollo de los procesos

Es muy importante contar con las mediciones en los procesos que permitan a la organización, vista como un todo, contar con herramientas válidas para tomar decisiones adecuadas de corrección, prevención o mejoras, logrando una mejora continua dentro de estos. La mejora continua no se convierte en una tendencia, es una necesidad si la organización desea permanecer en el escenario del mercado (Vesga R., 2013).

f) Beneficios de la Gestión de Calidad

Todo tipo de organización (empresarial o no), al implantar los parámetros de una “Gestión de Calidad” adecuada, obtienen impactos económicos porque se minimizan aquellos elementos que obstaculizan un eficiente manejo de los insumos involucrados (materiales, técnicos, humanos y tecnológicos). Todos estos resultados se deben a que la institución u organización logra los beneficios siguientes (Nueva ISO 9001, 2018):

- Satisfacer al cliente: es el objetivo primordial que se desea alcanzar, al instaurar un Sistema de Gestión de Calidad, se busca cumplir con las

expectativas del cliente. Todo el proceso, y sus componentes, se halla enfocado hacia la consecución de tal objetivo.

- Obtener nuevos clientes: para cumplir con los parámetros y esquemas que un Sistema de Gestión de Calidad plantea o insta, se debe ofrecer una plena seguridad frente a los potenciales clientes. Una buena imagen es la causa de que se pueda capturar a clientes nuevos clientes. Dicha imagen es una proyección del hecho de que una organización garantiza producto de calidad (sean bienes o servicios) y esto es lo que sucede por la adopción de “Sistema de Gestión de Calidad” óptimo y adecuado, el mismo que garantice lo idóneo de los procesos y procedimientos involucrados en el proceso productivo.
- Mejorar mecanismos o procesos dentro de la organización analizada: los procesos que se ejecutan en la producción siguen algunos lineamientos o estándares que buscan asegurar el cumplimiento de las normas que permiten que ese sea un procedimiento optimizado.
- Diferenciarse del entorno competitivo: todo sistema organizacional que posea un eficiente sistema de gestión siempre va a destacar por sobre el nivel de la competencia. En ese sentido, el simple hecho de poseer un adecuado y cualificado Sistema de Gestión, certificado, genera una proyección de la imagen positiva que, sobre los clientes potenciales, se busca dar a conocer.
- Reducir costes sin afectar la calidad: es imprescindible el logro de mejoras en los aspectos cualitativos del producto (sea un bien o un servicio) evitando que se afecte la calidad de este. Es una búsqueda de optimización

del proceso y la eliminación (o reducción) de los costos superfluos de cualquiera de los recursos.

- Satisfacer las condiciones y exigencias derivadas de pertenecer a un determinado conglomerado o grupo: en algunas organizaciones, por lo general multinacionales, se hace necesaria una validación del Sistema de Gestión de Calidad que utilizan: eso constituye un indispensable requerimiento y, de ese modo, asegurarse de que ningún miembro muestra retrocesos en materia de calidad de los bienes o servicios que se ofrecen.

En esa dirección, todos aquellos beneficios obtenidos, sobre la base de una gestión operativa eficiente de los insumos involucrados, evidencian la realización de importantes economías en el desarrollo de sus actividades internas. Es aún más relevante, el hecho de que las instituciones que hacen uso de la “Gestión de Calidad”, alcanzan y muestran importantes impactos económicos: hacen un manejo eficiente de sus insumos de otras organizaciones similares. Este aspecto último se manifiesta en un incremento de los niveles de productividad lo que significa, por su sola manifestación, que la organización se orienta a la competitividad: mejorar sus estándares frente a la competencia.

Para obtener dichos impactos en sus economías, se deben determinar medidas y pasos a seguir: el personal de la organización debe conocerlos para unificar y estandarizar procedimientos o definir actividades para posición de trabajo según el Sistema de Gestión de Calidad adoptado. Es necesario, también, que todos los nuevos objetivos sean dados a conocer de manera adecuada, así como los instrumentos a ser utilizados, controles que van a ser seguidos. Todos y cada uno de los procesos del ciclo de producción deberán estar bajo

control. Los indicadores deberán mostrar los resultados en los niveles de calidad que se obtengan y sus posibles desviaciones.

2.2.1.1 Definición de Gestión

Es el conjunto de labores mediante los cuales se dirige una organización cualquiera, desde organizaciones sin fines de lucro hasta empresas: es un elemento inherente a la naturaleza misma de las organizaciones, independientemente de su actividad o giro (Castillo Díaz, 2012).

2.2.1.2 Definición de Calidad

Es aquella ponderación sobre las bondades o beneficios que ofrece a un consumidor, cliente o comprador un determinado producto o servicio. Debido a sus propias características, la calidad es absoluta y, al mismo tiempo, relativa (Alcalde San Miguel, 2009).

2.2.1.3 Diseño y planificación de la Calidad

Es aquel conglomerado de acciones, políticas y valores institucionales orientados a planificar y diseñar esquemas que conlleven a instaurar calidad en un producto o servicio. Para lograr eso, se hace necesario cumplir una serie requisitos (de la Cruz Bovea, 2005):

a) Planificación del diseño y desarrollo

En esta etapa se evalúan: (a) Etapas de desarrollo y diseño; (b) Verificación, Validación y Revisión adecuadas para cada momento del desarrollo y diseño y (c) la asignación de las autorizaciones y responsabilidades para el proceso de diseñar y desarrollar el proyecto a llevar a cabo.

b) Responsabilidad y autoridad en el diseño y desarrollo

Esto consiste en asignar la responsabilidad y la autoridad necesaria para que se lleve a cabo el diseño de todo el proyecto asignado o acogido y su ulterior desarrollo.

c) Verificación del diseño y desarrollo

Es el procedimiento mediante el cual se examinan los resultados parciales que se vayan obteniendo.

d) Validación del diseño y del desarrollo

Es aquella etapa mediante la cual se lleva a cabo el procesamiento y la evaluación de todos los aspectos que han sido administrados por el equipo de trabajo.

Existen labores, aquellas que están relacionadas con la estructura y con la planificación de la calidad, que suelen parecer inversiones excesivas de tiempo, pero el tiempo total usado para llegar a la operación completa se reduce mediante la cooperación.

El grado de satisfacción de aquel considerado como cliente inmediato: las especificaciones de un producto (ya sea un bien tangible o un servicio intangible) inciden en el nivel de satisfacción que experimenta el cliente inmediato. Estas especificaciones o características no solo incluyen aquellas de los servicios o bienes ofrecidos, sino también aquellas que son complementarias. Satisfacer necesidades y expectativas del cliente inmediato constituye el elemento primordial importante de la gestión de la calidad y el sustento del éxito de una organización.

2.2.1.4 Técnicas avanzadas en la Gestión de Calidad

Dentro del grupo de los llamados elementos básicos para entender cómo se obtienen los estándares de Calidad, como una consecuencia directa de llevar a cabo prácticas de calidad, permanentes y normalizadas, son los llamados 8 Principios de la Calidad Total (ISO Tools, 2015), que son:

- a) Orientarse a la obtención de resultados.

- b) Orientarse a satisfacer al cliente.
- c) Liderar y mostrar coherencia entre todos los objetivos.
- d) Aplicar una gestión administrativa u operativa basada en hechos y procesos.
- e) Desarrollar, hacer crecer e involucrar a las personas.
- f) Aprender, innovar y mejorar de modo continuo.
- g) Establecer y desarrollar sistemas de alianzas.
- h) Asumir la responsabilidad social de los actos organizacionales.

Estos básicos principios han permitido que aparezcan varios formatos de “Excelencia en la Gestión” (Euskalit.net, 2014). Todos los esquemas o formatos poseen un doble uso o aplicación:

- a) La identificación de lineamientos básicos de la excelencia a través de un modelo o marco de gestión exitosa, conformado con listas de apropiadas técnicas o prácticas operativas que pueden aplicarse a una gran cantidad de entidades u organizaciones.
- b) Además, estos formatos sirven como instrumentos evaluativos para el conjunto de trabajadores ubicados dentro de la organización. Las entidades que ejecutan este tipo de modelos los dan a conocer mediante las entregas anuales de recompensas que se otorgan como resultado de las valoraciones internas que son llevadas a cabo, por lo general, por organizaciones ajenas a la entidad.

2.2.1.5 Gestión y Modelos de Calidad

Son aquellos instrumentos eficaces, usados en el proceso de toda organización de mejorar los productos o servicios que ofrece. Los modelos favorecen la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así como establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de

experiencias. Las personas que hayan sido integradas durante el proceso de reclutamiento deben dar sus aportes profesionales y personales y, de esa manera lograr un enriquecimiento de los procedimientos internos de las organizaciones a las cuales acceden con el objetivo de hacerlas más eficientes y, por lo tanto, más competitivas frente a sus similares (Euskalit.net, 2014).

2.2.1.6 Atención al Cliente

Es el conjunto de herramientas eficaces usadas para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades presentes y futuras. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. Sus principales objetivos son los siguientes (Muñiz González, 2014):

- Conseguir la fidelización de los consumidores-compradores-clientes.
- Reducción del tiempo neto del proceso de servicio ejecutado.
- Aceleración de aquellos procesos relacionados a las cobranzas.
- Identificar las áreas o entorno que pueden ser mejorados.
- Identificar aquellas tendencias vigentes en el mercado.
- Llevar a cabo una mejora del control de la red de ventas.
- Detección rápida del ingreso de competencia.
- Control adecuado de los precios considerados para las ventas reales.
- Desenvolverse como una fuente segura de datos e información.

2.2.1.7 Importancia de la gestión de calidad

La importancia básica de la aplicación de procesos impregnados de gestión de calidad dentro de la organización, es que introduce el ideal o concepto de la mejora continua para favorecer el logro de impactos de eficiencia en la gestión operativa de la organización así como su eficacia, elevando los niveles de su ventaja competitiva frente a sus pares o similares en el mercado y dando respuesta a las exigencias y requerimientos de los consumidores o compradores (Valenzuela Cano).

2.2.1.8 Herramientas de Gestión de Calidad

Para alcanzar sus objetivos, la Gestión de Calidad hace uso de determinadas herramientas para el logro de sus objetivos o metas operacionales. Entre ellas, se cuentan las siguientes:

a) Reingeniería de Procesos

Consiste en la reconstrucción o replanteamiento de un procedimiento o proceso en una organización empresarial o la modificación radical de un procedimiento para lograr que se incremente su eficiencia o se obtenga un mayor impacto económico. Se denomina así al rediseño de un procedimiento o proceso dentro de una actividad organizacional o el cambio radical de un procedimiento o proceso de cualquier índole o tipo. Pese a que esta definición resume la principal idea de la concepción de la reingeniería, la frase misma no involucra todo aquello que conlleva la gestión y el desenvolvimiento, en la práctica, de esta herramienta de la administración.

“Reingeniería es comenzar de cero, es un cambio de todo o nada, además ordena la empresa alrededor de los procesos. La reingeniería requiere que los procesos fundamentales de los negocios sean observados desde una perspectiva transfuncional y en base a la satisfacción del cliente.” (Euceda, 2011).

Si un sistema organizacional cualquiera desea llevar a cabo la adopción o la aplicación de la reingeniería, debe tener la capacidad de desechar aquellas políticas o normas de tipo convencional que aplicó en el pasado y estar dispuesta a modificaciones o cambios mediante los cuales sus actividades podrían ser más eficientes. Por sí misma, la idea de la reingeniería significa abandonar antiguos procesos o procedimientos y buscar elementos de trabajo que otorguen valor agregado en beneficio del consumidor.

El grado o nivel de la eficiencia de los cambios realizados debido a la aplicación de las técnicas de reingeniería se mide de acuerdo con el valor de aquellos resultados obtenidos por: (a) un incremento de la rentabilidad, (b) una mayor participación dentro del mercado, (c) ingresos en aumento y (d) mejores rendimientos sobre las acciones de inversión realizadas. Si no existe una relación entre el proceso y aplicación de las herramientas de reingeniería y la mejora de aquellos resultados esperados por la organización, la gestión de la reingeniería está destinada a fracasar. El punto de partida para la productividad arranca con el concepto y la aplicación de la búsqueda de eficiencia y, a partir de esta, el nivel de competitividad frente a otras organizaciones.

b) Benchmarking

Se llama así a aquella técnica mediante la cual se procede a recopilar información relevante y nuevas ideas foráneas a la organización, haciendo una comparación de los distintos aspectos de esta empresa con los de aquellos competidores más importantes del mercado.

De manera sencilla, el benchmarking es un punto de referencia mediante el cual las organizaciones comparan sus áreas operativas más importantes con

las de otras instituciones similares: se tomar como punto de referencia a los mejores, adaptando sus procesos y sus sistemas estratégicos para ser usados en la entidad organizacional, dentro del marco de la legalidad. (Carson, 2011).

Objetivos del benchmarking

- Elevar el grado de nivel de calidad:

Se valora la mejora obtenida sobre bienes o servicios determinados, considerando los precios y los costos que son esenciales para su elaboración y entrega, comparándolos en la búsqueda de un vital punto de inflexión. Es el más común.

- Mejora de la Productividad:

Compara cuánto producto (bien o servicio) se produce y cuánto material (físico e intangible) se consume para lograr la obtención de esa cantidad que se ha producido. En este caso, el objetivo primordial es la comparación de los niveles de eficiencia en los distintos procedimientos de aquellos sistemas organizacionales que son similares.

c) Liderazgo

Cualidad que posee una persona, distinguiéndola del resto del grupo y capaz de adoptar decisiones acertadas para los otros integrantes del grupo, organización o equipo sobre el cual ejerce una dirección, logrando inspirar al resto de los miembros del grupo a lograr un objetivo común. Entre las muchas y variadas definiciones sobre liderazgo, se halla esta:

“La palabra liderazgo define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder.” (ConceptoDefinicion.de, 2014).

Partiendo de un punto de vista, básicamente organizacional o empresarial, el fenómeno o manifestación del liderazgo es aquella serie de actividades o

funciones que posee una determinada persona, la misma que logra distinguirse del resto del grupo (al que pertenece) y que posee la habilidad o capacidad de tomar acertadas decisiones para este mismo grupo o entidad organizacional a la cual lidera o dirige y, de esa manera, inspira al resto de aquellos que conforman esa comunidad para alcanzar un objetivo común.

A pesar de que es completamente cierto que la gestión del líder puede ser vista como el establecimiento de un objetivo y conseguir que un gran porcentaje mayoritario de los miembros de su grupo lo deseen y se esfuercen por alcanzarlo, hay que reconocer que no todo liderazgo es positivo.

Otro detalle importante es que debe ser siempre recordado que el accionar o manifestación del liderazgo no siempre va a estar en concordancia con las estructuras jerárquicas o funcionales que se manifiestan en la institución.

- **Características del liderazgo**

Las características siguientes son una parte de aquellos requisitos básicos que buscan definir y describir a un líder: (a) estar al día de lo último y vigente en el escenario dentro del cual se desarrolla el trabajo, (b) observar y analizar las labores de otros líderes en situaciones similares y (c) realizar modificaciones a la forma de trabajo cuando sean necesarias.

Por otro lado, se mencionan algunas de las principales cualidades que necesita poseer o mostrar alguien que practica y controla el liderazgo: integridad, confianza, conocimiento y, claro está, el carisma necesario que guía e inspira a sus seguidores. (Rodrigo Vásquez, 2006).

d) Tormenta de Ideas (Brainstorming)

Esta interesante herramienta que busca identificar la creatividad y que se basa en la activa participación de los integrantes del grupo quienes hacen sus aportaciones, durante un tiempo que ha sido pactado previamente, el mayor

número de ideas posibles relacionados a un asunto o situación determinada o definida. Todas y cada una de las aportaciones expresadas son acogidas y registradas: no debe existir impedimento, tamiz o veto para sus manifestaciones. Lo que más interesa, en primera instancia, es el número de ideas expresadas; por lo mismo conviene que los aportes sean lo más breves posibles, que no se juzgue ninguna idea aportada, que se eviten las críticas o autocríticas y que no se manifiesten explicaciones ni discusiones entre los participantes (Ledesma Palomino, 2015).

Objetivo

Consiste en alcanzar adecuadas soluciones posibles a un problema identificado, o la mejora de soluciones que ya existen.

Supuestos teóricos

- Se debe aplazar el juicio de valor y no efectuar crítica alguna, hasta que todas las ideas posibles hayan sido expresadas, ya que lo contrario sería inhibitorio. Se debe crear y mantener un ambiente de trabajo en el cual nadie sienta marginación, amenaza o alienación.
- A mayor cantidad de ideas sugeridas, mejores resultados: "la cantidad produce la calidad". Aquellas ideas consideradas como mejores pueden aparecer muy tarde, luego del periodo de producción de estas. A mayor cantidad será mucho más fácil hallar soluciones y habrá una mayor variedad para optar.
- El hecho de producir ideas mediante grupos suele ser más eficiente que producir ideas en forma individual.
- Desarrollar ideas por asociación de estas: de esa manera se hace uso de la memoria y la imaginación. Los principios que facilitan la asociación de las ideas son:

- a) Buscar semejanzas, parecidos, similitudes.
- b) Buscar oposición en las ideas: conectar ideas provenientes de polos opuestos haciendo uso de las ideas opuestas.
- c) Las aportaciones de alguien, durante las sesiones, serán asociadas de manera distinta por cada asistente: aparecerán otras por el contacto en las opiniones.

Fases de la aplicación de la Tormenta de Ideas

El proceso conocido como Brainstorming, por lo general, se ejecuta en tres pasos de aplicación, los cuales se mencionan a continuación:

i. Declarar los hechos

- Se explica, en detalle, los conceptos básicos de la técnica de “Tormenta de ideas”, enfatizando siempre en la relevancia de mantenerlos siempre en consideración.
- Etapa Previa: se inicia la reunión con una preparación del ambiente, el mismo que puede durar, aproximadamente, unos diez minutos: algo muy simple: que no sea comprometedor para los participantes.
- Plantear el problema: determinar, delimitar, precisar y clarificar.

ii. Producción de ideas (“Tormenta de ideas” propiamente dicha)

- Aplicar opciones.
- Generar el mayor número posible de ideas.
- Buscar asociaciones entre ideas: algunas ideas nuevas serán consecuencia de antiguas ideas, que han sido combinadas o mejoradas con otras ideas ya desarrolladas o conocidas.
- Cierre de la reunión de trabajo: al finalizar la reunión, rogar a los participantes a no abandonar el problema.

- Incorporar las nuevas ideas que surgieron después de realizada la actividad.

iii. Hallar soluciones

- Elaboración de una lista final con aquellas ideas consideradas como las más interesantes.
- Plantear un patrón o criterio para agrupar o no las ideas.
- Desechar todas aquellas ideas sin valor: estudiar validez de aquellas consideradas interesantes.
- Seleccionar ideas que se consideran como las más ventajosas y hacer una ponderación de estas.
- Presentación de las ideas o aportaciones que han sido señaladas como elegidas.

e) Atención al Cliente

Es el conjunto de herramientas eficaces usadas para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades presentes y futuras. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. Sus principales objetivos son los siguientes (Muñiz González, 2014):

- Conseguir la fidelización de los consumidores-compradores-clientes.
- Reducción del tiempo neto del proceso de servicio ejecutado.
- Aceleración de aquellos procesos relacionados a las cobranzas.
- Identificar las áreas o entorno que pueden ser mejorados.

- Identificar aquellas tendencias vigentes en el mercado.
- Llevar a cabo una mejora del control de la red de ventas.
- Detección rápida del ingreso de competencia.
- Control adecuado de los precios considerados para las ventas reales.
- Desenvolverse como una fuente segura de datos e información.

La atención al cliente pasa por una serie de etapas para llevar a cabo su realización, estas son:

i. Diferenciar

En los mercados competitivos de la actualidad, los procesos de oferta de bienes y de servicios se parecen más entre sí y se observan precios similares para cada segmento de sus consumidores. El sistema de “atención al cliente” se convierte en un instrumento básico que permite identificar y ofrecer un valor añadido al cliente respecto a los competidores.

ii. Conocer expectativas y necesidades de los clientes

Un conocimiento adecuado de las necesidades de los diferentes grupos o segmentos de clientes permite, de modo alterno, satisfacer sus expectativas de forma tal que estos perciban como mínimo aquello que esperaban recibir a cambio de su dinero y que identifiquen en el mercado aquellos productos que realmente satisfagan sus necesidades.

iii. Flexibilizar lo operativo y lograr la mejora continua

Cualquier organización ha de estar preparada para lograr la adaptación a las permutaciones en su sector y a las siempre cambiantes y crecientes exigencias de los clientes. Es por eso por lo que aquel personal que se encuentra en permanente contacto con los clientes necesita poseer la formación y el adiestramiento adecuados para ello.

iv. **Plantearse como objetivo la atención al cliente: fidelización**

Es muy cierto que resulta más rentable, y al mismo tiempo es más difícil, mantener a los actuales compradores o clientes que la captación de otros nuevos. Lograr la fidelidad de los compradores o clientes implica establecer valores agregados nuevos asociados al bien o servicio para que éstos se sientan satisfechos y descarten otras alternativas relacionadas como: el costo-precio, la distancia a los puntos de entrega u otras variables que pueden ser consideradas por la competencia.

f) **Outsourcing**

También llamada tercerización, consiste en la subcontratación de terceras personas para realizar ciertas actividades que son, básicamente complementarias a la actividad principal.

En este proceso, una organización externaliza una parte de su actividad: contrata a una organización exterior para gestionar una parte de las actividades de la entidad (Conde Sánchez, 2015). Mediante este sistema la organización principal puede enfocarse a sus actividades principales y mejorar en funciones, especializándose para aumentar la eficiencia y, a través de ella, ahorrar recursos e insumos. Entre sus beneficios e inconvenientes se pueden mencionar los siguientes:

Beneficios	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none">➤ Todas aquellas actividades especializadas, cuando se usan organizaciones outsourcing, se llevan a cabo con un gran ahorro en sus costos.➤ Se controlan, de manera fácil, tareas que son complicadas que necesitan un gran desembolso de inversión si la misma organización las hiciera.➤ Adecuado margen de seguridad en la obtención de buenos resultados.	<ul style="list-style-type: none">➤ Por lo general, la organización que ha sido contratada no posee la cultura organizacional de la entidad contratante.➤ La organización contratada no identifica, al menos en sus inicios, a los trabajadores como tampoco la forma de trabajo.➤ No existe una obligación ética laboral por un trabajo bien realizado: no se forma parte de la empresa contratante.

g) Downsizing

El uso de nuevas tecnologías al interior de las organizaciones tiene consecuencias y una es el denominado downsizing. Esto consiste en reducir (ajustar) la envergadura y de los costos de la entidad empresarial, así como también el replanteamiento o el rediseño de los procedimientos y procesos de trabajo (Soria Bravo & Herrero de Egaña, 2017).

Actualmente, las organizaciones experimentan grandes modificaciones ocasionadas por el fenómeno de la globalización y la permanente competitividad. Para enfrentar estos retos, las organizaciones se valen de herramientas que aseguren su permanencia y la tecnología es una de ellas en el desarrollo de las empresas e industrias en todo panorama o nivel.

El downsizing busca reducir el tamaño y costos de la organización y rediseñar los procedimientos de trabajo. Mediante esta herramienta las organizaciones buscan llegar a los siguientes objetivos organizacionales:

- Proceder al salvado de la organización en momentos de crisis
- Lograr la disminución de costos derivados de la carga de laboral
- Incrementar el rendimiento actual de los trabajadores

Desde el punto de vista del análisis organizacional, es una decisión organizacional que le llevará a reducir, de manera voluntaria, su tamaño y procediendo al despido de una parte de su equipo o personal. Como herramienta estratégica permite mejorar la competitividad y es una adecuada alternativa de solución inmediata de los problemas que aquejen en ciertos momentos a las organizaciones. Es un efecto de las tendencias tecnológicas y, como herramienta empresarial, puede facilitar la toma de decisiones, mejorar

la productividad y promover el desarrollo de organizaciones más competitivas, eficientes y flexibles.

2.2.2. Definición de Beneficios

Se entiende por beneficios, aquellos réditos que, dentro del ejercicio comercial se obtienen de una actividad. De acuerdo a la Real Academia Española, los beneficios se consideran como la ganancia, de tipo económico que se deriva de una actividad de negocio, rendimiento de un fondo de inversión u otra actividad mercantil particular o empresarial (Real Academia Española, 2014).

Entre los tipos de beneficios contemplados en esta investigación, se cuentan los siguientes:

2.2.2.1 Incremento de la rentabilidad

Uno de los impactos de una adecuada aplicación de los lineamientos y conceptos de la Gestión de Calidad es el de la rentabilidad, la cual implica relacionar los resultados obtenidos con aquellos recursos en los cuales se ha invertido para lograr o alcanzar los resultados logrados.

“La rentabilidad es, por tanto, una medida de eficiencia de naturaleza económica ligada a la competitividad. La rentabilidad económica analiza la eficiencia de la actividad sin el ruido derivado de la función financiera de la empresa. Es decir, mide la eficiencia sin considerar las distintas vías de financiación que tienen que asumir las empresas y que influye en la eficiencia final” (ARDÁN, Servicios Avanzados del Consorcio de la Zona Franca de Vigo).

La determinación de la rentabilidad significa estimar la relación entre el resultado económico y aquellos activos necesarios para lograr esos resultados. También puede calcularse en función del producto de dos variables de la gestión realizada: el margen económico y la rotación de activos, estimando el nivel de eficiencia en el uso de los recursos como parámetro fundamental en la gestión.

“Hay que entender que los recursos son limitados y, en consecuencia, aquellas organizaciones más eficientes podrán adaptarse mejor y desarrollarse; por ello, la rentabilidad económica se considera la variable a estudiar a la hora de determinar las claves de la eficiencia

económica de las empresas” (ARDÁN, Servicios Avanzados del Consorcio de la Zona Franca de Vigo).

2.2.2.2 Mejora de la imagen institucional

La imagen institucional, aquella que detenta toda organización, ya sea en su condición de privada o pública, (en teoría) debería ser reflejo de lo que constituye su personalidad. Esta imagen institucional la distingue de todas las demás y, por esa misma condición, la sitúa en una posición mayor o menor escala, en el ideario de quienes la conocen, dentro del sector económico o social en el cual se desarrolla.

“La Imagen Corporativa la definimos como la representación mental de un estereotipo de la organización, que los públicos han formado como consecuencia de la interpretación de la información que reciben sobre la organización (lo más importante es lo que el receptor piensa)” (Ramírez Sandoval & Gochicoa Gramer, 2012).

Una gran mayoría de las organizaciones, sin importar su origen o área de desenvolvimiento, hace caso omiso a esta faceta sobre la cual no tiene un control directo porque, esto debe entenderse, la imagen que busca obtener o conseguir una organización no depende, únicamente, de sus esfuerzos: depende, en última instancia, de lo que el público percibe o cree percibir de la entidad.

2.2.2.3 Mejora en los procesos

La mejora en los procesos es una de las consecuencias que se espera de la adecuada planeación, ejecución y seguimiento a la Gestión de Calidad. En sencillas palabras, la mejora en los procesos significa:

“Mejorar de manera continua implica aplicar la creatividad e innovación con el objetivo de reducir los tiempos de preparación de las máquinas-herramientas, sistematizar la capacitación del personal, ampliando sus conocimientos y experiencias mediante el incremento del desarrollo científico-técnico. Significa cambiar la forma de ver y producir la calidad. Es por ello que no todos la aceptan, otros la necesitan y la adoptan a conciencia como una filosofía de vida y de trabajo” (Lescay Cordero & Pérez Vergara, 2009).

Una de las consecuencias de aplicar un sistema de Gestión de la Calidad, luego de integrar procedimientos, instrucciones de trabajo, procesos, mediciones y

controles y otras operaciones de la organización, es que sirve para respaldar el adecuado, el buen funcionamiento y un eficiente control en todo momento. Del mismo modo, este concepto proporciona herramientas para instaurar actividades para prevenir defectos o situaciones problemáticas, así como medidas correctivas para los mismos. El proceso incluye también los recursos, humanos y materiales, y las decisiones de los segundos.

2.2.2.4 Fidelización de los clientes

Identificar las necesidades o requerimientos de los clientes es uno de los principales objetivos de las organizaciones. Esta actividad está encaminada a asegurar la permanencia de la entidad en un segmento del espacio – tiempo social: toda entidad, sin importar el perfil de su estructura, requiere de contar una buena cantidad y calidad de clientes.

“En última instancia, de lo que se trata es de conseguir un cliente fiel. Conseguir un cliente es muy difícil; perderlo es muy fácil. En el término medio está la fidelización, porque el primer gran esfuerzo de conseguir un cliente ya se ha hecho, así que su mantenimiento requerirá un esfuerzo menor (aunque hay que hacerlo)” (Pérez Martínez de Ubago & Pérez, 2006).

Una adecuada gestión o manejo de los variados contactos con los consumidores es muy importante para evitar la pérdida de los recursos utilizados en los procesos.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Microempresas y Pequeñas Empresas (MYPES)

En concordancia con la vigente normatividad peruana, de acuerdo con la Ley # 28015 [artículo 2] (Congreso de la República del Perú, 2003) las Microempresas y Pequeñas Empresas son aquellas instituciones empresariales constituidas por una entidad personal ya sea de condición natural o, por el contrario, jurídica, que adopta un modelo cualquiera para su creación, organización, gestión, dirección o desarrollo en tanto unidad organizacional.

A nivel regional, en el panorama latinoamericano, son las microempresas y medianas empresas las mayores gestoras del empleo directo, de cara a las grandes corporaciones que operan en la misma zona.

“Las MYPE generan el 47% del empleo, es decir, ofrecen puestos de trabajo a unos 127 millones de personas en América Latina y el Caribe, mientras que solo un 19% del empleo se genera en las empresas medianas y grandes, según el informe de la OIT² ‘Pequeñas empresas, grandes brechas’” (El Nuevo Herald, 2015).

Dentro de la misma información acotada, se señala que existen 76 millones de operarios y empresarios autónomos, que representan el 28% del total de la masa de empleo, y otro 5% corresponde a aquel trabajo desarrollado de manera doméstica. Sin embargo, la gran cantidad de MYPE presentes en la región supone un serio desafío para todos los estados de América Latina puesto que estas organizaciones son grandes espacios en los cuales prima la informalidad y existe un bajo nivel de productividad.

En el panorama del hermano país de Colombia, se ha requerido de casi veinticinco años para modificar su economía nacional y, de esa manera, ocupar un lugar en el panorama mundial. En ese sentido y de acuerdo con información del Banco Mundial, mientras que en el año 1990 Colombia poseía un PIB que la ubicaba en la posición 40 mundial, en el año 2014 subió a la posición 26.

“En dicha evolución, el parque fabril ha sido el mayor responsable y dentro de este espacio las microempresas, pequeñas y medianas empresas se han convertido en protagonistas de primer orden por su impacto en varios indicadores macroeconómicos. Según el Dane, las Mipymes generan alrededor de 67% del empleo y aportan 28% del Producto Interno Bruto (PIB)” (Revista Electrónica Dinero, 2014).

En Colombia, aquellas actividades realizadas por las personas naturales presentan un mayor efecto a nivel territorial y, por lo mismo, se encuentran más dispersas geográficamente entre las distintas regiones del país y están representadas por unidades organizacionales de menor dimensión y una reducida producción. Como

² OIT: ‘Organización Internacional del Trabajo’.

en muchas partes del mundo, Colombia posee muchas Microempresas y son fundamentales en la producción nacional (Revista Electrónica Dinero, 2014).

2.3.1.1 La situación de las MYPES en el Perú

En años recientes, en el territorio del Perú se ha visto el crecimiento continuo y acelerado de las MYPES, tanto del sector industrial como de servicios, las cuales están absorbiendo, con sus diversas actividades y emprendimientos, a un gran porcentaje de trabajadores y, al mismo tiempo, aportan o generan cerca del 22% del PBI³ del país (Diario "La República", 2016). Estas mismas organizaciones han incursionado en una serie de áreas de actividad muy diversas compitiendo, en muchos casos, contra otras organizaciones de mayor tamaño y potencial económico, sin embargo, presentan un gran problema, casi el 80% de ellas son informales.

“[...] son fabricantes, proveedoras de servicios y minoristas que constituyen una gran parte integral de la economía, como compradores y vendedores. No solo generan empleos, sino que además contribuyen al crecimiento económico...” (Sánchez Barraza, 2006).

Este emergente sector cuenta con variadas y exitosas experiencias comerciales y empresariales, pero al mismo tiempo, son muchos los casos en los cuales se evidencia que el rotundo fracaso de estas organizaciones ha sido una constante en determinadas áreas de actividad, sobre todo en el rubro de prestación de servicios. Para alcanzar el éxito en sus objetivos o proyectos, este tipo de organizaciones debería revisar, de manera permanente, el impacto económico que puede ocasionar una inadecuada gestión operativa o los sobrecostos en que incurren al ejecutar procesos defectuosos o ineficientes, pues estos factores incrementan los presupuestos, aumentan los riesgos, generan demoras, disminuyen, en sus clientes

³ Producto Bruto Interno.

o usuarios o consumidores, la experiencia de sentirse satisfechos y, por lo tanto, ocasionan la pérdida de grandes oportunidades de negocio.

“De acuerdo con estadísticas del PMI (Project Management Institute), un alto porcentaje de los proyectos aprobados y que inician su ejecución, son cancelados o fracasan, debido a que no cumplen con los estándares de calidad definidos o esperados por los interesados en dichos proyectos.” (LatinPyme – Centro de Desarrollo Empresarial, 2015).

Lo que se ha señalado, motiva a que los expertos consideren que es vital y necesario, incluso desde los primeros pasos de la planeación, tener en cuenta una adecuada y eficiente gestión de la calidad y vigente la cual, a lo largo de la ejecución y vida de los distintos proyectos, asegure la gestión que se realiza con un monitoreo y un control permanentes y con carácter de retro alimentación. Esto es lo constituye la eficiente puesta en marcha de una correcta y adecuada “Gestión de la Calidad” y la razón de ser de una institución que busca su permanencia en el escenario organizacional, ya sea local o internacional.

Del mismo modo, en el territorio del Perú, se encuentran más de cinco millones de unidades organizacionales del tipo MYPE, las cuales cubren una amplia gama de actividades productivas, las mismas que pueden ir desde la producción industrializada de bienes (además de artesanal) hasta la generación y desarrollo de servicios (directos, indirectos o complementarios), pasando por aquellas que generan bienes o servicios de manera indistinta.

En un gran porcentaje de casos, estas empresas organizacionales o emprendimientos poseen las características de aquellas de corte familiar y, por lo tanto, no muestran muchas posibilidades de desarrollo o crecimiento.

“Actualmente, en el Perú, las micros y pequeñas empresas aportan, aproximadamente, el 40% del Producto Bruto Interno, son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país. En conjunto, las MYPES generan el 47% del empleo en América Latina, siendo esta una de las características más rescatables de este tipo de empresas.” (Asociación de Emprendedores del Perú, 2015).

Un alto porcentaje de estas organizaciones se ubican en el sector informal (83%), ya que no se encuentran en el padrón o registro de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos como organizaciones de naturaleza jurídica y, al mismo tiempo, no acatan las formalidades que otras organizaciones cumplen. El otro 17% está conformado por MYPES con carácter formal. De acuerdo con algunas estimaciones, para finales del año 2015, en el Perú habrá casi un millón de MYPES formales (Marcelo & Vila, 2016).

Tal como ha sido expresado, estas organizaciones o emprendimientos se encuentran contempladas en las vigentes normas legales peruanas y todas ellas tienen como parte de sus objetivos el desarrollo de actividades como extraer, transformar, producir, comercializar productos (bienes o servicios) o prestar servicios.

2.3.1.2 Organización estructural de una MYPE

Teniendo en cuenta las características de la naturaleza, así como su necesidad de ser funcional u operativa, la forma que adopta la estructura de cualquier MYPE es muy simple en su definición y forma, aunque la estructura o esquema va a depender, casi siempre, de las actividades u operaciones que la entidad lleve a cabo. El objetivo de la forma que adopte la estructura funcional es conseguir una unidad operativa que administre sus operaciones de modo práctico. Un ejemplo del formato que puede adoptar una MYPE es el siguiente, considerando que las particularidades de esta pueden variar según las condiciones del medio ambiente que la rodea y a las necesidades operativas de la organización:

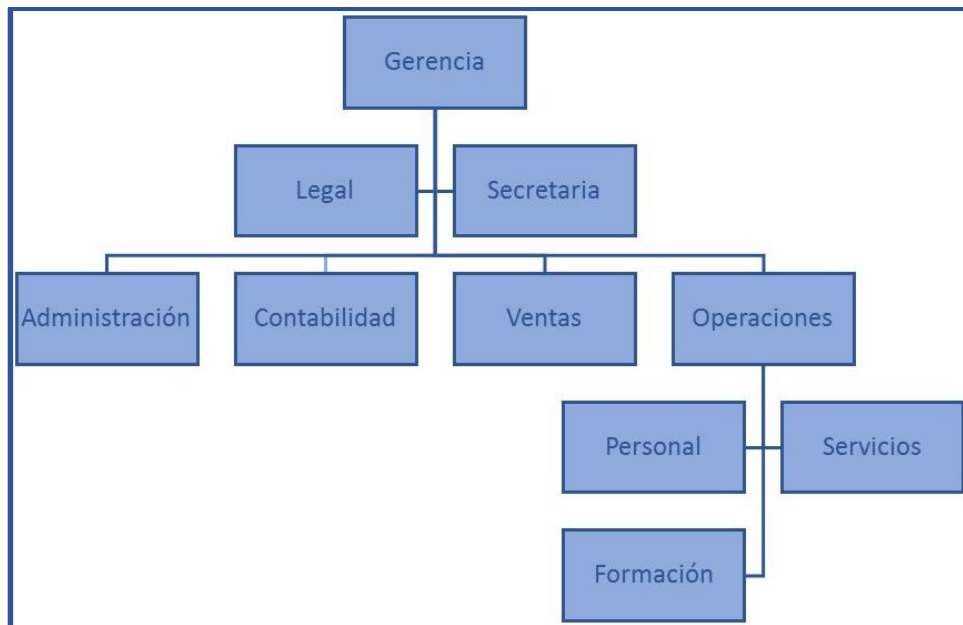


Ilustración 1 Estructura básica MYPE – Elaboración propia

El esquema del organigrama que se muestra es muy sencillo y simple considerando que un gran porcentaje de los trabajadores constituyen personal de campo u operativo y que, por esa misma característica, estos trabajadores son multifuncionales, lo cual es acorde a las necesidades o actividades que lleve a cabo la entidad organizativa. No obstante, es relevante puntualizar que lo multifuncional de sus trabajadores es un componente que define, por sí solo, las operaciones externas o internas de este tipo de emprendimientos (Flores Konja, 2004).

a) La importancia económica de las MYPES

En conjunto, las MYPES generan el 47% del empleo directo en América Latina, siendo esta una de las características económicas más rescatables de este tipo de empresas. (Marcelo & Vila, 2016). Conforme las MYPES van creciendo, nuevas van apareciendo en el horizonte empresarial. Esto dinamiza las economías locales. Debido a que la mayoría de estas entidades desaparece a menos de un año de iniciar operaciones; las que sobrevivan este ciclo se volverán cada vez más influyentes en el mercado, ampliarán su capacidad de

generar productos, por lo que necesitarán de una mayor cantidad de mano de obra y, por lo tanto, generarán mayores aportes o tributos para el Estado.

b) Características de las Microempresas y Pequeñas Empresas en el Perú

Considerando las características propias de las organizaciones que van a ser objeto de estudio y análisis, es necesario poner en relieve algunas de sus características principales (Huamán Balbuena, 2009):

- Acorde con la normativa del Decreto Legislativo N° 1086 (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria), se denomina Microempresa en el caso de que la organización tiene trabajadores en un rango de entre 1 y 10 miembros inclusive y sus operaciones de ventas en el año no superan las 150 UIT⁴.
- De igual manera, se considera Pequeña Empresa a la organización que tiene trabajadores en un rango comprendido entre 1 y 50 miembros inclusive y sus operaciones de ventas en el año se ubican entre las 150 y las 850 UIT.

Se considera que se es trabajador de una MYPE por aquella persona que presta servicios laborales, sin importar la duración de sus horas de trabajo o del periodo de vínculo contractual. Cuando se busca determinar la naturaleza de la prestación laboral se considera la primacía de la realidad como principio de valoración.

c) El perfil, en el Perú, de las MYPES

Las características que en el Perú identifican a las MYPES son las siguientes:

- Un mínimo de inversión para buscar bienestar y desarrollo sostenido.
- Los contactos o clientes son mantenidos mediante medios empíricos.

⁴ Unidad Impositiva Tributaria. De acuerdo con el actual Código Tributario, una UIT es el valor referencial usado en la aplicación de normas tributarias o administrativas, según sea el caso.

- Por lo general, inexistencia de un sistema que permita retener a los clientes.
- La naturaleza de su enfoque hacia el Cliente se caracteriza porque el negocio o emprendimiento identifica las expectativas y exigencias de sus consumidores y su plaza o mercado.
- Los procesos y procedimientos de la organización están enfocados a satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente.

2.3.1.3 Empresa proveedora del servicio de vigilancia

La seguridad privada son empresas que proveen servicios para mantener bienes e infraestructuras de una institución protegidos minimizando los riesgos de robo o intrusión. La seguridad privada se refiere a la seguridad en términos de protección de una persona, empresa o evento y, privada se refiere a lo contrario de público, o sea, no es un servicio otorgado por el Estado por lo tanto no tiene los mismos poderes ni jurisdicción (Significados.com, 2014). El concepto de seguridad privada se relaciona con guardias de seguridad y cámaras de vigilancia conectadas a sistemas de alarmas.

2.3.1.4 Vigilancia, concepto

Teniendo en cuenta las variadas definiciones consultadas y halladas para definir el vocablo “vigilancia”, se pueden mencionar las que a continuación se detallan:

“Del latín *vigilantía*, la *vigilancia* es el cuidado y la supervisión de las cosas que están a cargo de uno. La persona que debe encargarse de la *vigilancia* de algo o de alguien tiene responsabilidad sobre el sujeto o la cosa en cuestión.” (Pérez Porto & Merino, 2013).

La Real Academia Española ofrece otra definición la cual dice:

“Del lat. *Vigilantia*. 1. F. Cuidado y atención exacta en las cosas que están a cargo de cada uno. 2. F. Servicio ordenado y dispuesto para *vigilar*” (Real Academia Española, 2014).

2.3.1.5 Las organizaciones de Vigilancia en Lima – Requisitos

La constitución o formación de una institución que oriente sus actividades a las operaciones de vigilancia debe considerar los aspectos siguientes (Pymex Perú, 2013):

Estudio de Mercado

Es la determinación de cuál es el perfil que los probables clientes o consumidores van a demandar al proveedor del servicio:

- Elemento humano adiestrado, con conocimiento sobre temas de vigilancia, no solo para el manejo de armamento básico, sino, además, aspectos estratégicos.
- Nivel de especialización: organizaciones que ofrezcan servicios especializados e integrales, es decir, ofrecer y brindar el servicio de vigilancia privada, proveyendo tecnología.
- Tecnología: todos los consumidores-clientes indagan sobre el nivel de integración en los sistemas de seguridad ofrecidos.

Planeamiento y Estrategia

- Oportunidades: Aumento de actividades en el sector, porque más del 50% de las organizaciones urbanas incrementaron sus inversiones en equipos de seguridad en el último lustro debido al aumento de los actos delictivos.
- Amenazas: Las organizaciones exigen una mayor curva de conocimiento y solicitan servicios más integrales y especializados.
- Fortalezas: Deben lograr una integración horizontal con otras organizaciones que proporcionen servicios similares.
- Debilidades: No se muestra un manejo adecuado de los recursos: no se hace manifiesta una tendencia de cultura organizacional para capacitar en temas de gestión de negocios.

Diseño del Servicio que ofrecer y Modelo de Negocio a ser usado

- Elemento humano debidamente adiestrado.
- Ofrecer y garantizar un servicio que se muestre integrado en sus componentes.
- Ofrecer y asegurar el servicio de seguridad requerido, adecuado a las especificaciones del consumidor.

Servicio: los costos, los proveedores y lo procesos

- Poseer los diagramas de procesos para todos y cada uno de los servicios de seguridad.

Inversión inicial

- Es necesario considerar que el capital de inversión inicial variará según el proyecto que se vaya a gestionar.

Personal y Organización

Inicialmente, contar con los siguientes puestos:

- 10 personas como operativos
- 01 persona para ventas
- 01 persona para administración

Registros contables – Finanzas

- Elaboración de un Flujo de Fondos o de Caja (que responda a las grandes interrogantes: ¿Cuánto de Inversión Inicial?, ¿Cuánto tiempo para recuperar la inversión realizada? y ¿Cuál es la rentabilidad del Negocio planteado?

Constitución y Formalización

En líneas generales se deberá cumplir con los siguientes pasos:

1. Crear la organización como Persona Jurídica.
2. Inscribir la organización en la Superintendencia de Administración Tributaria y adoptar un Régimen Tributario.

3. En el caso de que se vaya a contar con trabajadores, Planilla Electrónica y acogerse a los beneficios de la Ley MYPE
4. Obtener, de la Municipalidad correspondiente, la Licencia de Funcionamiento.

Clasificación

Las empresas de vigilancia privada pueden ser clasificadas de varias maneras. En el caso de una MYPE de vigilancia se pueden contemplar la siguiente alternativa de gestión y desarrollo:

- Servicios de seguridad a bienes patrimoniales.

Elementos o componentes de las empresas de vigilancia

Siendo organizaciones que se encuentran orientadas a lograr beneficios económicos como resultado de sus actividades, las instituciones que se orientan u ofrecen servicios de vigilancia muestran los siguientes componentes:

Recursos Humanos

Elemento humano el cual, con su diario actuar, permiten a la MYPE obtener beneficios derivadas de sus operaciones con los clientes. El elemento humano es aquel que otorga sentido a una organización. Las personas colaboran con dedicación, esfuerzo, creatividad y la empresa tiene ingresos, los cuales se reflejan en la paga de sueldos, salarios, bonificaciones.

Capital

Es el recurso económico que permite efectuar su proceso productivo (o de servicios) en bienes de capital, como son: maquinaria, equipo de oficina, transporte, instrumentos de ingeniería, etc.

Clientes

Son todas aquellas personas, naturales o jurídicas a las cuales la organización o empresa ofrece sus servicios. Estos clientes pueden ser internos (trabajadores o dependientes) o externos.

2.3.1.6 Tecnología de Información y Comunicación (TIC)

Es el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro mediante sistemas de comunicación. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio e incluye tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.

Son denominadas TIC, son un grupo de nuevas tecnologías que han sido desarrolladas para hacer gestión de los datos y de la información y proceder a enviarla de un lugar a otro mediante sistemas de comunicación. Estas tecnologías abarcan una gama de soluciones muy amplia. Incluyen las tecnologías de almacenamiento de información y recuperación posterior, envío y recepción de información de un lugar a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes (Aprende en línea - Plataforma Académica para la Investigación, 2015).

Se conciben como el universo de dos conjuntos complementarios, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC) formadas por la radio, la televisión y la telefonía convencional y por las Tecnologías de la información (TI) caracterizadas por el uso de la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos (informática, comunicaciones, telemática y de las interfaces). Son herramientas de aplicación teórico-conceptuales, soportes y canales que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de la forma más variada. Los soportes han evolucionado en el transcurso del tiempo (telégrafo

óptico, teléfono fijo, celulares, televisión) ahora en esta era se puede hablar de la computadora y de la Internet. El uso de las TIC representa una variación notable en la sociedad y, a la larga, un cambio en los procesos de la educación, en las relaciones interpersonales y en la forma de difundir y generar conocimientos.

2.3.1.7 Canales Digitales

El actual crecimiento de los equipos de trabajo dedicados a la atención al cliente en las denominadas redes sociales (foros y comunidades) contribuyen a lograr la optimización y la eficiencia del servicio ofrecido. Los actuales clientes demandan respuestas rápidas y las organizaciones se están tomando en serio su gestión en atención al cliente en los medios sociales: están gestionando respuestas rápidas en torno a los 2-3 minutos. Para ese logro se necesita contar con un buen plan de atención al cliente: protocolos y sistemas de atención bien definidos, pero por sobre todo un buen equipo que sea capaz de trabajar de forma colaborativa (Sujoluzky & Torres, 2010).

III METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

El desarrollo del presente trabajo de investigación se enmarcó en una de tipo cuantitativo. Del mismo modo, el nivel del presente trabajo fue una investigación descriptiva porque el estudio estuvo basado en la descripción de los fenómenos, contextos y situaciones en las cuales se desarrollan las variables “gestión de calidad” y “beneficios”.

Para el progreso de este estudio, que posee un carácter de investigador, se hizo uso de un diseño No Experimental – Transversal – Correlacional para el desarrollo de la investigación.

- Se afirma que esta investigación fue “No Experimental” puesto que esta se ejecutó sin necesidad de manipular las variables porque se hicieron observaciones del fenómeno analizado tal como se desarrolla en su contexto.
- Se afirma que la presente investigación fue Transversal puesto que se llevó a cabo en un determinado campo o área de estudio.
- Se afirma que la presente investigación fue Correlacional porque el estudio y el análisis estuvieron basados en la correlación de la variable “Gestión de Calidad” y los “Beneficios” que podrían lograrse con una adecuada aplicación.

El acopio de todos aquellos datos cuantitativos relacionados a la presente investigación se realizó luego de elaborado un cuestionario que fue dirigido a los directivos de las MYPES elegidas. Acto seguido, se procedió a agrupar todos los resultados para todas y cada una de las variables en sus respectivas dimensiones que participaron en el estudio y, de manera integral, en los correspondientes cuadros de análisis estadístico. Para proceder al ordenamiento y el procesamiento de aquellos datos recopilados se hizo uso de las hojas electrónicas del software Excel.

Para la ejecución del análisis de todos aquellos datos recopilados, se procedió a aplicar las medidas estadísticas del caso, en concordancia con las características de aquellas variables identificadas en el estudio, y los resultados obtenidos, se mostraron en gráficos estadísticos y tablas adecuados para tal fin.

La información que fue analizada y procesada se obtuvo luego de aplicar preguntas contenidas en las encuestas elaboradas y las probables vinculaciones entre aquella variable definida como independiente y aquella considerada dependiente fueron determinadas según su grado de incidencia.

3.2. Universo – Población y Muestra

3.2.1. Universo – Población

La población de empresas que fueron analizadas y contrastadas estuvo constituida por seis organizaciones o emprendimientos dedicados a la actividad de seguridad y vigilancia en el distrito de Chorrillos, 2016.

3.2.2. Muestra

Debido al tamaño de la población, la muestra estuvo constituida por todas las empresas que se encuentran orientadas a ofrecer servicios de seguridad y vigilancia en el distrito de Chorrillos, 2016.

3.2.3. Plan de análisis

Con el objetivo de aplicar un adecuado plan de análisis de toda aquella información recabada durante el proceso de investigación, se utilizaron técnicas y mediciones apropiadas pertenecientes a la estadística descriptiva.

Las herramientas estadísticas descriptivas que se usaron fueron las siguientes: Tablas de frecuencias absolutas y relativas (porcentuales). Las tablas elaboradas fueron la base de trabajo para presentar los datos que habían tenido un análisis, un proceso y un ordenamiento según sus cualidades, niveles o clases que les correspondieran.

3.3. Definición y Operacionalización de variables

VARIABLES		DEFINICIÓN OPERACIONAL			Escala de medición
Denominación	Definición conceptual	DIMENSIÓN		INDICADORES	
		Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de Calidad.	Conjunto de acciones que alguien o una organización llevan a cabo con la misión de administrar una empresa, un negocio o solucionar un asunto (Ríos Carranza, 2015).	Gestión de Calidad	Total de estipulaciones funcionales que instaura una organización, todas y cada una de estas se encuentran vinculadas entre sí.	Conocimiento	NOMINAL
		Definición de Gestión	Conjunto de labores mediante los cuales se dirige una organización cualquiera.	Capacitación	
		Definición de Calidad	Ponderación sobre las bondades o beneficios que ofrece a un consumidor, cliente o comprador un determinado producto o servicio.	Atención al cliente	
		Diseño y planificación de la Calidad	Conglomerado de acciones, políticas y valores institucionales orientados a planificar y diseñar esquemas que conlleven a instaurar calidad en un producto o servicio.	Visión y Misión	
		Técnicas avanzadas en la Gestión de Calidad	Elementos básicos para entender cómo se obtienen los estándares de Calidad, como una consecuencia directa de llevar a cabo prácticas de calidad, permanentes y normalizadas.	Benchmarking, Liderazgo, otros	
		Gestión y Modelos de Calidad	Instrumentos eficaces, usados en el proceso de toda organización de mejorar los productos o servicios que ofrece.	Tormenta de ideas.	
		Atención al Cliente	Conjunto de herramientas usadas para interactuar con los clientes, brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio.	Capacitación al personal	
		Importancia de la gestión de calidad	Introduce el ideal o concepto de la mejora continua para favorecer el logro de impactos de eficiencia en la gestión operativa de la organización, así como su eficacia.	Filosofía empresarial	
		Herramientas de Gestión de Calidad	Herramientas y técnicas para el logro de sus objetivos o metas operacionales, usando Gestión de Calidad.	Downsizing, etc.	
Beneficios	Ganancias de tipo económico que se derivan de una actividad de negocio, rendimiento de un fondo de inversión u otra actividad mercantil particular o empresarial (Real Academia Española, 2014).	Incremento de la rentabilidad	Implica relacionar los resultados obtenidos con aquellos recursos en los cuales se ha invertido para lograr o alcanzar los resultados logrados.	Mejores ingresos	
		Mejora de la imagen institucional	La imagen institucional, aquella que detenta toda organización es el reflejo de lo que constituye su personalidad.	Imagen institucional	
		Mejora en los procesos	Es una de las consecuencias que se espera de la adecuada planeación, ejecución y seguimiento a la Gestión de Calidad.	Eficiencias de gestión	
		Fidelización de los clientes	Actividad encaminada a asegurar la permanencia de la entidad en un segmento del espacio – tiempo social: toda entidad, sin importar el perfil de su estructura.	Fidelización	

Tabla 1 Definición y Operacionalización de Variables

3.4. Técnicas e Instrumentos utilizados para la recolección de datos

Tal como se mencionó, se hizo uso de encuestas elaboradas por la investigadora y el instrumento consistió en un cuestionario cuya estructura posee 24 preguntas. Las preguntas estuvieron referidas a la persona encuestada, a las características de la empresa consultada y a las características de empresas orientadas al servicio y a la calidad.

3.5. Plan de análisis

Al culminar las actividades de recojo y el proceso de los datos, se dio inicio a la etapa más valiosa del trabajo de investigación denominada “análisis de datos” haciendo uso de las estrategias y herramientas estadísticas acordes a este objetivo.

3.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población – Muestra	Metodología y Diseño de la Investigación	Instrumento y Procedimiento
<p>“¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios del sector económico de servicios, rubro de seguridad y vigilancia en el distrito de Chorrillos – Lima, en el año 2016?”</p>	<p>Objetivo General Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro de seguridad y vigilancia en el distrito de Chorrillos – Lima, periodo 2016.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar las características de una gestión de calidad en Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro de seguridad y vigilancia en el distrito de Chorrillos – Lima, periodo 2016. Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro de seguridad y vigilancia en el distrito de Chorrillos – Lima, periodo 2016. Determinar si la gestión de calidad influye en los beneficios de Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro de seguridad y vigilancia en el distrito de Chorrillos – Lima, periodo 2016.</p>	<p>La Gestión de Calidad y su influencia en los Beneficios.</p>	<p>Población La población de empresas que serán contrastadas está constituida por 6 empresas dedicadas a la actividad de seguridad y vigilancia en el distrito de Chorrillos, 2016.</p> <p>Muestra La muestra estará constituida por el total (06) empresas dedicadas a ofrecer servicios de seguridad y seguridad en el distrito de Chorrillos, 2016.</p>	<p>El desarrollo de la investigación fue de tipo cuantitativo.</p> <p>El nivel del presente trabajo fue una investigación descriptiva porque se hizo una descripción de los fenómenos.</p> <p>La investigación fue No Experimental (no se manipularon las variables) – Transversal (se llevó a cabo en un área determinada de estudio) – Correlacional (basada en la relación entre las variables “Gestión de Calidad” y “Beneficios”).</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Estructurado.</p>

Tabla 2 Matriz de Consistencia

3.7. Principios Éticos

Consentimiento informado

Antes que las personas sean contactadas para la realización de la presente investigación fueron informadas sobre los objetivos de esta misma, sus alcances, sus beneficios y potenciales riesgos tras lo cual ellos han dado su consentimiento, de manera voluntaria. En ningún momento los participantes han sido coaccionados a participar en el estudio, o indebidamente persuadidos por la promesa de una recompensa. Los participantes estuvieron conscientes de los posibles riesgos que podrían ocurrir como resultado de su participación en la presente investigación. Después de haber comprendido la información que se les ha brindado acerca de los objetivos de la investigación, beneficios, incomodidades y riesgos previstos, alternativas posibles, derechos y responsabilidades, los participantes otorgaron, libremente, su consentimiento, antes de poder ser incluido en la investigación.

Derecho a retirarse

Los participantes, aun cuando aceptaron y formaban parte del estudio, siempre tuvieron el derecho a retirarse sin perjuicio o afectación en la participación de que sea objeto o cualquiera que sea el beneficio como en el caso de los estudiantes.

Confidencialidad

La información académica presentada en este trabajo será elaborada bajo el supuesto de respetar la información de las personas que se encuentran inmersas en este estudio.

Confiabilidad

La información presentada en este trabajo de investigación está elaborada con absoluta confiabilidad, presentando bibliografías y consultas de autores que

garantizan la fiabilidad que tiene la investigación, para el adecuado enunciado de todos y cada uno de los resultados.

Respeto a la persona humana

El presente trabajo de investigación se ha elaborado respetando a la persona humana, sin dañar susceptibilidades, pensando en la mejoría y en los mayores conocimientos con el avance de las nuevas investigaciones futuras.

IV RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Por características de los representantes:

1. Edad:

1	Edad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	20 – 29	1	17%	17%
	30 – 39	1	17%	33%
	40 – 49	2	33%	67%
	50 – 59	1	17%	83%
	50 – +	1	17%	100%
	Total	6	100%	

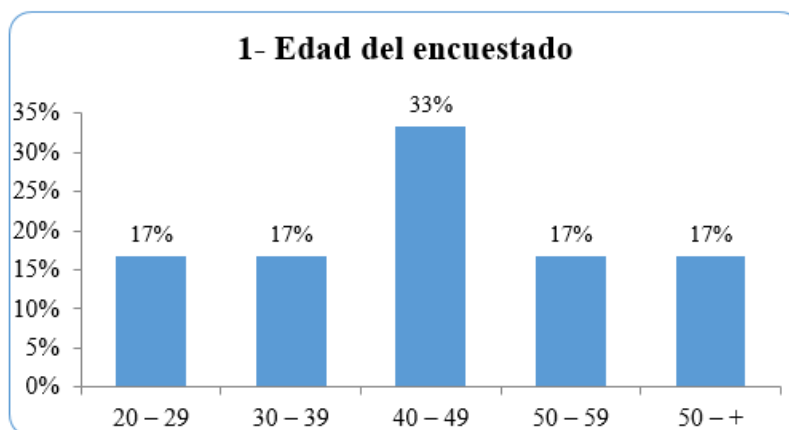


Gráfico 1 y Tabla: Edad de encuestado

Interpretación: En el intervalo de 40 a 49 años se ubica el 33% de las personas encuestadas. Los demás rangos etarios muestran un porcentaje del 17%.

2. Sexo del encuestado

2	Sexo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Hombre	5	83%	83%
	Mujer	1	17%	100%
	Total	6	100%	

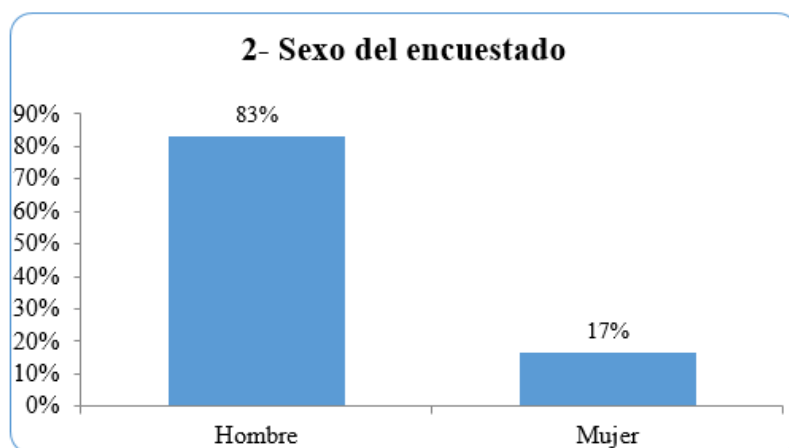


Gráfico 2 y Tabla: Sexo del encuestado

Interpretación: Sobre el total de personas que respondieron las encuestas: hombres son el 83% y mujeres el 17%.

3. Estado civil del encuestado

3	Estado Civil	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Soltero	2	33%	33%
	Casado	2	33%	67%
	Viudo	1	17%	83%
	Divorciado	1	17%	100%
	Total	6	100%	

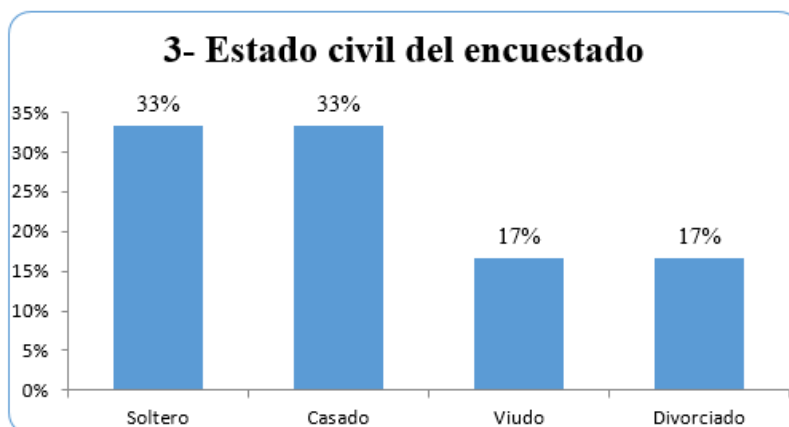


Gráfico 3 y Tabla: Estado civil encuestado

Interpretación: En cuanto al estado civil son: solteros 33%; casado 33%. Los viudos y divorciados tienen, cada uno, 17% del total.

4. Profesión del encuestado

4	Profesión	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Administrador	4	67%	67%
	Contador	1	17%	83%
	Otro	1	17%	100%
	Total	6	100%	

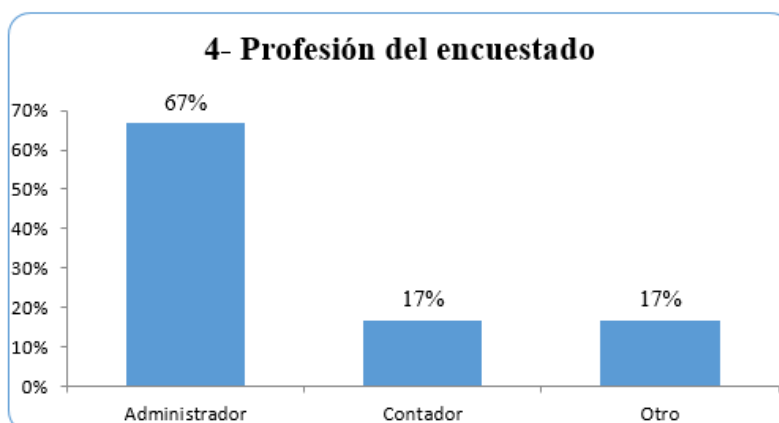


Gráfico 4 y Tabla: Profesión del encuestado

Interpretación: Sobre el total de las personas encuestadas: son administradores el 67%; son contadores el 17% y, de otras profesiones, 17%.

5. Ocupación del encuestado dentro de la empresa

5	Posición dentro de la empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Gerente	3	50%	50%
	Administrador	2	33%	83%
	Otro	1	17%	100%
	Total	6	100%	

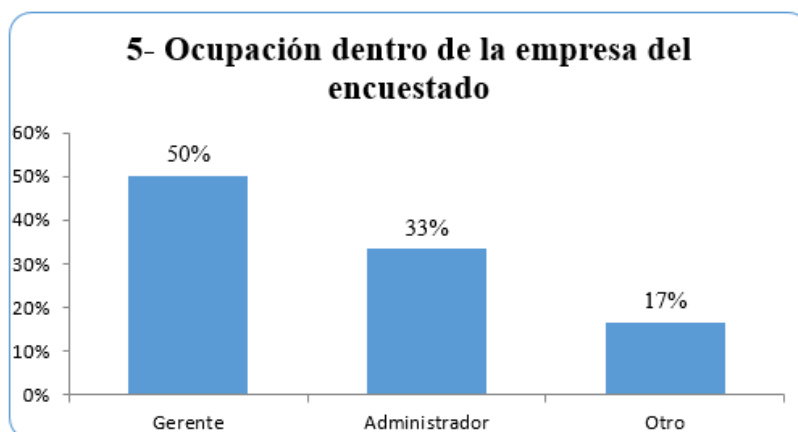


Gráfico 5 y Tabla: Posición en la empresa

Interpretación: En cuanto a los puestos jerárquicos: son gerentes el 50%; son administradores el 33% y otros cargos el 17%.

4.1.2. Por características de las micro y pequeñas empresas

6. Tipo de empresa

6	Sobre la empresa: Tipo de Empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	EIRL	2	33%	33%
	SAA	1	17%	50%
	SAC	1	17%	67%
	SRL	2	33%	100%
	Total	6	100%	

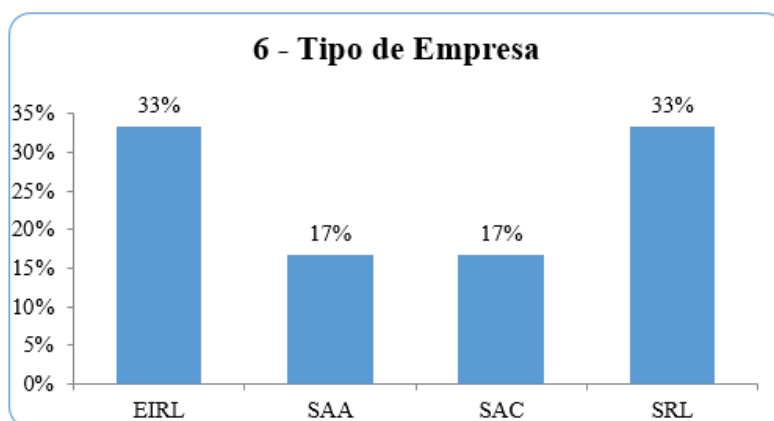


Gráfico 6 y Tabla: Tipo de empresa

Interpretación: Del total de las organizaciones, un 33,33% fueron SRL y EIRL respectivamente. En cuanto a las formas institucionales del tipo SAA y SAC, cada una tuvo 17%.

7. Permanencia en actividad

7	Cuantos años tiene la empresa de permanencia en la actividad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	0 a 1 año	4	67%	67%
	2-3 años	1	17%	83%
	3+	1	17%	100%
	Total	6	100%	

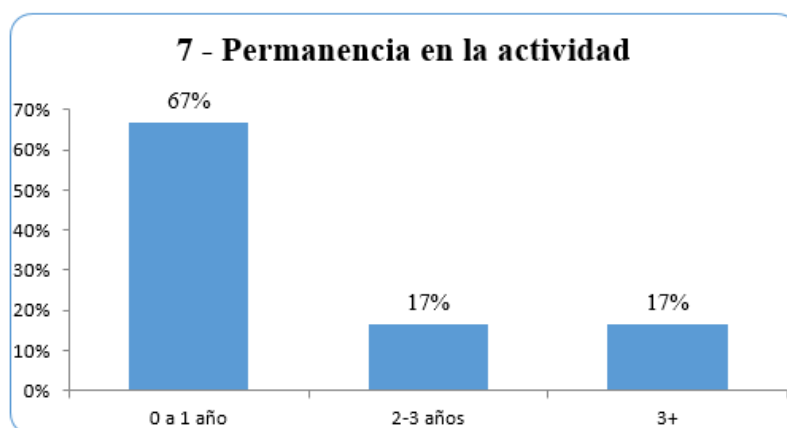


Gráfico 7 y Tabla: Tiempo en actividad

Interpretación: De las empresas encuestadas, un 67% de ellas tiene menos de un año en el mercado. Por otro lado, aquellas empresas que se encuentran operando en el rango de los dos y tres años y aquellas trabajando más de tres años, poseen un 17% cada una.

8. ¿Régimen tributario de la empresa?

8	Régimen Tributaria en el cual se encuentra	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	NRUS (Nuevo Régimen Único Simplificado)	2	33%	33%
	RER (Régimen Especial de Impuesto a la Renta)	1	17%	50%
	RMT (Régimen MYPE Tributario)	1	17%	67%
	RG (Régimen General)	2	33%	100%
	Total	6	100%	

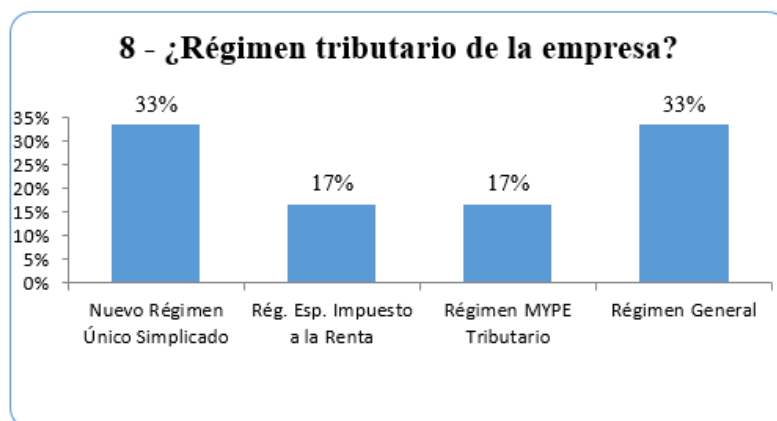


Gráfico 8 y Tabla: Régimen tributario de empresa

Interpretación: Respecto a la identificación del sistema tributario bajo el cual se ubican estas MYPES, bajo el sistema del Régimen General, se ubica un 33% y eso es similar para las que se ubican en el sistema administrativo denominado “Nuevo Régimen”. Por otro lado, las MYPES ubicadas como RER y RMT, se encuentran con 17% para cada organización.

9. ¿Número de trabajadores de su empresa?

9	Número de Trabajadores de su empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	3 a 10	3	50%	50%
	11 a 20	1	17%	67%
	21 a 30	1	17%	83%
	31 a +	1	17%	100%
	Total	6	100%	

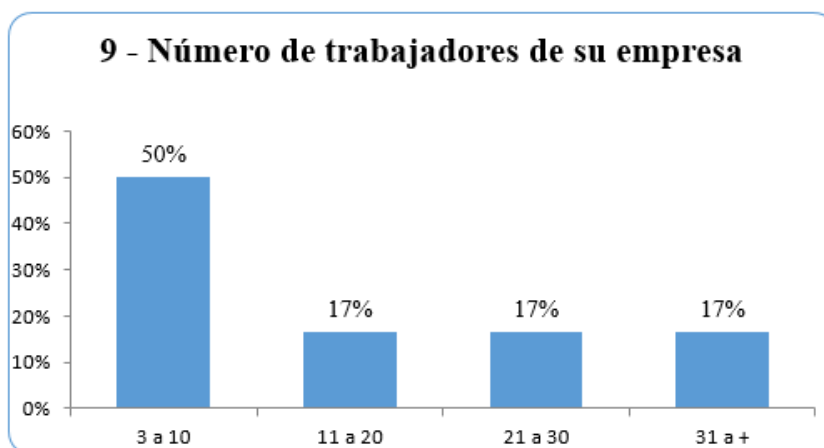


Gráfico 9 y Tabla: Número de trabajadores

Interpretación: En cuanto a la cantidad de dependientes, de las organizaciones el 50,00% tienen entre 3 y 10 trabajadores. Las otras organizaciones (“31 a más”, “entre 21 y 30” y “entre 11 y 20”), todas ellas alcanzan el 17% por cada una.

10. Tipo de clientes que atiende

10	Tipo de clientes que atiende	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Condominios	3	50%	50%
	Empresas	1	17%	67%
	Bancos	1	17%	83%
	Educativos	1	17%	100%
	Total	6	100%	

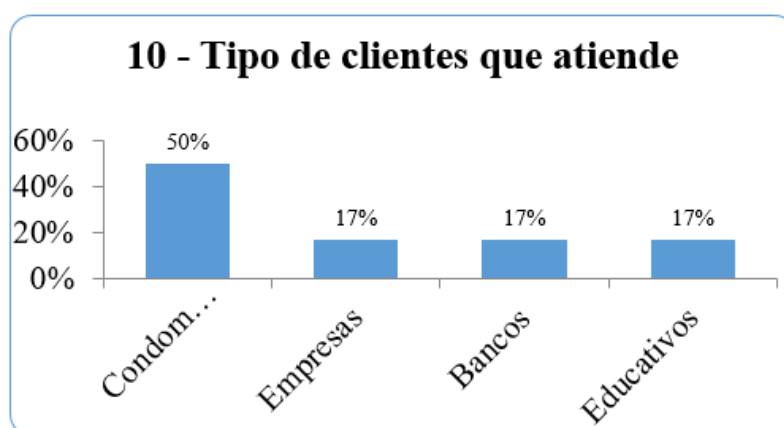


Gráfico 10 y Tabla: Tipo de clientes

Interpretación: De las empresas encuestadas, el 50% de ellas brinda servicios en Condominios. Para las posibilidades alternas (“Empresa privadas”, “Bancos” y “Centros Educativos”), se alcanza, en cada opción, un porcentaje de 17%.

11. Número de clientes

11	Número Clientes	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Menos de 3	2	33%	33%
	3-6 clientes	3	50%	83%
	7 a +	1	17%	100%
	Total	6	100%	

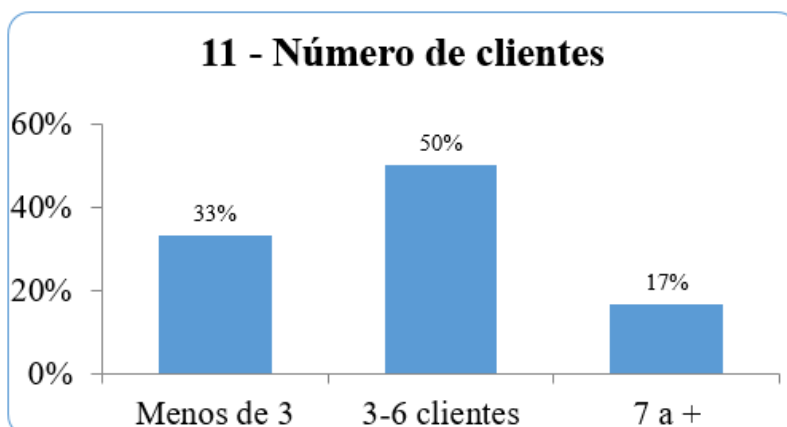


Gráfico 11 y Tabla: Número de clientes

Interpretación: En las empresas, respecto a la cartera de clientes, el 50% negocia con entre 3 y 6 clientes. Por su parte, solo el 17% de las organizaciones tiene más de siete clientes, por otro lado, el 33% mantiene a lo más dos clientes.

12. ¿En cuántos distritos opera su empresa?

12	En cuántos distritos opera su empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Menos de 3	3	50%	50%
	3 a 5	2	33%	83%
	6 a +	1	17%	100%
	Total	6	100%	

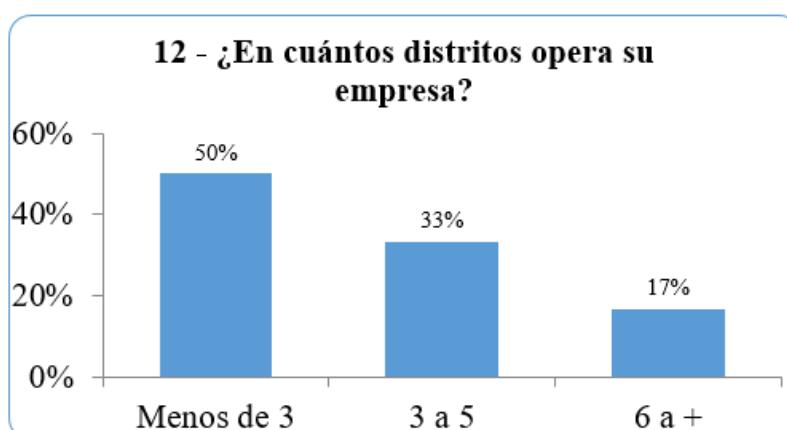


Gráfico 12 y Tabla: Número de distritos atendidos

Interpretación: Un 50% de los encuestados declaró que atiende hasta 2 distritos, por otro lado, un 33,33% de los encuestados contacta con “entre 3 y 5”. Para el caso de un número mayor a 6 distritos, el porcentaje es de 17%.

13. ¿Necesita permiso de la SUCAMEC?

13	Necesita permiso de la SUCAMEC	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Sí	1	17%	17%
	No	5	83%	100%
	Total	6	100%	

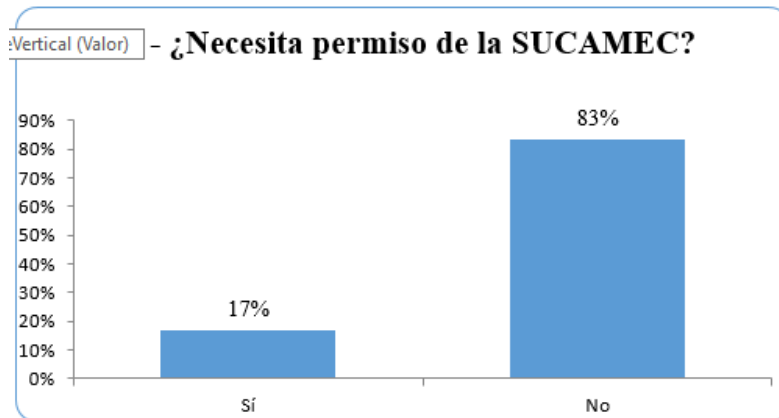


Gráfico 13 y Tabla: Permiso de SUCAMEC

Interpretación: Un 17% de los funcionarios que respondió la encuesta expresó requerir permiso para uso de armas para sus actividades. Por otro lado, un 83% de las personas encuestadas llegó a manifestar que no necesitan de permisos de la SUCAMEC.

14. Procedencia del capital mayoritario de su empresa

14	La procedencia del capital mayoritario en su empresa es	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Personal	4	67%	67%
	Socios	1	17%	83%
	Empresas	1	17%	100%
	Total	6	100%	

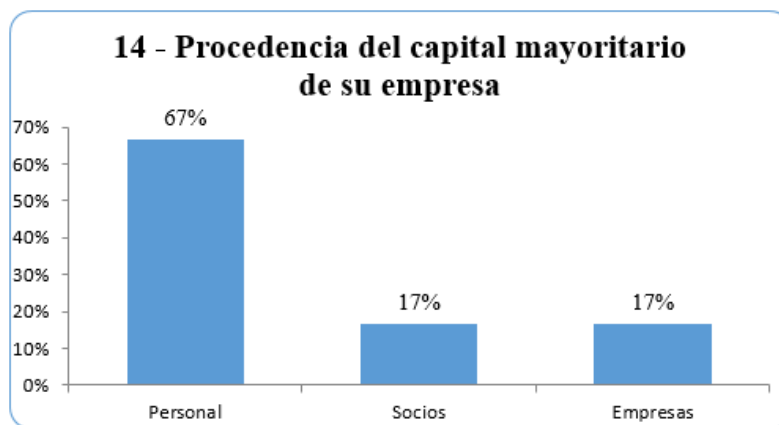


Gráfico 14 y Tabla: Procedencia de capital

Interpretación: Un 67% de los encuestados manifestó que el capital para formar la organización provenía de fondos personales. En los otros casos, un 17% correspondía a aportaciones de socios y el saldo correspondía a instituciones que recurrieron a financiamiento privado.

15. Principal actividad de su empresa

15	Su empresa se dedica principalmente a (Indicar actividad principal)	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Inmuebles	4	67%	67%
	Protección de personas	0	0%	67%
	Sistemas de seguridad	1	17%	83%
	Transporte de fondos	1	17%	100%
	Total	6	100%	

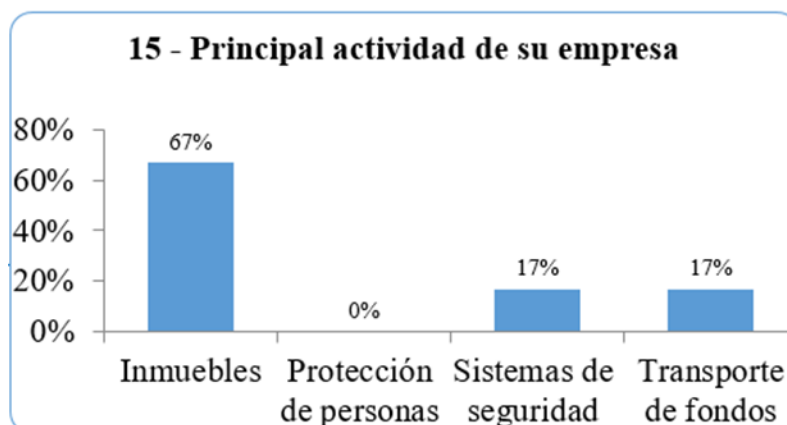


Gráfico 15 y Tabla: Principal actividad

Interpretación: Un 67% de los encuestados expresó que el rubro más gravitante era la vigilancia de inmuebles como la actividad principal, mientras tanto un 17% respondió que se, en sus casos, se de otros servicios de seguridad (“Valores en Transporte” y “Sistemas de seguridad”)

4.1.3. Características de las empresas orientadas al servicio y a la calidad

16. ¿Ha ido adquiriendo nuevos productos o servicios?

16	Considerando su actividad ¿Ha adquirido nuevos productos o servicios?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Detectores (seguridad, incendios)	1	17%	17%
	Redes de comunicación (alarmas, imágenes, voz)	3	50%	67%
	Software específico	1	17%	83%
	Tratamiento de imágenes	1	17%	100%
	Total	6	100%	

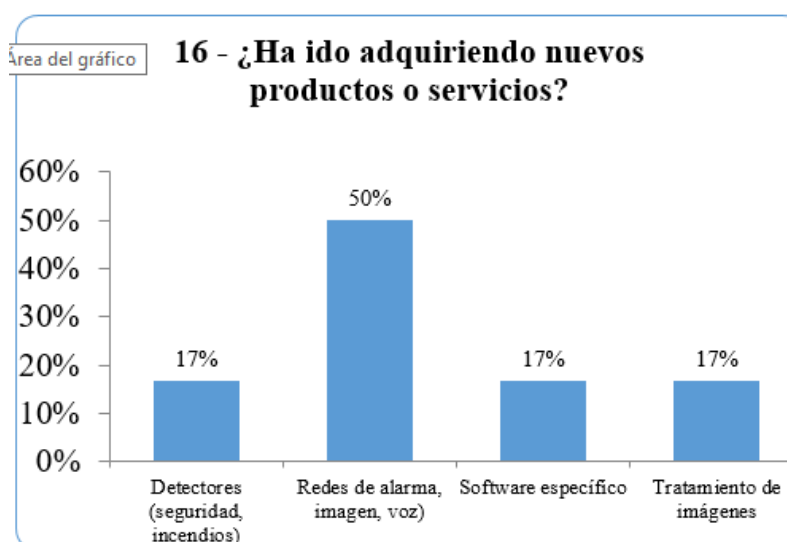


Gráfico 16 y Tabla: ¿Adquirió nuevos servicios?

Interpretación: Un 67% de los encuestados expresó que el rubro más gravitante era la vigilancia de inmuebles como la actividad principal, mientras tanto un 17% respondió que se, en sus casos, se de otros servicios de seguridad (“Valores en Transporte” y “Sistemas de seguridad”).

17. ¿Se ha planteado reorientar o diversificar su actividad?

17	¿Se ha planteado en su empresa reorientar o diversificar su actividad?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Sí	2	33%	33%
	No	3	50%	83%
	No sabe	1	17%	100%
	Total	6	100%	

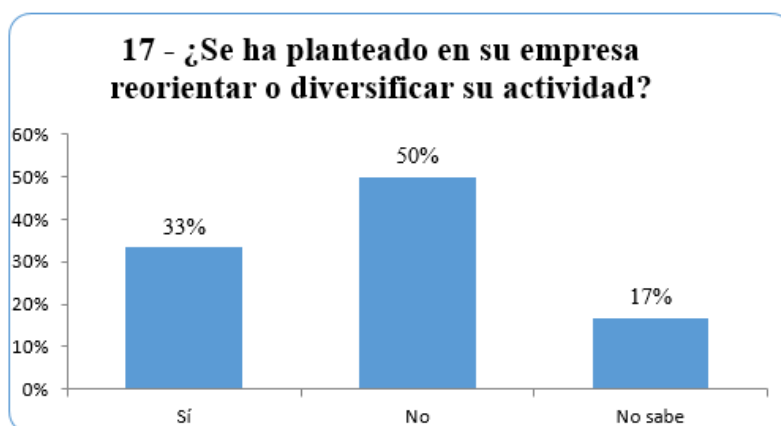


Gráfico 17 y Tabla: ¿Reorientará actividad?

Interpretación: Un 50% de los encuestados manifestó que el destino de nuevas inversiones sería destinado para la adquisición de equipos de comunicación. Por otro lado, las otras opciones (Equipos Detectores, Tratamiento de imágenes y Software especializado,) señalaron 17% en cada oportunidad.

18. ¿Cuál es el problema que más afecta al desarrollo de su empresa?

18	¿Cual es el problema que mayor afecta del desarrollo de la empresa?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Excesiva regulación por parte de la Administración Pública	3	50%	50%
	La competencia en los servicios en los últimos años	1	17%	67%
	Clientes solicitan servicios más por el precio que por calidad.	1	17%	83%
	Aumento de los costes en los últimos años	1	17%	100%
	Total	6	100%	

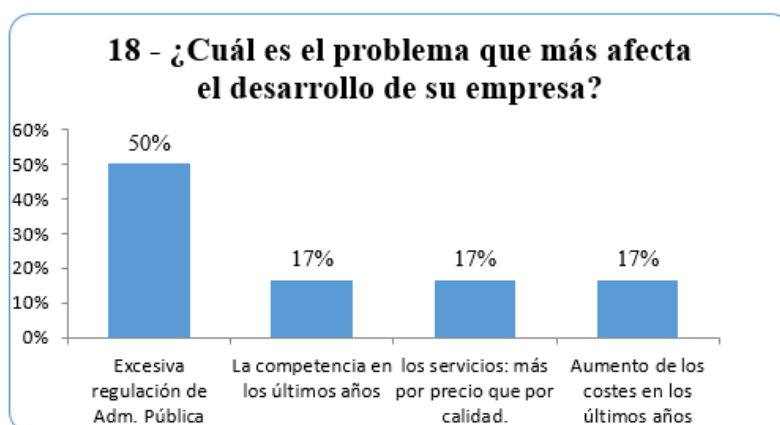


Gráfico 18 y Tabla: Problema mayor

Interpretación: En cuanto a diversificar sus actividades, de los encuestados, un 50% manifestó no desear hacerlo mientras, por otro lado, un 33% opinó positivamente y el resto, un 17%, no sabía.

19. ¿Realiza algún tipo de capacitación para mejorar su gestión?

19	Su empresa, ¿realiza algún tipo de capacitación para mejorar su gestión?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Sí	1	17%	17%
	No	4	67%	83%
	No sabe	1	17%	100%
	Total	6	100%	

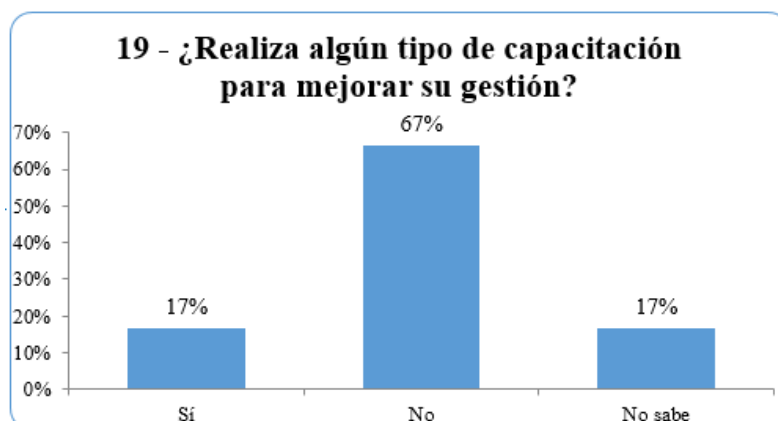


Gráfico 19 y Tabla: ¿Realiza capacitación?

Interpretación: En cuanto a qué considera es el mayor problema, las respuestas del 50% de quienes respondieron la encuesta fue que ese era la presencia de una regulación excesiva del sector público. Por su lado, el tema de los competidores, la percepción de los consumidores y el incremento de los costes ocupan un 17% para cada caso.

20. En el último año, ¿capacitó a sus trabajadores?

20	En el último año, ¿capacitó a sus trabajadores?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Sí	1	17%	17%
	No	5	83%	100%
	No sabe	0	0%	100%
	Total	6	100%	

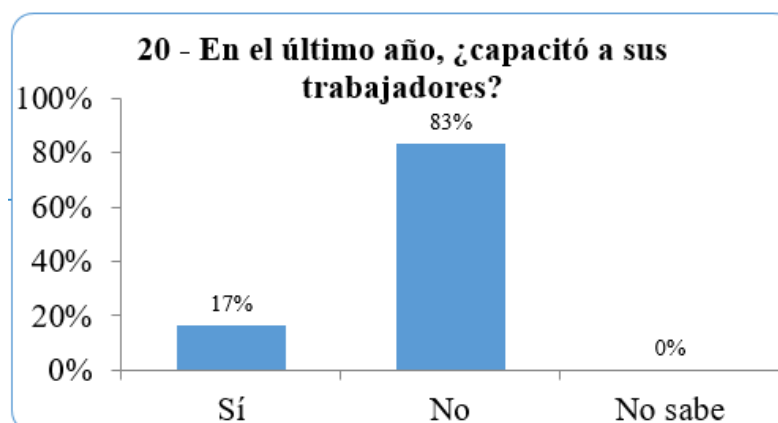


Gráfico 20 y Tabla: ¿Capacitó a trabajadores últimamente?

Interpretación: En cuanto a la capacitación, de los encuestados un 67% piensa y considera que es importante. Por otro lado, aquellos que no piensan igual y aquellos que no saben qué responder tienen, ambos, un 17%.

21. Hoy, ¿qué es lo más importante para su empresa?

21	Hoy ¿Qué es mas importante para su empresa?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Compra de equipos para un mejor servicio	1	17%	17%
	Mejores condiciones tributarias	4	67%	83%
	Ampliar las operaciones y los servicios	1	17%	100%
	Total	6	100%	

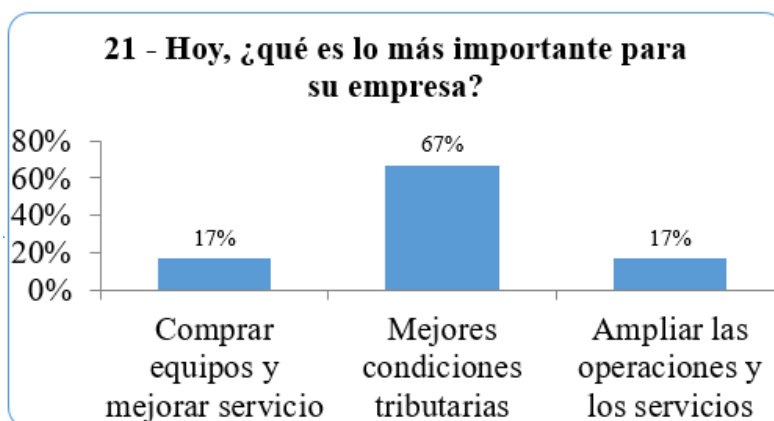


Gráfico 21 y Tabla: Lo más importante para la empresa

Interpretación: De los encuestados, el 67% considera que es vital obtener estímulos tributarios. Las opciones de “Compra de Equipos” y “Ampliar operaciones” puntuaron 17% como respuestas.

22. ¿Conoce el término competitividad?

22	¿Conoce el término competitividad?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Sí	2	33%	33%
	No	4	67%	100%
	Total	6	100%	

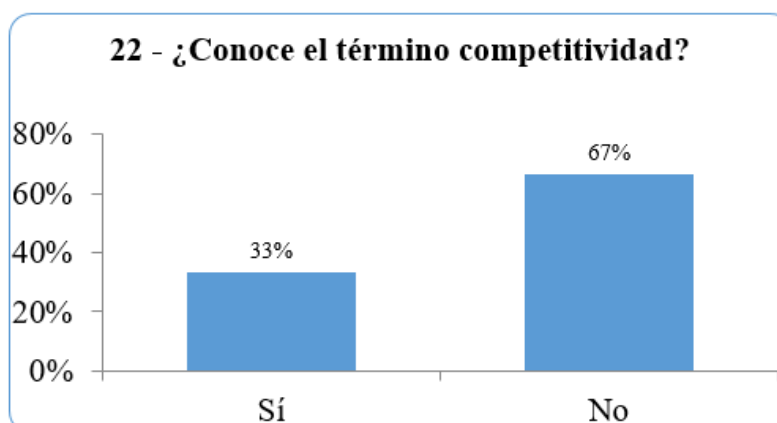


Gráfico 22 y Tabla: ¿Conoce el término competitividad?

Interpretación: En cuanto a competitividad un 67,67% de los encuestados no tiene una referencia para ese concepto, mientras que un 33,33% puede definirlo.

23. Su empresa, ¿es competitiva?

23	Su empresa, ¿es competitiva?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Sí	1	17%	17%
	No	5	83%	100%
	No sabe	0	0%	100%
	Total	6	100%	

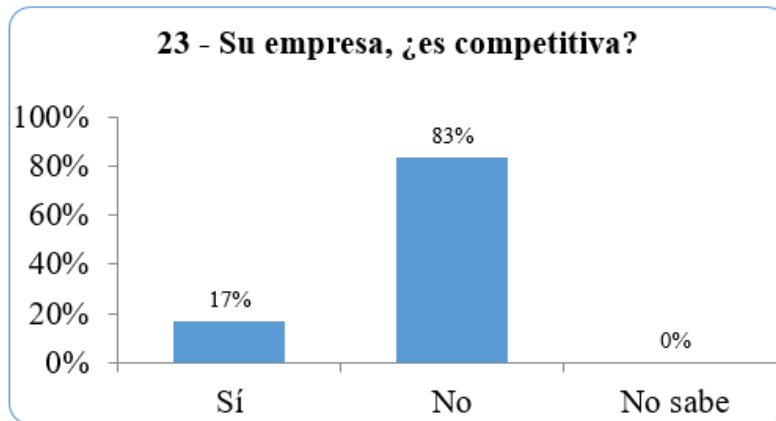


Gráfico 23 y Tabla: Su empresa, ¿es competitiva?

Interpretación: Del total de los directivos que respondieron las encuestas, un 83% cree que su organización carece de tiene capacidad para competir con sus similares, mientras que el 17% considera que no.

24. ¿Por qué es competitiva?

24	¿Por qué es competitiva? Una sola opción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Precio	3	50%	50%
	Calidad	1	17%	67%
	Atención al cliente	1	17%	83%
	Otros (valor agregado)	1	17%	100%
	Total	6	100%	



Gráfico 24 y Tabla: ¿Por qué es competitiva?

Interpretación: De los encuestados, solo un 50% cree que su organización tiene elementos que las hacen competitivas como, por ejemplo, sus políticas de precios, mientras que aquellas posibles respuestas de “Atención al cliente”, “Calidad” y “Otros” lograron, cada una, un total del 17%.

4.2. Análisis de los resultados

a) Respecto a los representantes encuestados

Un alto porcentaje de los encuestados son varones y con formación profesional, con un rango de edad mayor a 40 y menor a 50 años. La mayoría son solteros y ostentan cargos de responsabilidad en sus organizaciones.

b) Respecto a las organizaciones

La mayoría de las organizaciones tiene muy poco tiempo en el escenario institucional y muchas poseen menos de 3 años de operación. Un gran porcentaje de estas organizaciones son ubicadas bajo sistemas tributarios simplificados, patrocinio del Estado a este tipo de organizaciones. En un gran porcentaje de los casos, son MYPES de tipo microempresas. Las carteras de clientes de estas empresas son reducidas y no poseen amplitud fuera del área del distrito. Muchas no poseen recursos para detentar el uso de armas de fuego debido a las altas cantidades que se exigen para estas concesiones.

c) Características de las empresas que han sido encuestadas.

Las autoridades de estas empresas manifestaron que deseaban ampliar sus actividades pero que la gran limitante es el factor dinero y las difíciles y variadas exigencias que el Estado peruano exige a los microempresarios.

Son organizaciones que no desean invertir debido a lo frágiles que son algunos de los sistemas políticos o económicos que se perciben.

V Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Respecto a los representantes

- Son varios los directivos que desean ampliar sus operaciones, pero la falta de recursos y la posibilidad de exigencias administrativas del Estado restringen estas iniciativas.

Respecto a las organizaciones

- Si bien es cierto que las estas organizaciones se ubican en el marco de la formalidad, hay que reconocer que, en oportunidades, por ahorrar algunos soles estas empresas son capaces de realizar actividades informales.
- Estas organizaciones tienen pocas proyecciones para cumplir con cuotas de capacitación o mejoramiento de su capital humano debido a que los directivos de las empresas no desean apostar recursos ante una situación económica y tributaria que restringe sus actividades.
- No existe una base de datos o plataforma que permita a las MYPES compartir experiencias comunes que les sean útiles para sus desarrollos como organización.

Características de las empresas encuestadas

- No ha sido posible identificar, entre las MYPES, una fuerte tendencia para orientar sus acciones o actividades en el contexto de obtener calidad a través de la competitividad. En ese sentido existe un gran desconocimiento en cuanto a las ventajas comparativas que se obtendrían si se aplicaran sistemas de gestión de calidad a sus procedimientos administrativos.
- Las organizaciones se encuentran en serias dificultades económicas debido a que las exigencias de la SUNAT restringen, fuertemente, sus actividades.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda llevar a cabo mayores campañas de difusión, por cuenta del Estado peruano, para dar a conocer a las MYPES de las ventajas comparativas y competitivas a las cuales podrían acceder.
- Se recomienda que la SUNAT adopte una mejor política de tratamiento a los emprendimientos de las MYPES con el claro objetivo de no frustrar la aparición de nuevos proyectos organizacionales.
- Se recomienda que estas organizaciones evalúen los beneficios de trabajar en el marco de la ley mostrarles, en contraparte, los perjuicios económicos que resultarían de las sanciones económicas por acciones informales.
- Se recomienda que los directivos apuesten en la capacitación de los elementos humanos debido a que estas acciones redundan en mejores desempeños organizacionales.
- Se recomienda que el sector de MYPES plantee al Estado una serie de mejoras para sus procesos de inversión y crecimiento.
- Sería recomendable que las MYPES analizadas se organizaran en un sistema de consultas que les permita compartir inquietudes y experiencias para sus desarrollos mutuos.

Referencias Bibliográficas

- Alcalde San Miguel, P. (2009). *Calidad* (Primera ed.). Madrid: Paraninfo S.A.
- Aprende en línea - Plataforma Académica para la Investigación. (8 de abril de 2015). *Definición del concepto de TIC*. Recuperado el 15 de abril de 2017, de Universidad de Antioquía - Programa Integración de Tecnologías a la Docencia - Sitio Web: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/investigacion/mod/page/view.php?id=3118>
- ARDÁN, Servicios Avanzados del Consorcio de la Zona Franca de Vigo. (s.f.). *Estrategias para alcanzar y mantener la alta rentabilidad*. Obtenido de Servicio de Información Empresarial - Zona Franca de Vigo Sitio Web: http://www.ardan.es/ardan/mejorespracticasypublicaciones/publicacion_ar.pdf
- Arias Coello, A. (s.f.). *La Gestión de Calidad: conceptos básicos*. Obtenido de Universidad Complutense Madrid: webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf
- Asociación de Emprendedores del Perú. (17 de noviembre de 2015). *MYPES aportan 40% del PBI*. Recuperado el 10 de julio de 2017, de Asociación de Emprendedores del Perú Sitio Web: <https://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>
- Beltrán Sanz, J., Carmona Calvo, M. Á., Carrasco Pérez, R., Rivas Zapata, M. Á., & Tejedor Panchón, F. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos* (Primera ed.). Sevilla: Instituto Andaluz de Tecnología. Obtenido de http://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf
- Carson, J. D. (21 de julio de 2011). *Benchmarking - Reingeniería*. Recuperado el 11 de julio de 2017, de El mayor portal de Gerencia.com Sitio Web: https://www.elmayorportaldegerencia.com/index.php?option=com_content&view=article&id=12081:benchmarking-y-reingenieria&catid=52&Itemid=147&lang=es
- Castillo Díaz, C. L. (2012). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES sector servicio, rubro televisión por cable en la provincia de Trujillo, año 2012*. Trujillo: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 15 de mayo de 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Chávarry Segura, A. (8 de abril de 2013). *Las 8 Herramientas de Influencia del Liderazgo*. Recuperado el 18 de agosto de 2016, de Liderazgo y Selección de personal Blogspot: <http://lachs1903.blogspot.pe/>
- Coa Ccahuana, L. (2015). *Caracterización del financiamiento y capacitación de las MYPE del sector servicio – rubro servicios integrales de seguridad y vigilancia. Juliaca, 2015 (Tesis de pregrado)*. Juliaca: Universidad Los Ángeles de Chimbote - Sede Juliaca. Recuperado el 12 de noviembre de 2018, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/handle/123456789/588>
- ConceptoDefinicion.de. (2014). *Definición de Liderazgo*. Recuperado el 20 de agosto de 2016, de ConceptoDefinicion.de Web Site: <http://conceptodefinicion.de/liderazgo/>
- Conde Sánchez, S. (7 de septiembre de 2015). *Outsourcing: definición, ventajas, desventajas, tipos y niveles*. Recuperado el 10 de octubre de 2017, de Gestipolis Sitio Web:

<https://www.gestiopolis.com/outsourcing-definicion-ventajas-desventajas-tipos-y-niveles/>

Congreso de la República del Perú. (2 de julio de 2003). *Ley 28015 - Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado el 9 de julio de 2017, de Congreso de la República del Perú Sitio Web:

<http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>

de la Cruz Bovea, C. A. (16 de mayo de 2005). *Diseño y desarrollo del sistema de gestión de calidad*. Recuperado el 2 de junio de 2018, de Gestiopolis Sitio Web:

<https://www.gestiopolis.com/disenio-desarrollo-sistema-gestion-calidad/>

Diario "El Peruano". (10 de abril de 2017). *Plan para las mypes*. Recuperado el 10 de julio de 2017, de Diario "El Peruano" Sitio Web: <http://www.elperuano.pe/noticia-plan-para-las-mypes-53802.aspx>

Diario "La República". (16 de agosto de 2016). *Mypes aportan el 21,6% de la producción del país, pero el 83,1% son informales*. Recuperado el 10 de julio de 2017, de Diario "La República" Sitio Web: <http://larepublica.pe/impresia/economia/797057-mypes-aportan-el-216-de-la-produccion-del-pais-pero-el-831-son-informales>

El Nuevo Herald. (8 de septiembre de 2015). *Las micro y pequeñas empresas generan gran parte del empleo en Latinoamérica*. Recuperado el 15 de noviembre de 2017, de El Nuevo Herald Sitio Web: <http://www.elnuevoherald.com/noticias/mundo/america-latina/article34381194.html>

Euceda, O. (21 de julio de 2011). *Monografías - Informes para Empresarios - Reingeniería*. Recuperado el 11 de julio de 2017, de El mayor portal de Gerencia.com Sitio Web: https://www.elmayorportaldegerencia.com/index.php?option=com_content&view=article&id=12087:reingenieria-de-procesos&catid=52&Itemid=147&lang=es

Euskalit.net. (10 de octubre de 2014). *Modelos de Gestión de Calidad Total - Excelencia*.

Recuperado el 10 de julio de 2017, de Euskalit.net Sitio Web:

<http://www.euskalit.net/pdf/Calidadtotalmodelos.pdf>

FeedBackGround. (9 de junio de 2016). *5 beneficios de una buena organización*. Recuperado el 6 de diciembre de 2018, de FeedBackGround Sitio Web:

<http://feedbackground.com/es/5-beneficis-duna-bona-organitzacio/>

Flores Konja, A. A. (2004). *Metodología de Gestión para las micro, pequeñas y medianas empresas en Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 10 de julio de 2017, de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/380/1/Flores_ka.pdf

García Estudillo, V. (16 de abril de 2015). *Concepto de downsizing y su relación con las tendencias tecnológicas*. Recuperado el 4 de junio de 2018, de Gestiopolis Sitio Web:

<https://www.gestiopolis.com/concepto-de-downsizing-y-su-relacion-con-las-tendencias-tecnologicas/>

Haro Vidal, G. M. (2015). *"Caracterización de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios –rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito de Huaraz, 2015"* (Tesis Grado). Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles - Chimbote. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9001/GESTION_DE_CALIDAD_ACTIVIDADES_DE_INVESTIGACION_HARO VIDAL_GENIX_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Herrera Enríquez, R. O. (2014). *Plan Estratégico para la empresa de seguridad privada, Investigación, Vigilancia e Instrucción "INVIN Cía. Ltda.* (C. Funcia Morán, Ed.) Quito: Universidad Tecnológica Israel. Recuperado el 30 de noviembre de 2017, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://190.11.245.244/bitstream/47000/1014/1/UISRAEL%2520-%2520EC%2520ADME%2520-%2520378.242%2520-%2520242.pdf>
- Herrera García, B. (abril de 2011). Análisis Estructural de las MYPEs y PYMEs. *Quipukamayok*, 18(35), 69 - 89. Recuperado el 30 de noviembre de 2017, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/3706/2970>
- Huamán Balbuena, J. (15 de diciembre de 2009). *Las Mypes en el Perú*. Recuperado el 30 de noviembre de 2017, de Gestipolis Sitio Web: <https://www.gestipolis.com/las-mypes-en-el-peru/>
- Iles Chamba, M. E. (2012). *Desarrollo de un Plan Estratégico que mejore la Administración y la Rentabilidad de la Empresa de Seguridad Privada CUSPROSEVI CIA. LTDA.* (M. Andrango Cuesta, Ed.) Quito: Universidad Central del Ecuador. Recuperado el 10 de julio de 2017, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1146/1/T-UCE-0003-40.pdf>
- ISO Tools. (1 de mayo de 2015). *Calidad Total: definición y modelos*. Recuperado el 9 de julio de 2017, de ISO Tools Sitio Web: <https://www.isotools.org/2015/05/01/calidad-total-definicion-y-modelos/>
- Joubert, E. G. (2015). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén (Tesis de posgrado)*. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes. Recuperado el 12 de noviembre de 2018, de <https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOUBERT.pdf?sequence=1>
- LatinPyme – Centro de Desarrollo Empresarial. (13 de noviembre de 2015). *Gestión - Importancia de la gestión de calidad*. Recuperado el 10 de julio de 2017, de LatinPyme – Centro de Desarrollo Empresarial Sitio Web: <http://latinpymes.com/articulo/3681>
- Ledesma Palomino, R. F. (16 de abril de 2015). *Brainstorming*. Recuperado el 11 de julio de 2017, de Confederación Granadina de Empresarios Sitio Web: <http://www.cge.es/portalcge/tecnologia/innovacion/4112brainstorming.aspx>
- Lescay Cordero, M., & Pérez Vergara, I. (2009). Procedimiento para la mejora de los Procesos Operativos. ETECSA. *Ingeniería Industrial*, XXX(8), 1 - 8. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433568011.pdf>
- Logicalis. (22 de mayo de 2017). *Cuadro de Mando Integral (CMI): todo lo que debes saber*. Recuperado el 4 de junio de 2018, de Logicalis Blog:

<https://blog.es.logicalis.com/analytics/bid/331346/cuadro-de-mando-integral-todo-lo-que-debes-saber>

- López, N. (20 de mayo de 2016). *La inseguridad ciudadana, el principal problema del país*. Recuperado el 10 de julio de 2017, de Instituto de Opinión Pública - Pontificia Universidad Católica del Perú: <http://iop.pucp.edu.pe/columna-opinion/la-inseguridad-ciudadana-principal-problema-del-pais/>
- Marcelo, F., & Vila, V. (11 de enero de 2016). *¿Qué tan importantes son las MYPES para la economía del país?* Recuperado el 7 de julio de 2017, de Altavoz.pe Sitio Web: <http://altavoz.pe/2016/01/11/13329/que-tan-importantes-son-las-mypes-para-la-economia-del-pais-por-francisco-marcelo-y-valeria-vila>
- Medina Blanco, H. R. (2015). *Introducción de las Pymes en un Sistema de Calidad (Tesis de Grado)*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia. Recuperado el 8 de diciembre de 2018, de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2957/4/Introducción-de-las-PYMES-en-un-sistema-de-calidad.pdf>
- Muñiz González, R. (2014). La atención al cliente. En R. Muñiz González, *Marketing en el Siglo XXI* (Quinta ed.). México: Centro de Estudios Financieros. Recuperado el 28 de septiembre de 2017, de <http://www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104.htm>
- Nueva ISO 9001. (13 de marzo de 2018). *¿Cuáles son los beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Calidad?* Obtenido de Nueva ISO 9001 Sitio Web: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/beneficios-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Ojeda Ormaza, J. R. (2017). *“Estrategias innovadoras para la captación de clientes para la empresa VIELAREC Cía. Ltda.* (M. Ágila Maldonado, Ed.) Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 30 de noviembre de 2017, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17306/1/TESIS%20DE%20JOSE%20ROBERTO%20OJEDA%20ORMAZA.pdf>
- Pérez Martínez de Ubago, I., & Pérez, D. (2006). *La Fidelización de los Clientes. Técnicas CRM. Las nuevas aplicaciones del Marketing Moderno*. Obtenido de Escuela de Organización Industrial Sitio Web: http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:45104/componente45102.pdf
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2013). *Definición de Vigilancia*. Recuperado el 11 de julio de 2017, de Definición.de Sitio Web: <http://definicion.de/vigilancia/>
- Portal iPeru. (2016). *Distrito de Chorrillos*. Recuperado el 10 de diciembre de 2017, de Portal iPeru.org Sitio Web: <http://www.iperu.org/distrito-de-chorrillos-provincia-de-lima>
- Pymex Perú. (18 de septiembre de 2013). *Cómo abrir una empresa de seguridad y vigilancia en el Perú*. Recuperado el 8 de julio de 2017, de Pymex Perú Sitio Web: <https://pymex.pe/emprendedores/proyectos-de-inversion/como-abrir-una-empresa-de-seguridad-y-vigilancia-en-el-peru>
- Radio Programas del Perú - RPP. (17 de diciembre de 2015). *El 80% considera que los delitos se han incrementado en el último año*. Recuperado el 11 de julio de 2017, de Radio Programas del Perú - RPP Sitio Web: <http://rpp.pe/lima/seguridad/inseguridad-ciudadana-el-gran-reto-para-el-proximo-gobierno-noticia-922355>

- Ramírez Sandoval, J., & Gochicoa Gramer, E. (diciembre de 2012). *Imagen corporativa: ventaja competitiva para las organizaciones PYME*. Obtenido de Universidad Veracruzana Sitio Web: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/imagen2010-1.pdf>
- Real Academia Española. (octubre de 2014). *Beneficio*. Obtenido de Real Academia Española Sitio Web: <https://dle.rae.es/?id=5LctDVj>
- Real Academia Española. (octubre de 2014). *Vigilancia*. Recuperado el 9 de julio de 2017, de Real Academia Española Sitio Web: <http://dle.rae.es/?id=bnxivAN>
- Redacción LaMula.pe. (24 de mayo de 2016). *Estas son las 35 zonas más peligrosas de Lima y Callao*. Recuperado el 10 de julio de 2017, de LaMula.pe Sitio Web: <https://redaccion.lamula.pe/2016/05/24/estas-son-las-35-zonas-mas-peligrosas-de-lima-y-callao-video/redaccionmulera/>
- Revista Electrónica Dinero. (14 de abril de 2014). *Mipymes generan alrededor del 67% del empleo en Colombia*. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de Revista Electrónica Dinero Sitio Web: <http://www.dinero.com/edicion-impresa/pymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>
- Ríos Carranza, M. S. (2015). *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco, año 2014*. Trujillo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 15 de mayo de 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Rodrigo Vásquez, L. (2006). *Habilidades Directivas y Técnicas de Liderazgo* (Primera ed.). Vigo: Ideas Propias Editorial. Recuperado el 18 de agosto de 2016, de <https://books.google.com.pe/books?id=aWbKCqE6ccEC&pg=PA128&dq=estilos+de+lid+erazgo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwii6qO2hODOAhVIFh4KHaqrDcsQ6AEIKTAB#v=onepage&q=estilos%20de%20liderazgo&f=false>
- Rojas Velásquez, Y. D. (2014). *Caracterización de la Capacitación de Personal para mejora de calidad de servicio en una MYPE de servicios de seguridad en la Ciudad de Arequipa, 2013 – Caso MYPE SEGURYACK*. (P. Y. Vizcarra Daza, Ed.) Arequipa: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 10 de julio de 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036998>
- Sánchez Barraza, B. (2006). Las Mypes en el Perú. Su importancia y Propuesta Tributaria. *Quipukamayoc UNMSM*, 13(25), 127 - 131. Recuperado el 10 de julio de 2017, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>
- Significados.com. (2012). *Significado de Calidad*. Recuperado el 10 de julio de 2017, de Significados.com Sitio Web: <https://www.significados.com/calidad/>
- Significados.com. (2014). *Significado de Seguridad privada*. Recuperado el 30 de noviembre de 2017, de Significados.com Sitio Web: <https://www.significados.com/seguridad-privada/>
- Sistemas y Calidad Total.com. (18 de junio de 2016). *Los 7 Principios de Gestión de la Calidad*. Recuperado el 10 de julio de 2017, de Sistemas y Calidad Total.com Sitio Web: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/los-7-principios-de-gestion-de-la-calidad/>

- Soria Bravo, C., & Herrero de Egaña, A. (enero - marzo de 2017). Influencias de la estrategia de downsizing sobre la estructura de la empresa. *Revista Brasileira de Gestão de Negócio*, 19(63), 118 - 132. doi:10.7819/rbgn.v19i63.1905
- Suárez Bazalar, R. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un Centro de Idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao Periodo 2011 – 2012*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 10 de julio de 2017, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4264/1/Suarez_br.pdf
- Sujoluzky, L., & Torres, O. (2010). *Atención al Cliente en Canales Digitales*. Obtenido de S1gateway.com Sitio Web: https://www.s1gateway.com/wp-content/uploads/S1_Guia_servicios_al_cliente_canales_digitales.pdf
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (s.f.). *Decreto Legislativo que aprueba la Ley de la Promoción de la Competitividad, Formación y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del acceso al empleo decente*. Recuperado el 30 de mayo de 2018, de Superintendencia Nacional de Administración Tributaria Sitio Web: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/dl-1086.pdf>
- Torres Guzmán, R. M. (2013). *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector Servicio - rubro servicios integrales de seguridad y vigilancia del distrito de Chimbote, 2013*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 10 de julio de 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037648>
- Ucha, F. (5 de mayo de 2011). *Gestión de Calidad*. Recuperado el 10 de julio de 2017, de Definición ABC Sitio Web: <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>
- Ucha, F. (4 de mayo de 2011). *Gestión Empresarial*. Recuperado el 10 de julio de 2017, de Definición ABC Sitio Web: <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>
- Universidad Nacional Autónoma de México. (s.f.). *Capítulo 4: Enfoques de Gestión de la Calidad*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México Sitio Web: http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1360/1360_U9_act6.pdf
- Valenzuela Cano, I. (s.f.). *La importancia de la implantación de un sistema de gestión de calidad*. Obtenido de La Gaceta Jurídica de Granada y Jaén: <http://www.hispacolex.com/wp-content/uploads/documents/pdf/ARTICULO%20IGNACIO%20GACETA%205.pdf>
- Vesga R., J. J. (julio - diciembre de 2013). Cultura organizacional. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 11(2), 89 - 100. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4607402.pdf>

Anexos

I. Tabulación de los Resultados de las encuestas

Características de los representantes de las organizaciones encuestadas

1	Edad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	20 – 29	1	17%	17%
	30 – 39	1	17%	33%
	40 – 49	2	33%	67%
	50 – 59	1	17%	83%
	50 – +	1	17%	100%
	Total	6	100%	

2	Sexo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Hombre	5	83%	83%
	Mujer	1	17%	100%
	Total	6	100%	

3	Estado Civil	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Soltero	2	33%	33%
	Casado	2	33%	67%
	Viudo	1	17%	83%
	Divorciado	1	17%	100%
	Total	6	100%	

4	Profesión	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Administrador	4	67%	67%
	Contador	1	17%	83%
	Otro	1	17%	100%
	Total	6	100%	

5	Posición dentro de la empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Gerente	3	50%	50%
	Administrador	2	33%	83%
	Otro	1	17%	100%
	Total	6	100%	

Elaboración propia

Características de las microempresas y pequeñas empresas

6	Sobre la empresa: Tipo de Empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	EIRL	2	33%	33%
	SAA	1	17%	50%
	SAC	1	17%	67%
	SRL	2	33%	100%
	Total	6	100%	

7	Cuantos años tiene la empresa de permanencia en la actividad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	0 a 1 año	4	67%	67%
	2-3 años	1	17%	83%
	3+	1	17%	100%
	Total	6	100%	

8	Régimen Tributaria en el cual se encuentra	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	NRUS (Nuevo Régimen Unico Simplificado)	2	33%	33%
	RER (Régimen Especial de Impuesto a la Renta)	1	17%	50%
	RMT (Régimen MYPE Tributario)	1	17%	67%
	RG (Régimen General)	2	33%	100%
	Total	6	100%	

9	Número de Trabajadores de su empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	3 a 10	3	50%	50%
	11 a 20	1	17%	67%
	21 a 30	1	17%	83%
	31 a +	1	17%	100%
	Total	6	100%	

10	Tipo de clientes que atiende	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Condominios	3	50%	50%
	Empresas	1	17%	67%
	Bancos	1	17%	83%
	Educativos	1	17%	100%
	Total	6	100%	

11	Número Clientes	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Menos de 3	2	33%	33%
	3-6 clientes	3	50%	83%
	7 a +	1	17%	100%
	Total	6	100%	

12	En cuantos distritos opera su empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Menos de 3	3	50%	50%
	3 a 5	2	33%	83%
	6 a +	1	17%	100%
	Total	6	100%	

13	Necesita permiso de la SUCAMEC	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Sí	1	17%	17%
	No	5	83%	100%
	Total	6	100%	

14	La procedencia del capital mayoritario en su empresa es	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Personal	4	67%	67%
	Socios	1	17%	83%
	Empresas	1	17%	100%
	Total	6	100%	

15	Su empresa se dedica principalmente a (Indicar actividad principal)	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Inmuebles	4	67%	67%
	Protección de personas	0	0%	67%
	Sistemas de seguridad	1	17%	83%
	Transporte de fondos	1	17%	100%
	Total	6	100%	

Elaboración propia

Características de las empresas orientadas al servicio y a la calidad

16	Considerando su actividad ¿Ha adquirido nuevos productos o servicios?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Detectores (seguridad, incendios)	1	17%	17%
	Redes de comunicación (alarmas, imágenes, voz)	3	50%	67%
	Software específico	1	17%	83%
	Tratamiento de imágenes	1	17%	100%
	Total	6	100%	

17	¿Se ha planteado en su empresa reorientar o diversificar su actividad?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Sí	2	33%	33%
	No	3	50%	83%
	No sabe	1	17%	100%
	Total	6	100%	

18	¿Cual es el problema que mayor afecta del desarrollo de la empresa?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Excesiva regulación por parte de la Administración Pública	3	50%	50%
	La competencia en los servicios en los últimos años	1	17%	67%
	Clientes solicitan servicios más por el precio que por calidad.	1	17%	83%
	Aumento de los costes en los últimos años	1	17%	100%
	Total	6	100%	

19	Su empresa, ¿realiza algún tipo de capacitación para mejorar su gestión?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Sí	1	17%	17%
	No	4	67%	83%
	No sabe	1	17%	100%
	Total	6	100%	

20	Durante el año 2017 ¿Ha capacitado a sus trabajadores?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Sí	1	17%	17%
	No	5	83%	100%
	No sabe	0	0%	100%
	Total	6	100%	

21	Hoy ¿Qué es mas importante para su empresa?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Compra de equipos para un mejor servicio	1	17%	17%
	Mejores condiciones tributarias	4	67%	83%
	Ampliar las operaciones y los servicios	1	17%	100%
	Total	6	100%	

22	¿Conoce el término competitividad?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Sí	2	33%	33%
	No	4	67%	100%
	Total	6	100%	

23	Su empresa, ¿es competitiva?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Sí	1	17%	17%
	No	5	83%	100%
	No sabe	0	0%	100%
	Total	6	100%	

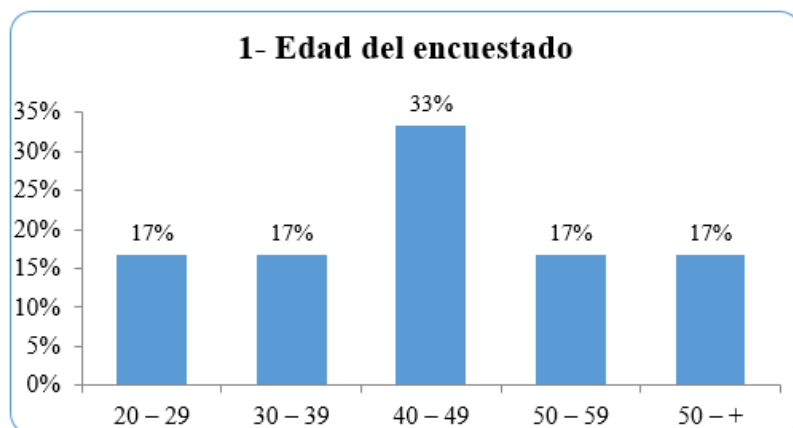
24	¿Por qué es competitiva? Una sola opción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje acumulado
	Precio	3	50%	50%
	Calidad	1	17%	67%
	Atención al cliente	1	17%	83%
	Otros (valor agregado)	1	17%	100%
	Total	6	100%	

Elaboración propia

II. Gráficos de interpretación de los resultados de las encuestas al 100%

Características de representantes

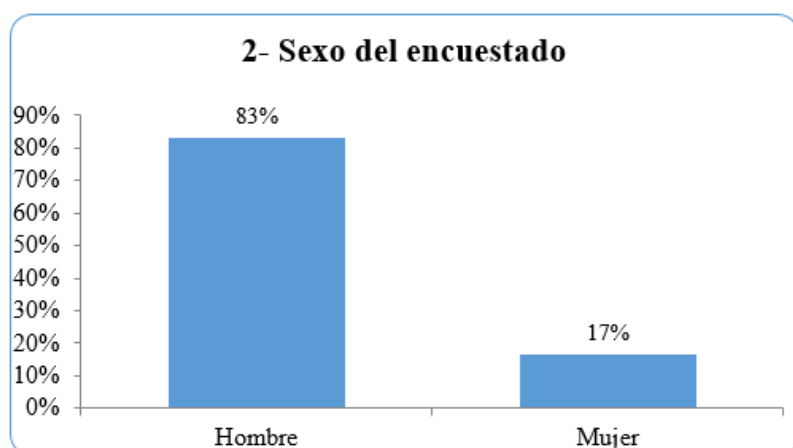
1. Edad:



Interpretación:

1. La edad del 33% de los encuestados se ubica en el rango de 40 a 49 años. Un porcentaje de 17% es ocupado por todos los demás rangos etarios.

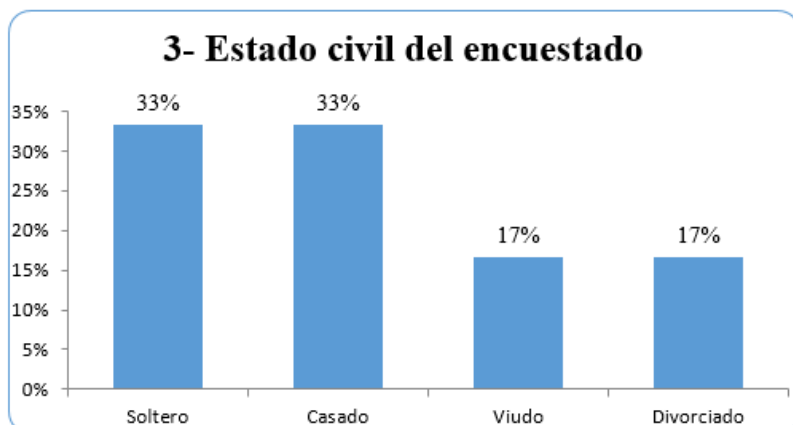
2. Sexo del encuestado



Interpretación:

2. El 83% de los encuestados son hombres, siendo 17% mujeres

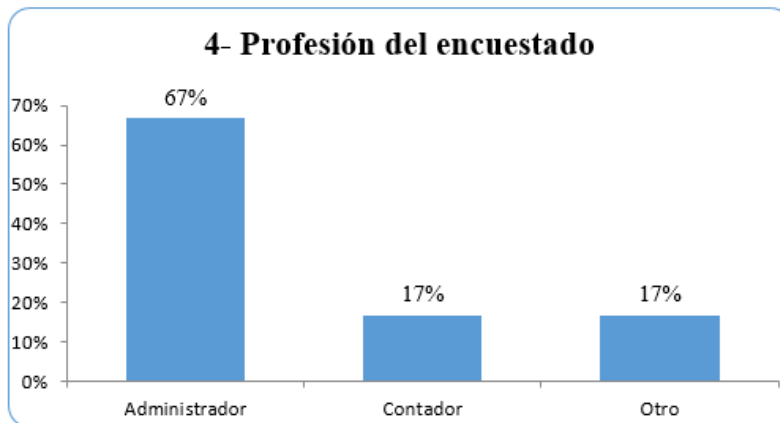
3. Estado civil del encuestado



Interpretación:

3. Del total de encuestados 33% corresponde, respectivamente a los encuestados cuyo estado civil es soltero o casado. Los viudos y divorciados tienen, cada uno, 17% del total.

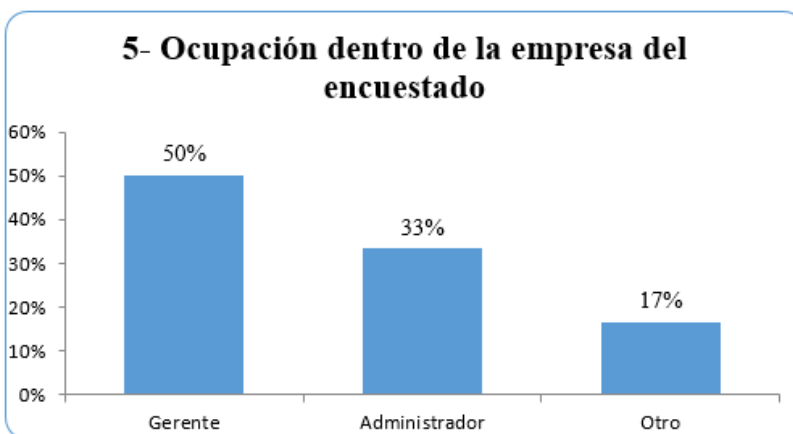
4. Profesión del encuestado



Interpretación:

4. El 67% de los encuestados es de profesión administrador mientras los contadores y de otras profesiones poseen, cada uno, 17%.

5. Ocupación del encuestado dentro de la empresa

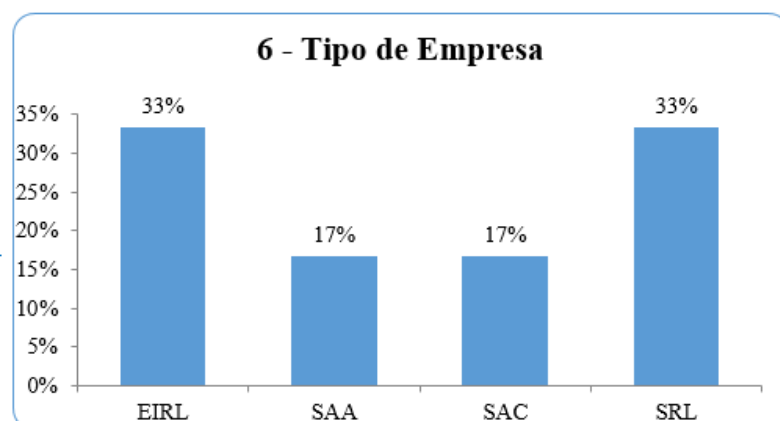


Interpretación:

5. Las posiciones de los encuestados corresponden a 50% gerentes, 33% a administradores y un 17% a otros cargos.

Características de las microempresas y pequeñas empresas

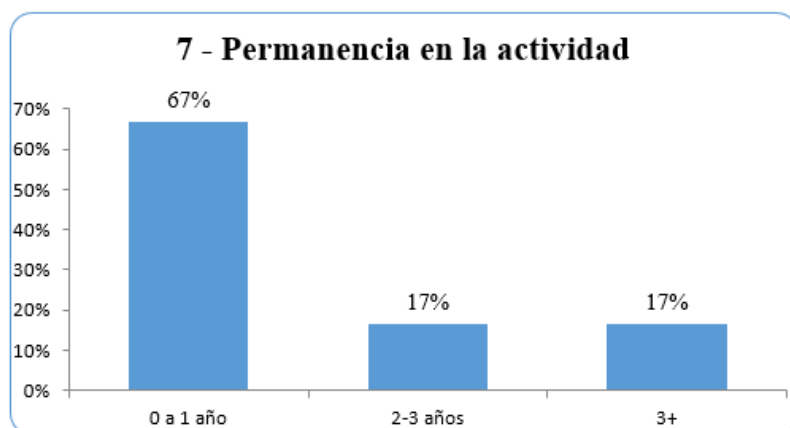
6. Tipo de empresa



Interpretación:

6. Las empresas a las cuales se llegó para realizar la encuesta fueron SRL y EIRL con 33% cada una. Las organizaciones SAA y SAC tuvieron 17% cada una.

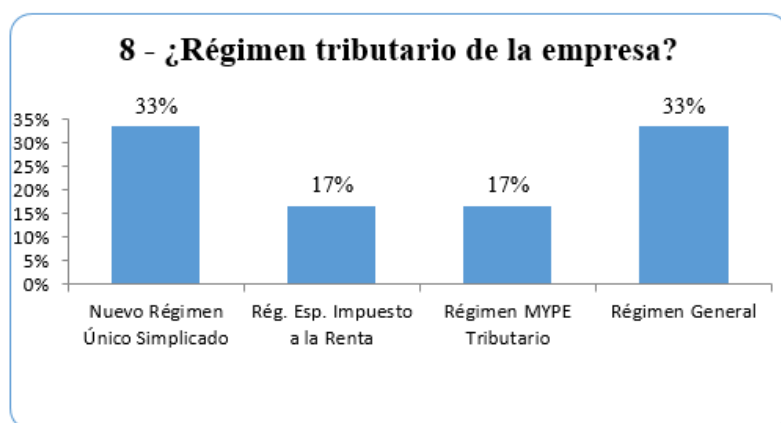
7. Permanencia en actividad



Interpretación:

7. Los tiempos de actividad o de vida institucional de las empresas se ubican con un 67% para aquellas que tienen menos de un año. Un 17% corresponde a aquellas que tienen entre 2 y 3 años y más de tres años respectivamente.

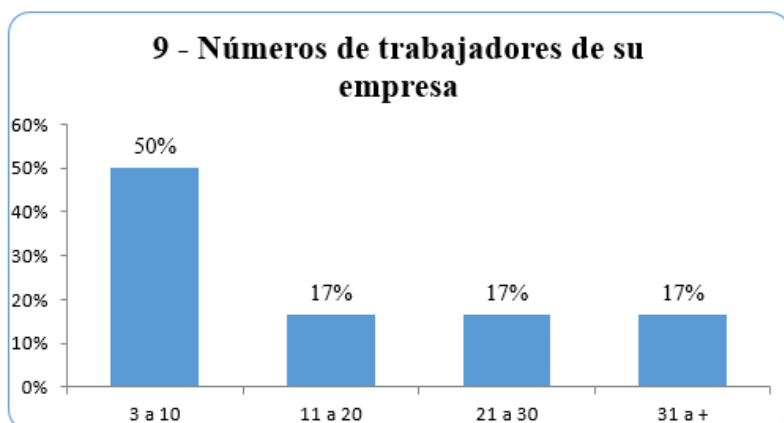
8. ¿Régimen tributario de la empresa?



Interpretación:

8. En cuanto al régimen tributario al cual pertenecen estas organizaciones, en el Régimen General se ubican con 33%, lo mismo para aquellas en el sistema Nuevo Régimen. En cuanto a aquellas ubicadas como RER y RMT, se ubican con un 17% cada una.

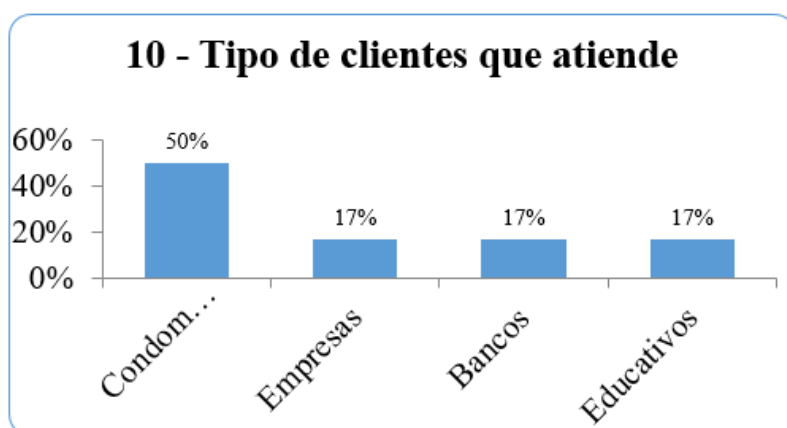
9. ¿Número de trabajadores de su empresa?



Interpretación:

9. El número de trabajadores señala que el 50% de las empresas tienen entre 3 a 10 dependientes. En cuanto al resto, (31 a más, entre 21 y 30 y entre 11 y 20) se ubican con un 17% cada una.

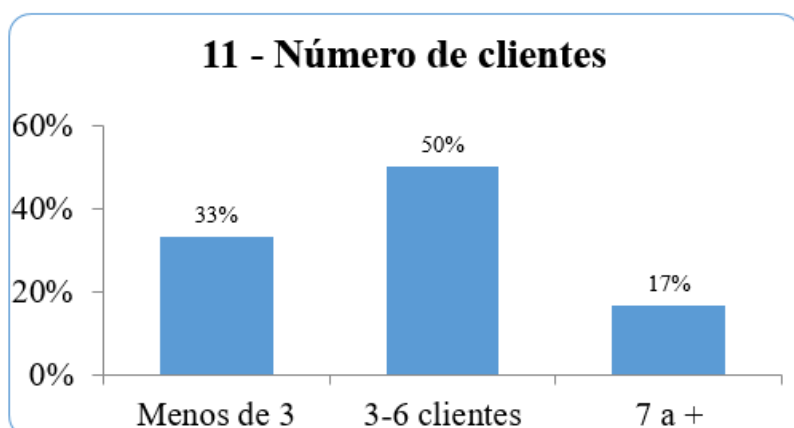
10. Tipo de clientes que atiende



Interpretación:

10. En cuanto a clientes, el 50% se dedican a los Condominios, en cuanto a las otras opciones (Empresa privadas, Bancos y Centros Educativos), cada una de ellas ocupa el 17%.

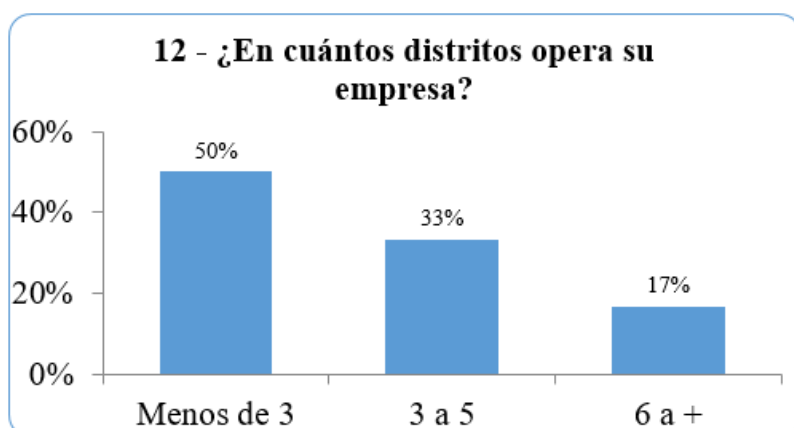
11. Número de clientes



Interpretación:

11. En cuanto al número de clientes, 50% tiene entre 3 y 6 clientes, un 17% posee más de 7 y un 33% tiene menos de 3 clientes.

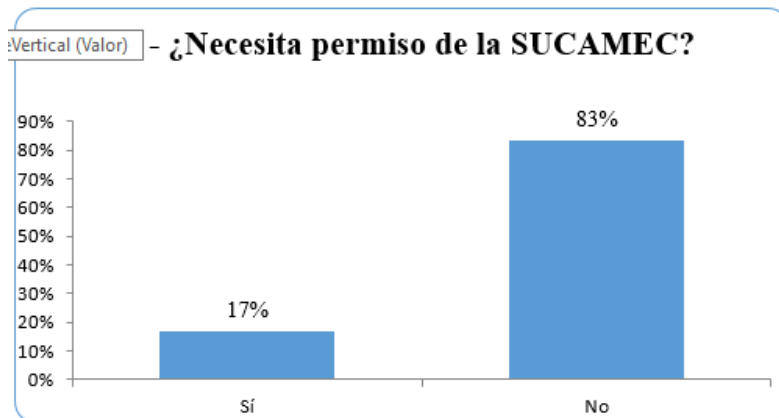
12. ¿En cuántos distritos opera su empresa?



Interpretación:

12. En cuanto a los distritos atendidos, un 50% atiende menos de 3 distritos, mientras un 33% atiende entre 3 y cinco. Solo un 17% atiende a más de 6 distritos.

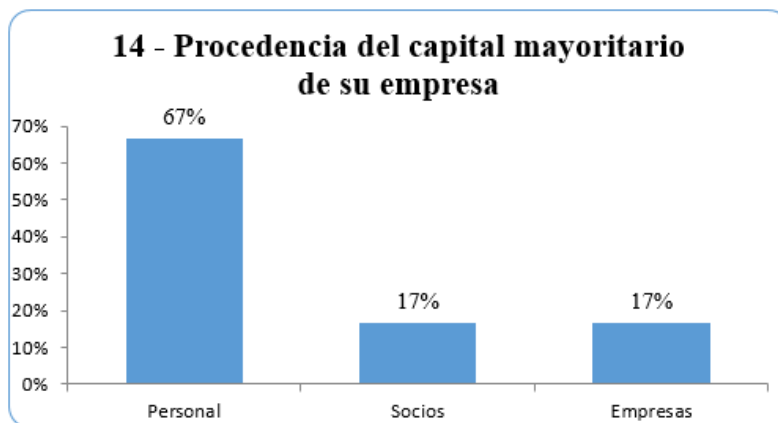
13. ¿Necesita permiso de la SUCAMEC?



Interpretación:

13. Un 83% de los encuestados manifestó que no requieren permisos especiales de la SUCAMEC (para uso de armas) y solo un 17% manifestó requerirlo para sus actividades

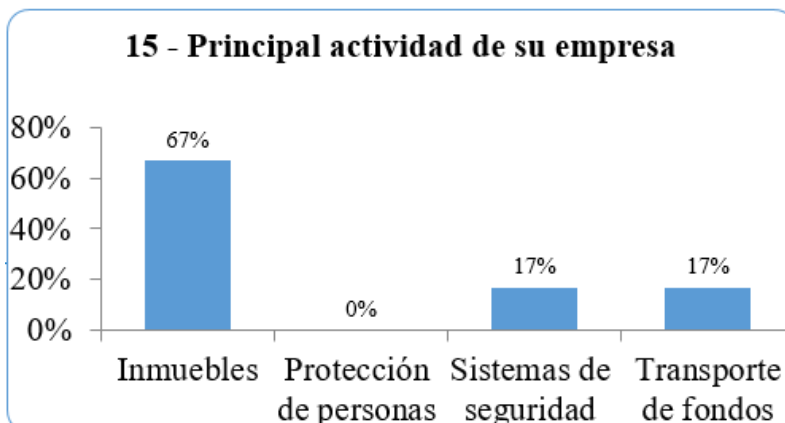
14. Procedencia del capital mayoritario de su empresa



Interpretación:

14. En cuanto al origen del capital para formar la empresa, el 67% manifestó que eran fondos personales, los aportes de socios y de empresas correspondieron a un 17% para ambas situaciones.

15. Principal actividad de su empresa



Interpretación:

15. En cuanto a la actividad principal desarrollada por las empresas, 67% manifestó que lo más importante era el control de inmuebles, y 17% correspondió a Sistemas de seguridad y transporte de valores.

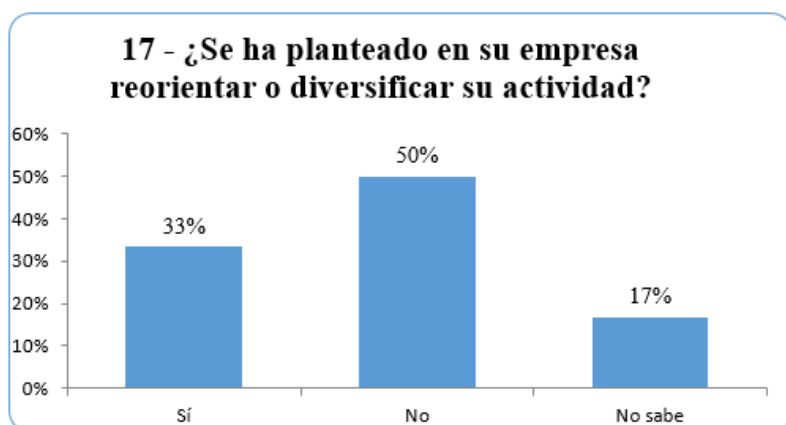
Características de las empresas orientadas al servicio y a la calidad
16. ¿Ha ido adquiriendo nuevos productos o servicios?



Interpretación:

16. Para el destino de nuevas inversiones, un 50% manifestó que sería equipo de comunicación. Mientras las otras opciones (Software especializado, Tratamiento de imágenes y Equipos Detectores) asignaron un 17% cada uno.

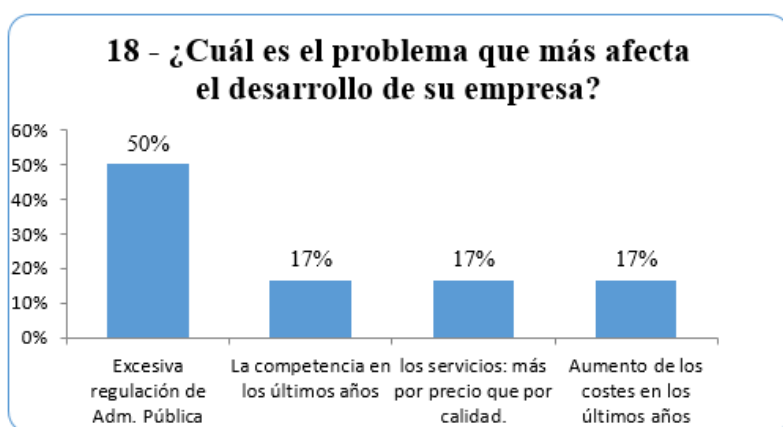
17. ¿Se ha planteado reorientar o diversificar su actividad?



Interpretación:

17. Un 50% de los encuestados manifestó que no deseaba diversificar sus actividades mientras que un 33% opinó que sí y un 17% no lo sabía.

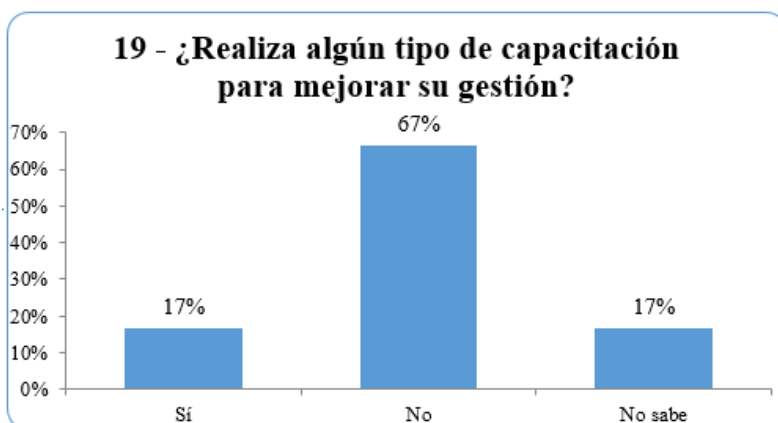
18. ¿Cuál es el problema que más afecta al desarrollo de su empresa?



Interpretación:

18. Para el 50% de los encuestados considera que el mayor problema consiste en la existencia de una excesiva regulación pública mientras que el problema de la competencia, la visión de los clientes y el aumento de los costos ocupan un 17% cada uno.

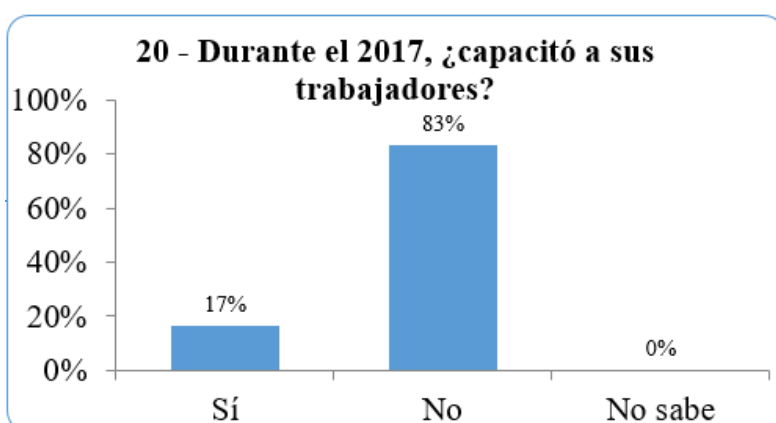
19. ¿Realiza algún tipo de capacitación para mejorar su gestión?



Interpretación:

19. El 67% de los encuestados considera que la capacitación es importante. Por su parte, el 17 no lo considera así, lo cual es similar a aquellos que no tienen una opinión al respecto

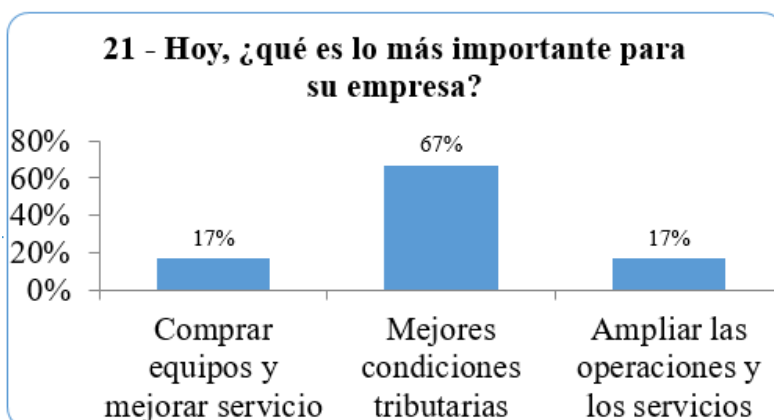
20. Durante el 2017 ¿capacitó a sus trabajadores?



Interpretación:

20. El 83% de los encuestados afirma que no hizo una capacitación de su personal, mientras el 17% si la realizó

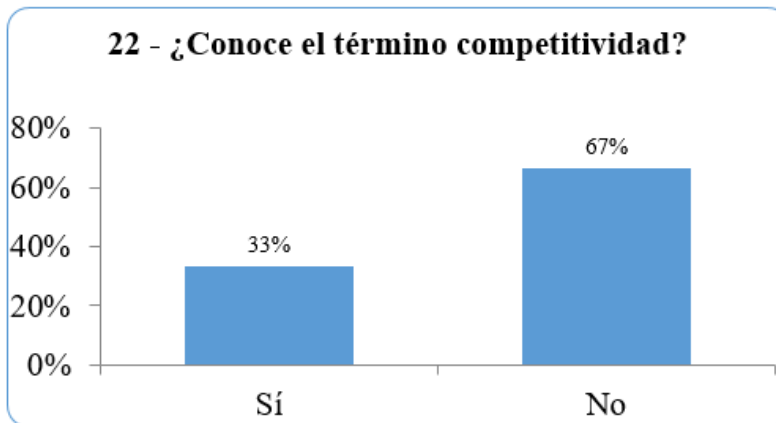
21. Hoy, ¿qué es lo más importante para su empresa?



Interpretación:

21. Para el 67% de los encuestados es importante alcanzar mejores condiciones tributarias y la Compra de Equipos y Ampliar operaciones obtuvieron un 17% cada una.

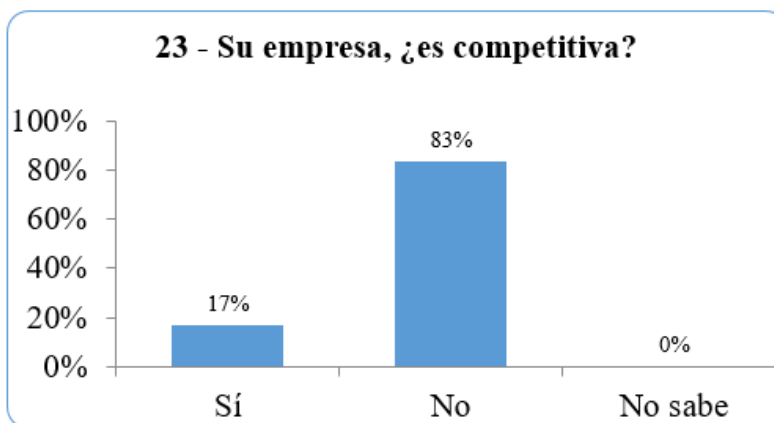
22. ¿Conoce el término competitividad?



Interpretación:

22. Un 67% no tiene idea de lo que significa la competitividad y un 33% sí

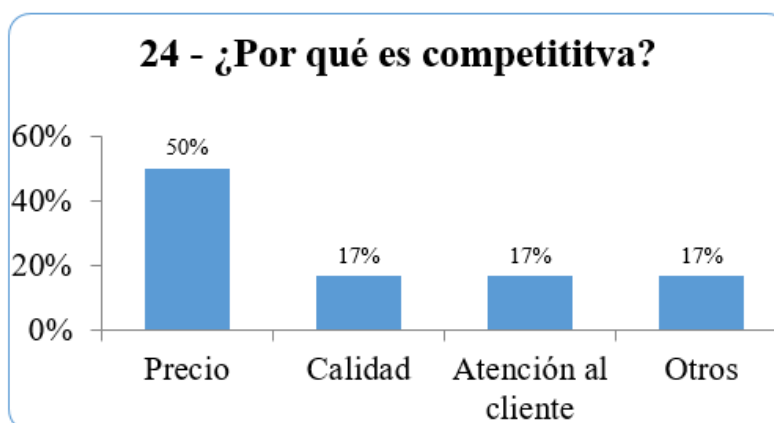
23. Su empresa, ¿es competitiva?



Interpretación:

23. Un 83% de los encuestados considera que su empresa no es competitiva y un 17% opina lo contrario

24. ¿Por qué es competitiva?



Interpretación:

24. Un 50% considera que su empresa es competitiva por sus precios mientras que las opciones de Calidad, Atención al cliente y Otros alcanzan un 17% cada una

III. Modelo de encuesta aplicada

Estimado encuestado, nos gustaría hacerlo participar en una breve encuesta destinada a recoger información, histórica y relevante, sobre sus actividades como miembro de una empresa proveedora de seguridad. La encuesta está orientada a obtener información sobre su organización con el deseo de ofrecerles algunas pautas de mejoría. Las preguntas son las siguientes:

1. Edad
20 – 29 30 – 39 40 – 49 50 – 59 50 – +
 2. Sexo
H M
 3. Estado civil:
Soltero Casado Viudo Divorciado
 4. ¿Profesión?
Administrador Contador Otro
 5. ¿Posición dentro de la empresa?
Administrador Gerente Otro
- Sobre la empresa:
6. Tipo de empresa
EIRL SAA SAC SRL
 7. ¿Cuántos años de actividad tiene la empresa?
0 a 1 año 2-3 años 3+
 8. Régimen tributario en el cual se encuentra
NRUS RER RMT RG

NRUS	Nuevo Régimen Único Simplificado
RER	Régimen Especial de Impuesto a la Renta
RMT	Régimen MYPE Tributario
RG	Régimen General
 9. Número de trabajadores de su empresa.
3 a 10 11 a 20 21 a 30 31 a +
 10. Tipo de clientes que atiende
Condominios Empresas Bancos Educativos
 11. Número de clientes
Menos de 3 3-6 clientes 7 a +
 12. ¿En cuántos distritos opera su empresa?
Menos de 3 3 a 5 6 a +
 13. ¿Necesita permiso de la SUCAMEC?
Sí No
 14. La procedencia del capital mayoritario en su empresa es
Personal Socios Empresas

15. Su empresa se dedica principalmente a: (Indique la actividad principal):
- Seguridad y protección de edificios, establecimientos y otros inmuebles
- Protección de personas
- Instalación y mantenimiento de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad
- Transporte de fondos (monedas, billetes, títulos, valores, etcétera)
16. Teniendo en cuenta su actividad, ¿ha ido adquiriendo nuevos productos o servicios?
- Detectores (seguridad, incendios)
- Redes de comunicación (alarmas, imágenes, voz)
- Software específico
- Tratamiento de imágenes
17. ¿Se ha planteado en su empresa reorientar o diversificar la actividad? (*)
- Sí No N/S
18. ¿Cuál es el problema que más afecta el desarrollo de la empresa?
- Excesiva regulación por parte de la Administración Pública
- La competencia en los últimos años
- Clientes solicitan servicios más por el precio que por calidad.
- Aumento de los costes en los últimos años
19. Su empresa, ¿realiza algún tipo de capacitación para mejorar su gestión?
- Sí No N/S
20. En el último año, ¿ha capacitado a sus trabajadores?
- Sí No N/S
21. Hoy, ¿Qué es más importante para su empresa?
- Compra de equipos
- Mejores condiciones tributarias
- Ampliar las operaciones y los servicios
22. ¿Conoce el término “competitividad”?
- Sí No
23. Su empresa es competitiva
- Sí No N/S
24. ¿Por qué su empresa es competitiva? Una sola opción.
- Precio
- Calidad
- Atención al cliente
- Otros

IV. Relación de MYPES de Seguridad – Distrito de Chorrillos

	Nombre Comercial	RUC	Dirección
01	Alpha Seguridad y Alpha Gym	20600977262	Los Incas 92, Distrito de Chorrillos
02	CORLAT S.A.C.	20545816378	B 301 Villa East 357, Distrito de Chorrillos
03	OPTIMUM Alta Seguridad	20562997777	Mz A, Lt 17, Jirón Julio Vega Solís Mz A LT 17
04	G4S Perú S.A.C.	20422293699	Av El Sol 916, Distrito de Chorrillos
05	Scargo Security S.A.C.	20507192603	Calle Las Pléyades Mz. U Lt 19-E, Urb. La Campiña
06	SSE INFORMATICA	20601839408	Av. Defensores del Morro 664 Of. 11 Los laureles Chorrillos