



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO  
ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO  
PRENDAS DE VESTIR, AVENIDA ALFONSO  
UGARTE; DISTRITO SULLANA, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**FARFÁN LITANO, ISRAEL JHAN CARLOS  
ORCID: 0000-0001-5233-4473**

**ASESOR**

**Mgtr. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO  
ORCID: 0000-0002-9053-8175**

**PUCALLPA – PERÚ  
2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Farfán Litano, Israel Jhan Carlos

ORCID: 0000-0001-5233-4473

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

### **ASESOR**

Mgtr. Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Universidad Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables Y  
Financieras, Escuela Profesional de Administración de Empresas, Chimbote, Perú.

### **JURADO**

Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID: 0000-0003-2727-0513

Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Mgtr. Meza Salinas, José Luiz

ORCID: 0000-0003-2735-8259

## HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

---

Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

Miembro

---

Mgtr. Meza Salina, José Luis

Miembro

---

Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar  
Presidente

---

Mgtr. Muñoz Aguilar, Estuardo  
Asesor

## **HOJA DE AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la vida, salud, por guiar mis pasos, por ser el sustento en los momentos de incertidumbre, por ser la base de todos mis éxitos y la ayuda para lograr todas mis metas.

A todos los docentes que estuvieron a mi lado brindándome los conocimientos necesarios, para el desarrollo de mi trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su apoyo incondicional, un pequeño logro comparado con el gran esfuerzo realizado por mis padres, al permitirme tener una carrera profesional.

A mis familiares y amigos, que han estado conmigo apoyándome en los momentos difíciles.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se realizó con el objetivo de describir las principales características del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019; en esta investigación se utilizó el método cuantitativo, descriptivo, con un diseño transversal no experimental; la población fue de 15 representantes y la muestra es la misma cantidad por ser pequeña; para recolectar la información, se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario que estuvo compuesto por 23 preguntas. Se obtuvo los siguientes resultados: el 80% lleva más de 7 años en el mercado laboral, el 66.7% tiene como objetivo generar ingresos, el 33% siempre establece adecuadamente la visión de la empresa, el 40% casi siempre define la misión, el 53% casi siempre logra cumplir los objetivos, el 40% a veces evalúa la estrategia; por otra parte, el 33.5% casi siempre identifica a los clientes, del mismo modo el 33.5% casi siempre identifica las necesidades de los clientes, el 35.5% casi siempre establece adecuadamente las políticas, el 40% casi siempre realiza un adecuado control, el 40% casi siempre mejora continuamente los procesos. Se concluye que dentro de las micro y pequeñas empresas se conoce y se aplica varios temas relacionados con el planeamiento estratégico y la gestión de calidad, sin embargo, se recomienda seguir reforzando, actualizando y ejecutándolos cada cierto tiempo.

**Palabras clave:** Planeamiento estratégico, Calidad.

## **ABSTRACT**

This research work was carried out with the objective of describing the main characteristics of strategic planning for quality management in micro and small companies in the commerce sector, clothing item, Alfonso Ugarte avenue; Sullana district, 2019; In this research, the quantitative, descriptive method was used, with a non-experimental cross-sectional design; the population was of 15 representatives and the sample is the same amount because it is small; To collect the information, the survey was applied as a technique and a questionnaire consisting of 23 questions as an instrument. The following results were obtained: 80% have been in the labor market for more than 7 years, 66.7% aim to generate income, 33% always adequately establish the company's vision, 40% almost always define the mission, the 53% almost always manage to meet the objectives, 40% sometimes evaluate the strategy; On the other hand, 33.5% almost always identify clients, in the same way 33.5% almost always identify clients' needs, 35.5% almost always adequately establish policies, 40% almost always carry out adequate control, the 40% almost always continually improve processes. It is concluded that within micro and small companies, various issues related to strategic planning and quality management are known and applied, however, it is recommended to continue reinforcing, updating and executing them from time to time.

**Keywords:** Strategic planning, Quality.

## CONTENIDO

TÍTULO.....	i
EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN Y ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. Revisión de la literatura.....	8
2.1. Antecedentes .....	8
2.2. Bases teóricas de la investigación .....	27
2.3. Variables .....	35
III. Hipótesis .....	35
IV. Metodología.....	36
4.1. Diseño de la investigación .....	36
4.2. Población y muestra .....	37
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	37
4.4. Técnicas e instrumentos .....	39
4.5. Plan de análisis.....	40
4.6. Matriz de consistencia.....	40
4.7. Principios éticos .....	42
V. Resultados.....	43
5.1. Resultados .....	43
5.2. Análisis de resultados.....	66
VI. Conclusiones.....	72
Aspectos complementarios.....	73
Anexos .....	83
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos .....	83
Anexo 2: Validación del instrumento .....	84
Anexo 3: Consentimiento informado.....	87
Anexo 4: Base de datos.....	95
Anexo 5: Evidencia Turnitin.....	96



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i> .....	38
Tabla 2. <i>Matriz de consistencia</i> .....	41
Tabla 3. <i>Tiempo de permanencia de la empresa</i> .....	43
Tabla 4. <i>Número de trabajadores</i> .....	44
Tabla 5. <i>Objetivo de creación</i> .....	45
Tabla 6. <i>Establece adecuadamente la visión de la empresa</i> .....	46
Tabla 7. <i>Define adecuadamente la misión de la empresa</i> .....	47
Tabla 8. <i>Establece adecuadamente los valores de la MYPE</i> .....	48
Tabla 9. <i>Establece adecuadamente las estrategias de la MYPE</i> .....	49
Tabla 10. <i>Define adecuadamente los objetivos de la MYPE</i> .....	50
Tabla 11. <i>Ejecutan el análisis FODA dentro de la MYPE</i> .....	51
Tabla 12. <i>Logra cumplir los objetivos de la empresa</i> .....	52
Tabla 13. <i>Evalúa las estrategias</i> .....	53
Tabla 14. <i>Realiza acciones correctivas en las estrategias</i> .....	54
Tabla 15. <i>Obtiene beneficios con las estrategias ejecutadas</i> .....	55
Tabla 16. <i>Identifica a los potenciales clientes</i> .....	56
Tabla 17. <i>Identifica las necesidades de los clientes</i> .....	57
Tabla 18. <i>Establece adecuadamente políticas dentro de la empresa</i> .....	58
Tabla 19. <i>Implementa con técnicas modernas de gestión de calidad</i> .....	59
Tabla 20. <i>Realiza un adecuado control en los procesos</i> .....	60
Tabla 21. <i>Evalúa los resultados obtenidos</i> .....	61
Tabla 22. <i>Realiza correcciones en los procedimientos</i> .....	62
Tabla 23. <i>Se capacita al personal</i> .....	63
Tabla 24. <i>Motiva al personal</i> .....	64
Tabla 25. <i>Mejora continuamente los procesos</i> .....	65

## ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1. <i>Tiempo de permanencia de la empresa</i> .....	43
Figura 2. <i>Número de trabajadores</i> .....	44
Figura 3. <i>Objetivo de creación</i> .....	45
Figura 4. <i>Establece adecuadamente la visión de la empresa</i> .....	46
Figura 5. <i>Define adecuadamente la misión de la empresa</i> .....	47
Figura 6. <i>Establece adecuadamente los valores de la MYPE</i> .....	48
Figura 7. <i>Establece adecuadamente las estrategias de la MYPE</i> .....	49
Figura 8. <i>Define adecuadamente los objetivos de la MYPE</i> .....	50
Figura 9. <i>Ejecuta el análisis FODA dentro de la MYPE</i> .....	51
Figura 10. <i>Logra cumplir los objetivos de la empresa</i> .....	52
Figura 11. <i>Evalúa las estrategias</i> .....	53
Figura 12. <i>Realiza acciones correctivas en las estrategias</i> .....	54
Figura 13. <i>Obtiene beneficios con las estrategias ejecutadas</i> .....	55
Figura 14. <i>Identifica a los potenciales clientes</i> .....	56
Figura 15. <i>Identifica las necesidades de los clientes</i> .....	57
Figura 16. <i>Establece adecuadamente políticas dentro de la empresa</i> .....	58
Figura 17. <i>Implementa con técnicas modernas de gestión de calidad</i> .....	59
Figura 18. <i>Realiza un adecuado control en los procesos</i> .....	60
Figura 19. <i>Evalúa los resultados obtenidos</i> .....	61
Figura 20. <i>Realiza correcciones en los procedimientos</i> .....	62
Figura 21. <i>Se capacita al personal</i> .....	63
Figura 22. <i>Motiva al personal</i> .....	64
Figura 23. <i>Mejora continuamente los procesos</i> .....	65

## I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas a nivel internacional conforman un gran porcentaje, éstas empresas, aportan mucho a la economía de cada país en donde se encuentran establecidas. Dini & Stumpo (2018) menciona que en América Latina, las micro empresas conforman el 88,4% del porcentaje en el sector empresarial, mientras que las pequeñas empresas constituyen el 9,6%, las mismas son responsables de generar el 61% del empleo. Trelles & Chévez (2020) resalta que en Ecuador, las Mypes cumplen un rol importante en el ámbito empresarial, conformando el 90%, sin embargo, éstas empresas muchas veces no definen correctamente su visión, misión, objetivos a largo plazo, y no se implementan con las estrategias adecuadas para ser más competitivas. Del mismo modo el Ministerio de Economía Fomento y Turismo (2017) señala que en la República de Chile, las pymes ocupan el mayor porcentaje en este país, constituyendo un 51,9%, les siguen las mypes con un 44,9%, y finalmente las grandes empresas representan un 3,2%. En el Perú, las micro y pequeñas empresas, constituyen un considerable porcentaje, además son la principal fuente de desarrollo en cada sector del país; contribuyendo al ingreso nacional y al crecimiento económico, tal es así que el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019) afirma que las MYPES brindan empleo a más del 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de un 45% del Producto Bruto Interno (PBI); estas empresas son el motor principal para el desarrollo del país. Se puede decir, que su importancia se basa en proporcionar abundantes puestos de trabajo, reducen la pobreza por medio de actividades que generan ingresos; incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población. Las

micro y pequeñas empresas, son mayormente creadas con la finalidad de adquirir ingresos para su hogar, mas no para ser una empresa competitiva ante los ojos de la competencia, y una excelente opción a los ojos del consumidor; en la actualidad el planeamiento estratégico, es un asunto fundamental e importante para las distintas actividades de los negocios que realizan, ya que vivimos en un mundo de constantes cambios; es decir, cambian las necesidades de los clientes, cambia la demanda; es por ello, que las empresas deben de adaptarse a esos cambios. Carrera & Arroyo (2018) indica que un considerable porcentaje de las Mype no ejecutan un adecuado planeamiento estratégico, del mismo modo, se mantienen haciendo las mismas cosas, de manera rutinaria, por ésta razón duran un cierto periodo, ya que no fueron una propuesta competitiva y menos atractiva, para los clientes que cada día son más exigentes. En la avenida Alfonso Ugarte, del distrito de Sullana, están ubicadas las micro y pequeñas empresas del rubro prendas de vestir, las cuales han venido funcionando durante años, con el pasar del tiempo, han tenido un reconocimiento por parte de los ciudadanos de este distrito y sus alrededores. Sin embargo, en los últimos años, diversas empresas han surgido, posicionándose en el mercado laboral de la ciudad. Actualmente, las MYPES se encuentran en una fase de maduración declive; Pinedo & Lora (2012) indica que la fase de maduración se debe al periodo de tiempo que las empresas llevan funcionando, y se define como una fase declive, debido al olvido que el consumidor tiene con respecto a los productos y servicios que la empresa ofrece. Los numerosos negocios locales, han ido en aumento, estos a su vez se han posicionado establemente y al mismo tiempo se encuentran cerca de la zona, algunas de las competencias, son legales, como también informales. La gestión de calidad y el planeamiento estratégico, son temas fundamentales e importantes

dentro de una empresa, ya que, permite elegir diferentes herramientas empresariales, para ser aplicadas en la organización, además de lograr que la empresa compita de forma óptima, directa o indirectamente, contra su competencia para permanecer en el mercado laboral y no quedar extintas. En el mundo entero el tema de la gestión de calidad, es un asunto importante; sin embargo, parte de las MYPES no tienen un conocimiento claro con respecto al tema, esto resulta ser una gran desventaja, antes las grandes empresas que existen actualmente. Existe la triste realidad que muchas veces no se pone en práctica una adecuada gestión de calidad dentro las empresas; en países africanos, existen estándares de calidad muy bajos; puesto que la mayoría de las empresas no le dan la importancia debida al tema; en los países latino americanos, no es tan drástica la situación, según el autor Benzaquen de las casas (2018) menciona que en el Perú las certificaciones de calidad para las empresas han aumentado considerablemente durante el año 2018 y el 2019, a comparación con otros años, sin embargo queda mucho por hacer. Las empresas muchas veces, no están enfocadas en brindar un servicio o un producto de calidad, por los procesos y dedicación que implica al momento de ser ejecutada. Las micro y pequeñas empresas ubicadas en la avenida Ugarte, funcionan aparentemente con mucha normalidad, sin embargo, ha habido un aumento de empresas en esta zona, es por ello, que ante esta y otras amenazas que se han ido presentando, deben de contar con un planeamiento estratégico, flexible, adecuado, enfocado en el presente y en el futuro; de igual forma, en los cambios políticos, económicos, entre otros cambios que se estén dando, o que se puedan dar; para hacer frente a las situaciones de riesgo que se les puedan presentar. Se piensa erróneamente que la planeación estratégica muchas veces le compete tratar a las autoridades de una empresa, como los dueños, gerentes,

subgerentes y administradores, sin embargo, este asunto le compete la organización en general, puesto que cada trabajador tiene un punto de vista diferente, dentro del área encomendada. Cuando la organización incluye a todo el personal, dentro del planeamiento estratégico, le va a permitir obtener resultados óptimos para la empresa. Para profundizar el estudio de la problemática recurriremos al análisis del PESTEL. Los factores externos clave se evalúan con un enfoque integral y sistémico, realizando un análisis de las fuerzas políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ecológicas y competitivas. Factor Político, en cuanto a este factor en nuestro país ocurrió la disolución del congreso, el 30 de Septiembre del 2019; otro acontecimiento que ocurrió el 26 de Enero del año 2020, fueron las elecciones congresales; a pesar de la presencia de estos factores, las empresas no se vieron afectadas en las ventas y en las diferentes áreas de cada MYPE. Factor Económico, la economía en el país, con el pasar del tiempo, ha ido en un constante cambio, según el Instituto Nacional de Estadística e informática (2019) señala que, el PBI en los últimos diez años, ha registrado un crecimiento continuo desde el año 2007 al año 2017, se resalta que las tasas más altas se registraron en el año 2007 con un 8,5%, en el año 2008 tuvo un 9,1%, el año 2009 fue el año con menor crecimiento el cual fue de un 1,1% esto debido a los efectos de la crisis financiera internacional, en el 2010 tuvo un 8,3%; a partir del año 2011 el crecimiento de la economía de país fue desacelerando y se registró la tasa más baja en el 2014; en los años 2015 y 2016 se puede evidenciar una recuperación en el crecimiento económico, con tasas de 3,3% y 4%. Factor Social, (El Comercio, 2019) indica que, en el 2019 el campo empresarial en el área del rubro prendas de vestir creció un 10,7%. En los últimos años se ha visto un aumento de conciencia por parte del consumidor, por el autocuidado, el

resultado de este factor, es positivo, puesto que las compras aumentaron, ya que las personas han comenzado a adquirir distintas prendas. Factor Tecnológico, los autores Gutarra & Valiente (2018) indica que, en el Perú solo el 21% de las empresas, emplean herramientas tecnológicas, como la publicidad y venta a través de la web. Ante este factor tenemos un resultado negativo, puesto que la mayoría no usan los medios digitales, para hacer publicidad, promocionar sus productos, entre otras actividades. Es necesario que las mypes se implementen tecnológicamente, para tener muchos beneficios, como el reconocimiento por parte de la ciudadanía. Factor Ecológico, (Perú21, 2018) resalta que, solamente se logra reciclar un 15% del total de los residuos a nivel nacional, es importante que las microempresas en el Perú, estén familiarizadas con el cuidado del medio ambiente y el reciclaje. Finalmente tenemos el Factor legal, actualmente sigue vigente la ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, la cual sigue vigente hasta hoy en día, como consecuencia, tenemos un resultado muy positivo, ya que otorga múltiples beneficios, algunos son que ésta Ley otorga 15 días de vacaciones a los trabajadores, en otros casos les beneficia en el aporte de los trabajadores a una entidad, como por ejemplo; la AFP o también a la ONP, la cual es opcional; entre otros beneficios. De igual manera se va a emplear, las cinco fuerzas de Porter. El autor Morales (2018) recalca que el análisis PORTER, se enfoca en el micro entorno, ayudando a la empresa a tener la habilidad de satisfacer las necesidades de los clientes y de esta manera tener más rentabilidad. F1.- Poder de negociación de los clientes: Las mypes ubicadas en la avenida Alfonso Ugarte del distrito de Sullana, tiene clientes fidelizados, cuyos gustos, preferencias, son hacia las nuevas tendencias y a los precios bajos. Por estas razones las microempresas se deberán de enfocar en satisfacer las necesidades o gustos de los clientes. F2.- Poder de negociación con los proveedores: En esta fuerza encontramos que las MYPES

cuentan con diversos proveedores que abastecen las empresas, para que puedan brindar los productos diariamente. F3.- Amenaza de nuevos competidores: La competencia en los últimos años ha ido en ascenso, algunas están posicionadas en los alrededores de la avenida, esto afecta de manera significativa a las micro y pequeñas empresas, ya que los competidores desean con ansias acaparar a la mayor parte posible de consumidores. F4.- Amenaza de productos sustitutos: Esta fuerza no es tan grave, puesto que existen pocos productos sustitutos. F5.- Rivalidad entre competidores: Esta fuerza si es grave, puesto que, la competencia por sí sola, hace hasta lo imposible para atraer a los consumidores, por ejemplo, abren negocios en el mismo horario, cerca de las 8:00 am, y cierran a las 8:00 pm; además la competencia trata de comparar e igualar los precios de sus productos y su calidad. En este sentido y considerado lo descrito anteriormente se formula el siguiente problema general; ¿Cuáles son las principales características del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019?. Los problemas específicos fueron: 1. ¿Cuáles son las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019?; 2. ¿Cuáles son las principales características del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019?; 3. ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019?. Considerando los problemas mencionados se planteó el siguiente objetivo general describir las principales características del planeamiento



estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019. Se formuló los siguientes objetivos específicos: 1. Definir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019; 2. Determinar las principales características del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019; 3. Identificar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019. Este estudio se justifica teóricamente, porque les servirá a los posteriores investigadores como base para sus indagaciones e igualmente de beneficio para otros estudios, que deseen generar reflexión, o añadir algún aporte. Como justificación práctica, el presente trabajo de investigación, propone una información necesaria y útil; la misma que ha sido de importancia, para mis conocimientos previos. Como justificación metodológica; el estudio desarrolló un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y con un diseño no experimental corte transversal, mediante el cual se obtuvo resultados novedosos, datos e información importante, que incrementarán nuevos conocimientos sobre el comportamiento actual de las variables en estudio, que se aplicarán en las micro y pequeñas empresas.

## II. Revisión de la literatura

### 2.1. Antecedentes

#### **Internacionales.**

Prado (2019) en su tesis, *Propuesta de planificación estratégica para la empresa multiservicios net, ubicada en la ciudad de Guayaquil*. El objetivo general fue, diseñar un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa y tecnológica en la empresa multiservicios net, los objetivos específicos fueron, a) establecer la filosofía de la empresa, b) diagnosticar la situación actual de la empresa, c) proponer estrategias de mejoras en los procesos internos de la empresa. El trabajo de investigación fue cualitativo, de tipo descriptivo, no experimental, la población fue de 5 colaboradores de la empresa. Los resultados fueron, el 70% deben de mejorar en la parte tecnológica, el 100% ha recibido algún tipo de incentivo, el 100% está conforme con el sueldo que recibe, el 75% puede adaptarse a los cambios, el 100% cuenta con una visión, misión y valores. Se concluye que la empresa tiene muchas falencias, además de operar en un mercado donde existe mucha demanda. En conclusión, es necesario que las empresas propongan estrategias que ayuden a su crecimiento, además en el mercado que opera es muy fragmentado en donde existe mucha competencia, lo cual dificulta que se posicione en lugar deseado.

Alvarez (2018) en su tesis, *Propuesta de plan estratégico para la lavadora y lubricadora Valdivia de la libertad santa Elena, Ecuador*. Trabajo de pregrado; el objetivo general fue proponer un plan estratégico para la lavadora y lubricadora Valdivia de la libertad santa Elena; los objetivos específicos fueron, analizar los procesos administrativos de la organización, diagnosticar las relaciones de

interacción entre los departamentos que ayudan a la gestión administrativa y operativa; formular los procesos, políticas, programas y procedimientos, respetando las normas de seguridad e higiene. La investigación fue de método deductiva, explicativa, descriptiva, se usó como técnica la encuesta, la población fue de 28 directivos y trabajadores. En los resultados el 54% tiene como fortaleza la atención que brinda al cliente, el 71% cuenta con un personal capacitado, el 61% está totalmente de acuerdo en innovar constantemente los productos y el servicio, el 43% trabaja con una planificación y organización en las labores diarias, el 86% considera que la propuesta de un plan estratégico mejora la gestión y los procesos. En conclusión el plan estratégico que se emplea produce un impacto positivo, además, la capacitación constante y una buena elección de las estrategias optimizara constantemente los procesos de cada área, que se realiza la empresa.

Rodríguez (2018) en su tesis, *Desarrollo del prototipo de un sistema de planeación estratégica en ambiente web para la empresa C6 televisión cine cable de la ciudad de Babahoyo*. Trabajo de pregrado. Tuvo como objetivo general fue desarrollar un sistema de planeación estratégica en el ambiente web para la empresa c6 televisión cine cable en la ciudad de Babahoyo, de la misma manera tuvo los siguientes objetivos específicos, a) analizar los aspectos generales del proceso de planeación a nivel estratégico táctico y operativo, b) automatizar el proceso de planeación y generar un análisis FODA, c) alinear los objetivos departamentales a los objetivos estratégicos de la empresa, mediante el uso de la herramienta, d) contribuir al desarrollo de una cultura organizacional basada en la planeación para la toma de decisiones y control; la metodología fue cualitativa, correlacional, se utilizó la encuesta para recolectar los datos, la población estuvo conformada por 27

empleados. Los resultados fueron el 60% tiene entre 30 y 49 años de edad, el 55% tiene el cargo de coordinador, el 100% no posee un plan estratégico, el 80% conoce las herramientas o metodología para elaborar un plan estratégico, el 31% conoce el análisis Foda, el 100% considera que es necesario implementar el plan estratégico. Se concluye que la planeamiento estratégico, es necesario para mejorar los procesos, puesto que ayudarán en gran forma en la optimización de cada área de la mype.

García (2017) en su tesis, *Gestión de Calidad en consulta externa del Centro de Salud Tipo B- Simón Bolívar, Ecuador*. Tuvo como objetivo general determinar la calidad de atención en consulta externa del Centro de Salud Simón Bolívar, Distrito Cantón. Identificar los puntos críticos que interfieren en la calidad de atención a los usuarios. Los objetivos específicos fueron; a) identificar los puntos críticos que interfieren en la calidad de atención a los usuarios; b) evaluar los conocimientos del modelo de atención integral de salud; c) elaborar un sistema de gestión de la calidad para consulta externa del centro de salud. La metodología, la investigación fue cuantitativa, de tipo descriptivo, no experimental, analítica de corte transversal. En los resultados según conocimientos del personal sobre el modelo de atención integral de salud se obtuvo el 66,67%; en relación al ambiente de trabajo considera el 77,78% de los profesionales Bueno; sobre el cumplimiento de los objetivos y políticas de calidad se obtuvo el 77,78% y el aporte brindado por los profesionales enfocado en las políticas de calidad consideraron el 60% Bueno y 20% Muy Bueno. Un 66,67% de los encuestados conoce el modelo de atención integral de salud; el 77,78% de los trabajadores considera Bueno el ambiente laboral; un 77,78% de los trabajadores recibe capacitación para fortalecer los conocimientos relacionados con la calidad; el 77,78% de los trabajadores mencionada que la organización cumple con los objetivos

y políticas de calidad; el 60% de los trabajadores consideran que los aportes que han realizado los profesionales en cuanto a las políticas de calidad es Bueno, mientras que el 20% considera los aportes realizado por los profesionales como Muy bueno. Se concluye que la una gestión de calidad, es un tema muy importante dentro de la organización y debe de ser monitoreada constantemente para fortalecer y garantizar una excelente calidad. Cualquier organización e institución se debe mantener el eje principal que es la calidad, debiendo ser monitoreada de manera constante, permitiendo identificar en el tiempo oportuno puntos críticos para fortalecer y garantizar una buena calidad de atención en consulta externa del centro de salud. El implementar un sistema de gestión de calidad en el que integran herramientas estratégicas para lograr contribuir de manera eficiente y efectiva una excelente calidad y calidez de atención.

Morán (2017) en su tesis, *Propuesta de plan estratégico para servident clínicas odontológicas*. Trabajo de pregrado. Tuvo como objetivo general, diseñar un plan estratégico y organizacional para servident clínicas odontológicas. Los objetivos específicos fueron, a) investigar y analizar los aspectos teóricos para el diseño del plan estratégico para servident, b) definir el diseño metodológico para la recolección de información primaria y secundaria, c) diseñar un plan estratégico de servident. La investigación fue descriptiva, con el método deductivo analítico, se utilizó como técnica la encuesta, entrevista, observación directa, y grabaciones en audio, la población fue de 90 empleados. Los resultados fueron, el 42% no conoce la misión, el 35% no conoce la visión, el 44% no conoce los objetivos el 44% no conoce los valores, el 52% de los colaboradores no tienen claramente sus funciones, el 34% tiene una relación laboral regular, el 34% casi siempre se preocupan en mantener un

nivel elevado en la motivación del personal. En conclusión las empresas no ejecutan un plan estratégico, es por ello que no se ha logrado tener un buen desempeño en las distintas áreas de las mype, además es necesario evaluar y controlar constantemente, los objetivos propuestos.

### **Nacionales.**

De la Cruz (2019) en su tesis, *La planeación estratégica y la distribución comercial de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en la ciudad de Tingo María, Perú*. La presente investigación utilizó el método hipotético deductivo, el nivel de la investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es transaccional o transversal, la población está conformada por todos los distribuidores de bebidas alcohólicas y no alcohólicas de la ciudad de Tingo María que son 20, el instrumento se realizó mediante una encuesta. Tuvo como objetivo general; Determinar el grado de relación que existe entre la planeación estratégica y la distribución comercial de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en la ciudad de Tingo María. Tuvo como objetivos específicos Determinar el grado de relación que existe entre la formulación estratégica y la distribución comercial de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en la ciudad de Tingo María; Determinar el grado de relación que existe entre la implantación estratégica y la distribución comercial de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en la ciudad de Tingo María; Determinar el grado de relación que existe entre la entre evaluación estratégica y la distribución comercial de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en la ciudad de Tingo María. En los resultados se pueden observar que el 60% no conocen la misión y mucho menos la visión; el 65% formula estrategias; el 65% indica que no existen normas y políticas; el 50% indica que la evaluación es baja; el 60% indicó que no existe una adecuada

planeación estratégica, el 30% sabe poco del tema, mientras que un 10% afirma que existe una adecuada planeación estratégica; el 70% de los encuestados respondió que la utilidad temporal es baja, el 25% indica que se encuentra en un nivel medio y un 5% en un nivel alto. Se observa que el desempeño de la organización es bajo con un 70%, un 20% indica que el desempeño es regular, mientras que un 10% afirma que el desempeño es alto. Se llega a la conclusión que los empresarios están actuando de acuerdo a su experiencia, están realizando las actividades sin tener en cuenta sus objetivos y las metas de la empresa; no se realiza un análisis interno y externo de la empresa; y no se formulan estrategias. Se llega a la conclusión de que si no ejecutan un planeamiento estratégico dentro de la mype, la distribución comercial será baja, de la misma forma si no se lleva a cabo la formulación de una estrategia, la distribución comercial no será la adecuada.

Aquino (2018) en su tesis, *Gestión de la calidad y la formalización de las mypes del sector comercio rubro – bodegas del mercado valle sagrado, distrito de San Juan de Lurigancho*. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las Mype del sector comercio – rubro bodegas, del mercado valle sagrado, distrito de San Juan de Lurigancho, 2018; los objetivos específicos fueron, determinar las principales características de los representantes de las Mype del sector comercio – rubro bodegas, del mercado valle sagrado, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018; determinar las principales características de las Mypes del sector comercio – rubro bodegas, del mercado valle sagrado, distrito de San Juan Lurigancho, 2018; determinar las principales características de la formalización de las Mypes del sector comercio – rubro bodegas, del mercado valle sagrado, distrito de San Juan de

Lurigancho, 2018. La investigación fue cuantitativa, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental corte transversal. Los resultados fueron el 45% están de acuerdo en fijar objetivos de calidad dentro de la empresa, el 65% identifica a los clientes, el 100% identifica las necesidades de los clientes, el 75% establece un control en los procesos que realizan, el 100% evalúa la calidad, el 40% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en tener una buena infraestructura para asegurar la calidad, el 100% de las empresas emprenden mejoras. Se concluye, que dentro de las empresas se percibe un nivel medio, con respecto a la gestión de calidad; por otra parte, las empresas tienen la capacidad de identifican a los clientes y sus necesidades.

Calle (2018) en su tesis, *Propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas de la octava y novena etapa de la urbanización Pando, del distrito de San Miguel*. El objetivo general fue proponer mejoras de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro bodegas de la octava y novena etapa de la urbanización Pando, del distrito de San Miguel, 2018; los objetivos específicos fueron, Identificar los factores relevantes de la competitividad para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas de la octava y novena etapa de la urbanización Pando, del distrito de San Miguel, 2018; Describir los factores relevantes de la competitividad para la mejora de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas de la octava y novena etapa de la urbanización Pando, del distrito de San Miguel, 2018; Elaborar la propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector



comercio, rubro bodegas de la octava y novena etapa de la urbanización Pando, del distrito de San Miguel, 2018. La metodología del trabajo fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental corte transversal. Los resultados fueron; el 53% de las mypes es una empresa individual con responsabilidad limitada, el 53% casi siempre establecen políticas, el 41% casi siempre llevan un control en las entregas, el 65% capacita constantemente al personal. En conclusión las empresas establecen políticas dentro de la empresa, obtienen descuentos por parte de los proveedores por pagar antes de la fecha, del mismo modo la empresa implementa estrategias que le permiten ser más competitiva.

Flores (2018) en su tesis, *Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector producción-rubro panaderías del distrito de pueblo libre, Lima*. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las mype del sector producción-rubro panaderías del distrito de pueblo libre, 2018. Tuvo los siguientes objetivos específicos determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector producción-rubro panaderías del distrito de pueblo libre, Lima 2018; Determinar las características de las mype del sector producción-rubro panaderías, del distrito de pueblo libre, Lima 2018; Determinar las características de la gestión de calidad en las mype del sector producción-rubro panaderías del distrito de pueblo libre, Lima 2018; Determinar las características de la formalización en la mype, del sector producción-rubro panaderías del distrito de pueblo libre, Lima 2018. La investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental corte transaccional. Los resultados fueron, el 61.7% de los encuestados tiene más de 40 años de edad, el 55.3% es de género masculino, el 63,8% desempeñan el cargo de dueño, el 100%

identifica las necesidades de los clientes, el 100% de la mype motiva a los empleados, el 61,7% capacita a sus empleados. En conclusión se percibe un nivel medio de calidad en las empresas, sin embargo se fijan metas, y se establecen controles para mejorar continuamente.

López (2018) en su tesis, *Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro agencias de viajes del distrito de Huaraz*. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro agencias de viajes, distrito Huaraz. Los objetivos específicos fueron; a) determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro agencias de viajes, distrito Huaraz; b) determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro agencias de viajes, distrito Huaraz; c) determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro agencias de viajes, distrito Huaraz; d) determinar las principales características del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro agencias de viajes, distrito Huaraz; e) elaborara un plan de mejora sobre la aplicación de una gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro agencias de viajes, distrito Huaraz. La población en el estudio fue de 39 Mypes, el tipo de investigación fue cuantitativa, el nivel fue descriptivo, con un diseño no experimental-transversal. Los resultados fueron, el 56,41% señala que el plan estratégico siempre se utiliza para descubrir lo mejor de la empresa, el 51.28%

evalúan las estrategias adecuadas, el 74.36% a veces establece la estrategia más adecuada, el 53.85% a veces mide el rendimiento de la empresa, el 56.41% a veces toma acciones correctivas. Se concluye que las micro y pequeñas empresas realizan una mala gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico, como consecuencia de la falta de conocimiento teórico y práctico.

Paredes (2018) en su tesis, *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la ave. Ancash, del distrito de el Agustino, Lima*. El Objetivo general fue determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes, de la av. Ancash, distrito el Agustino, Lima 2018; los objetivos específicos fueron; a) determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la av. Ancash, del distrito de el Agustino, Lima 2018; b) Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la av. Ancash, distrito de el Agustino, Lima 2018; c) describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro restaurantes, av. Ancash, del distrito de el Agustino, Lima 2018; d) Describir las principales características de la influencia de los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, av. Ancash, del distrito de el Agustino, Lima 2018. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, con un diseño transversal no experimental. Los resultados fueron, el 50% son empresas naturales, el 41,67% algunas veces evalúa los resultados, el 41% casi siempre realiza mejoras en la infraestructura de la empresa, el 75% evalúa la satisfacción de los clientes. Se concluye que las empresas consideran a la gestión de

calidad como un tema importante para la empresa; cabe resaltar que la gestión de calidad genera un impacto positivo en las empresas.

Taipe (2018) en su tesis, *Propuesta de mejora de la rentabilidad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas de la av. San Juan, del distrito San Juan de Miraflores, 2018*. El objetivo general fue, proponer las mejoras de la rentabilidad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas de la av. San Juan, del distrito de San Juan de Miraflores, 2018; los objetivos específicos fueron, identificar los factores relevantes de la rentabilidad para la mejora de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, de la av. San Juan, del distrito de San Juan de Miraflores, 2018; Describir los factores relevantes de la rentabilidad para la mejora de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, de la av. San Juan, del distrito de San Juan de Miraflores, 2018; Elaborar la propuesta de mejora de la rentabilidad como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas, de la av. San Juan del distrito San Juan de Miraflores, 2018. El trabajo de investigación fue cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental corte transversal; los resultados obtenidos fueron, el 100% de las mypes están formalizadas, el 100% de las mypes están constituidas como personas naturales, el 50% tiene un bajo control dentro de la empresa, el 40% considera que existe un nivel medio en el reconocimiento de la mype en el mercado, el 70 % consideran que la gestión de calidad mejora los procesos. En conclusión las empresas deben de usar adecuadamente las herramientas

que ofrece una gestión de calidad, de igual forma no aplican los principios de calidad, y deben de mejorar los procesos internos que la empresa realiza.

Ventura (2018) *en su tesis gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote*. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote. Los objetivos específicos fueron; a) describir las principales características del gerente o representante de la micro y pequeña empresa del sector servicios, rubro pollerías en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018; b) describir las principales características de las mypes del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018; c) describir las principales características de la gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018. La metodología, el estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, transversal. Los resultados encontrados fueron, el 58,33% conoce la gestión de calidad, el 58,33% conoce a la atención al cliente como una técnica moderna de gestión de calidad, el 50% considera que un desconocimiento del entorno externo de la empresa, el 75% considera que la gestión de calidad contribuye a las mejoras del negocio. Se concluye que la mayor parte de las empresas conocen el término, aplicando como técnicas de gestión la atención al cliente, por otra parte tienen dificultad en implementarse y mejorar su gestión de calidad, ya que sus trabajadores no conocen el término.

Picon (2017) *Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el sector comercial, rubro ferreterías, distrito Calleria*. Tuvo como objetivo general determinar si las mypes del sector comercial rubro ferreterías, evidencian un plan de gestión de calidad bajo el enfoque de marketing, en el distrito de Caballería, permitiendo lograr un mejor posicionamiento en el mercado. Los objetivos específicos fueron; a) Determinar si las mypes del sector comercial, rubro ferreterías se administran aplicando herramientas estratégicas de gestión de calidad; b) Determinar si las mypes del sector comercial, rubro ferreterías han optado un plan de gestión bajo el enfoque de marketing. La metodología, fue la siguiente, la investigación es de tipo cuantitativo, no experimental, de nivel descriptivo, transversal, se utilizó la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario. El 29,6% menciona que tiene más de 1 a 2 años, el 25,9% tiene de 3 a 5 años, mientras que el 44,4% tiene de 6 años a más. El 37% menciona que a administración sabe conducir la gestión de calidad de la empresa, el 63% no afirma lo mismo. El 25,9% si ha definido la misión, visión y valores de la empresa, el 74,1% no ha definido la misión, visión y valores de la empresa. El 40,7% si ha realizado un análisis FODA, mientras que el 59,3% no a realizado un análisis FODA. El 74,1% señala que está pendiente de la competencia, y el 25,9% no está al tanto de la competencia. Se concluye que las empresas no emplean las herramientas de gestión, no identifican su misión, visión de la organización, limitando en gran forma la capacidad de identificar las oportunidades de mejora para la empresa

Sánchez (2017) en su tesis, *Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas del sector servicio, rubro agencias de viaje y guías turísticos, Huaraz*. Tuvo como objetivo general describir las principales

características de la gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de viaje de guías turísticos, Huaraz. Objetivos específicos; a) determinar las principales características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias y guías turísticas, Huaraz; b) determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de viaje; c) determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de viaje; d) determinar las principales características del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de viaje, Huaraz. El diseño de la investigación fue transaccional, de tipo y nivel, descriptiva, cuantitativa, se aplicó un cuestionario de 25 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos fueron los siguientes, el 48,6% tiene más de 6 años de experiencia en manejo de mypes, mientras que el 5,71% cuentan de 1 a 2 años de experiencia en el manejo de mype. El 54,3% cuentan de 1 a 5 trabajos, mientras que el 45,7% tienen un número de 6 a 10 trabajadores. El 48,6 señala que regularmente comprueba el cumplimiento de los objetivos planteados, mientras que el 5,71% señala siempre comprueba el cumplimiento de los objetivos planteados en la mype del sector servicio rubro agencias de viaje y guías turísticos. En conclusión las empresas realizan una inadecuada gestión de calidad, puesto que solamente cumplen con algunos aspectos, del mismo modo existe un conocimiento limitado acerca del planeamiento estratégico, el cual dificulta que la empresa tenga resultados positivos, cabe resaltar que no realizan un análisis FODA y regularmente revisan la visión, misión, y los objetivos.

## **Regional.**

Cruz (2017) en su tesis, *Elaboración de un sistema informático para la formulación, distribución, ejecución y evaluación del plan estratégico institucional de la municipalidad provincial de Sullana*. Trabajo de pregrado, tuvo como objetivo general elaborar un sistema informático para la formulación, distribución, ejecución y evaluación del plan estratégico institucional de la municipalidad de Sullana. Los objetivos específicos fueron, a) realizar un diagnóstico sobre los problemas que presenta la municipalidad en su planeación estratégica; b) Planificar el desarrollo del sistema informático; c) desarrollar el sistema informático; d) realizar la implementación y pruebas del sistema informático a nivel de prototipo en la municipalidad. La investigación fue con un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, la población fue de 40 encuestados. Los resultados fueron; el 97.5% siempre están satisfechos con el sistema, el 90% consideran que la atención es la adecuada, el 97.5% se encuentra satisfecho con las finalidades que brinda el sistema, el 100% considera que el sistema está disponible cuando se necesita, el 75% están de acuerdo con la apariencia del sistema. Se concluye que se logra el cumplimiento de los procesos del plan estratégico, así mismo, la municipalidad emplea herramientas sistemáticas.

Seminario (2017) en su tesis, *Plan estratégico para la institución educativa particular, Antonio Raimondi, de la ciudad de Piura*. Trabajo de pregrado, tuvo como objetivo general, diseñar el plan estratégico para la institución educativa particular Antonio Raimondi, de la ciudad de Piura; los objetivos específicos fueron, a) identificar las oportunidades y amenazas del entorno de la institución educativa particular Antonio Raimondi, de la ciudad de Piura; b) identificar las fortalezas y



debilidades de la institución educativa particular Antonio Raimondi, de la ciudad de Piura; c) Estimar con el análisis de opciones estratégicas la propuesta de valor para la institución educativa particular Antonio Raimondi de la ciudad de Piura. La investigación fue de un enfoque mixto, es decir cuantitativo y cualitativo, el diseño fue no experimental, transaccional, de nivel descriptivo, la población fue de 170 personas encuestadas. Los resultados fueron el 47% cuenta con una buena calidad en la enseñanza, el 54% se informó mediante una relación directa de sus familiares y el 18% mediante volante, el 41% señalan que la infraestructura de la institución, el 95% se encuentra muy identificado con la institución, el 63% se encuentra muy motivado. Se concluye que el ambiente externo de la organización es favorable para que se desarrolle, además existe una diferencia en los precios con los de su competencia.

Zapata (2017) en su tesis, *Características de la competitividad y la gestión de calidad en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017*. El diseño de la investigación es no experimental, de nivel descriptivo cuantitativo. Tuvo como objetivo general determinar las características de la competitividad y la gestión de calidad en el rubro artesanías de Catacaos, Piura 2017. Los objetivos específicos fueron los siguientes; Identificar los factores internos para lograr una ventaja competitiva generando mayor satisfacción en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017; Determinar las estrategias competitivas en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017; Identificar los beneficios de la gestión de la calidad en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017; Indicar los elementos principales de la calidad del producto y servicio brindado en el rubro artesanías en que realizan las empresas de Catacaos, Piura año 2017. En los resultados, se obtuvo que el 31,25% de los encuestados señalo que la atención que se brinda es muy buena, el 13,02%

menciona que la atención es buena. El 52,08% señaló que los productos que se ofrecen se caracterizan por la calidad, el 13,02% por la innovación, el 10,94% por el precio, el 13,09% por el valor agregado y un 10,94% por el diseño. El 74,22% menciona se busca el bienestar de los consumidores. El 71,61% señaló que la calidad de los productos que se ofrecen son de óptima calidad, mientras que el 28,39% afirma que los productos no son de óptima calidad. El 72,92% señala que si cuenta con técnicas para medir el rendimiento del personal, mientras que el 27,08% afirma que no cuenta con técnicas para medir el rendimiento del personal. El 65,10% de los encuestados mencionaron que los colaboradores si participan activamente en las actividades de la empresa, mientras que el 34,90% señala que los colaboradores no participan en las actividades de la empresa. El 77,08% de los encuestados mencionan que la gestión de calidad contribuye a la mejora de la empresa, mientras que el 22,92% señala que no da aportes aplicar la gestión de calidad. Se concluye que las mype proceden responsablemente en las actividades que realizan, generando una ventaja competitiva y obteniendo la satisfacción del consumidor, para las mype es importante conocer a los clientes y sus necesidades.

### **Local.**

Garrido (2018) en su tesis, *Caracterización de la calidad y el planeamiento estratégico en las mypes hoteleras del centro de Piura, año 2018*. Tuvo como objetivo identificar las características que tiene la gestión de calidad y el planeamiento estratégico en las Mypes hoteleras del centro de Piura en el año 2018. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal; el tipo de investigación es descriptiva de método cuantitativo. En los resultados se obtuvo que el 100% de los encuestados, señalan que es muy importante la gestión de calidad

dentro de la empresa. El 95% si aplica la calidad; el 28% señala que siempre se satisface a los clientes; el 51% planifican las actividades de la empresa, 49% de los encuestados no planifican las actividades. El 36% conocen poco la visión y misión de la empresa, el 46% si conocen la visión y misión de la empresa. El 45% si analiza la situación de la empresa. El 64% si conoce las fortalezas y debilidades de la empresa, el 36% no conoce las fortalezas y debilidades de la empresa. El 64% de los encuestados si conocen las debilidades y amenazas de la empresa. El 55% señalo que si se logran los objetivos planteados, el 45% menciona que no se logran los objetivos. En conclusión, las mype realizan sus operaciones, actividades, y su administración de forma empírica, debido a la falta conocimientos acerca del tema.

Carreño (2017) en su tesis, *Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana, Lima a Sullana año 2017*. Tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana, Lima a Sullana año 2017. Los objetivos específicos fueron; a) determinar el grado de gestión de la calidad de las mypes rubro transporte de carga; b) identificar los objetivos de la gestión de calidad en mypes rubro transporte de carga; c) determinar la importancia del financiamiento de las mypes rubro transporte de carga; d) describir las formas de financiamiento de las mypes rubro transporte de carga. Metodología, el trabajo es de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, con un diseño no experimental, corte transversal, para la recopilar los datos se empleó la encuesta y como herramienta el cuestionario. Los resultados fueron, el 59% cuenta con una infraestructura adecuada, el 63% tiene un personal que sabe atender al cliente, el 52% indica un alto nivel de calidad; el 51% considera que el servicio es eficiente; el

69% controla la eficacia del proceso; el 77% cuenta con objetivos bien establecidos, un 23% considera que no cuentan con objetivos bien establecidos; el 75% considera que tienen un buen liderazgo. En conclusión las empresas para asegurar su funcionamiento, realizan una adecuada atención hacia el cliente, además cuentan con un buen liderazgo, y se fijan objetivos para mejorar la calidad.

Abad (2016) en su tesis, *Planificación estratégica y desarrollo sostenible de la clínica santa Rosa Sullana*. Trabajo de pregrado, tuvo como objetivo general describir como la planificación estratégica incide en el desarrollo sostenible de la clínica santa Rosa-Sullana. Los objetivos específicos fueron, a) describir como la formulación estratégica influye en el desarrollo sostenible de la clínica santa Rosa; b) describir como la ejecución estratégica influye en el desarrollo sostenible de la clínica santa Rosa; c) analizar como la evaluación de estrategias influye en el desarrollo sostenible de la clínica santa Rosa. La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, de tipo no experimental, transversal, la población fue de 20 trabajadores. Los resultados fueron, el 80% cuenta con un equipo con amplia experiencia, el 35% considera que tienen como debilidad la falta de publicidad, el 35% consideran como amenaza a la competencia, el 40% considera que los valores, la visión, misión, influyen con frecuencia en la empresa, el 85% considera que es necesario crear estrategias para ser más competitivos y obtener más beneficios, el 65% percibe un nivel competitivo, el 50% de los trabajadores nunca han participado en la elaboración de un plan estratégico; el 30% optaría por el reciclaje, el 10% optaría por el ahorro de energía. Se concluye que cuentan con un personal con amplia experiencia, lo cual, representa una de sus fortalezas, además son conscientes de la importancia e influencia de la visión, misión de la empresa.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.2.1. Micro y pequeñas empresas**

El Instituto Nacional de Estadística e informática (2019) menciona que en el 2018 el número de las micro y pequeñas empresas constituidas como personas naturales ascendió a 299 mil 278, la cifra presentó un aumento del 10,7% a diferencia del año 2017, el total de las empresas que están constituidas como personas naturales representó el 80,4% de las mypes que están registradas como personas naturales, las cuales realizan distintas actividades, éstas empresas pueden llevar años funcionando en el mercado laboral.

Mungaray & Martín (2010) menciona que las micro y pequeñas empresas aportan muchos beneficios a la economía de cada país; debido a su gran porcentaje, en los últimos años las MYPES han ido cobrando gran importancia en la sociedad; son creadas con la finalidad de ser competitivas, como también para generar ingresos; además considera a las microempresas, como las más eficientes para reactivar la economía de una región, mayormente cuentan con un reducido personal, su estructura las hace flexibles a los diferentes cambios que se puedan presentar.

### **2.2.2.2. Planeamiento estratégico.**

Cardona & Río (2017) afirma que el planeamiento estratégico es un enfoque con diferentes estructuras u opciones; del mismo modo lo define como un conjunto de procesos, mediante el cual se analiza la información, tanto interna, como externa, con la finalidad de evaluar la condición actual de la empresa, y su nivel competitivo.

Del mismo modo el autor Lerma (2010) considera que el planeamiento estratégico diseña el futuro con la visión durante un largo periodo, implementando a la organización con estrategias, para alcanzar los objetivos propuestos.

El término del plan estratégico es utilizado frecuentemente en el campo empresarial, sin embargo, ésta palabra se ha empleado en las guerras, como una herramienta para vencer al rival, con el pasar de los años el uso que se le daba al término para los diferentes campos ha ido cambiando, sin embargo, la finalidad siempre ha sido la misma, es decir, su esencia no ha cambiado. Afirma el autor Medina (2014) el cual indica que desde tiempos remotos se ha venido aplicando el planeamiento estratégico para la obtención de diferentes objetivos, principalmente en las conquistas.

Chiavenato (2016) resalta que la planeación estratégica es una herramienta fundamental para el desarrollo y ejecución de proyectos, este proceso sistemático, da el sentido de dirección, para la continuidad de las actividades diarias de la organización.

El planeamiento estratégico no es un plan estático, todo lo contrario, es un plan en constante actualización, ésta es una de las razones por las que un plan estratégico es vital dentro de una organización. Afirma el autor Sierra (2013) el plan sigue una serie de pasos, los cuales se basan en se basa en la formulación, ejecución y evaluación de acciones estratégicas, permitiendo a la organización lograr sus objetivos.

Duran & Jesús (2017) indica la importancia del planeamiento estratégico, del mismo modo hace mención de las partes que lo conforman, las cuales son la formulación, implementación y evaluación de la estrategia.

### **Formulación de la estrategia.**

#### Visión.

La visión es el punto de partida en un plan estratégico, mediante el cual, la organización conocerá la meta que se han propuesto. Afirman los autores Figueroa & Plúa (2017) la visión es una forma distinta de ver las cosas, es aquella capacidad de planear un posible futuro; la visión conlleva a una misión a la empresa, es decir, que acciones se deberán escoger para que la visión se convierta en realidad.

#### Misión.

La misión tiene que estar estrechamente relacionada con la visión que se ha planteado desde un comienzo; la misión son aquellas acciones que se toman y se ejecutan para alcanzar la visión que se han propuesto. Afirma el autor Sierra (2013) la definición de una misión delimita, en el campo de actividades posibles, es decir, es capaz de dirigir los recursos de la empresa en un campo general hacia un objetivo permanente.

#### Valores.

Para el autor Lerma (2010) los valores son pilares fundamentales que contribuyen en el desarrollo de la cultura organizacional. Toda organización tiene implícita o explícitamente, por lo tanto estos deben ser analizados, ajustados y si fuera necesario redefinidos y luego difundidos.

#### Estrategias.

Acosta & Sossa (2014) menciona que las estrategias son parte clave dentro del planeamiento estratégico, puesto que al elegir la estrategia adecuada, producirá una mejora notable en la rentabilidad y en la fidelización del cliente para beneficio de la organización.

## **Implementación de la estrategia.**

Blanco & Ganduglia (2018) indican que la implementación de la estrategia es el conjunto de acciones, actividades y decisiones, que se realizan necesariamente para poder alcanzar la visión, y misión de la organización.

### **Objetivos.**

Scout (2013) señala que es fundamental que la organización cuente con un planeamiento estratégico adecuado el cual contenga objetivos alcanzables y reales.

### **El análisis FODA.**

Este análisis forma parte del planeamiento estratégico, el cual traducido al inglés es, strategic issue analysis; este instrumento de mucha importancia, le permite a la empresa conocer sus puntos débiles y sus puntos fuertes. Afirma el autor Lazzari & Maeschalck (2002) que en la matriz FODA, se analizan los aspectos internos de la empresa se conocen bajo los términos de fortalezas y debilidades, en ésta parte, se denomina como análisis de la situación interna de la empresa, mientras que las externas son las externas son las oportunidades y amenazas.

Talacón (2007) indica que ésta herramienta de diagnóstico que estudia el entorno interno, como el externo de la organización; cuyas siglas significan, las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, ayuda a identificar los problemas que atacan a las empresas, convirtiéndolos en situaciones positivas al momento de ser ejecutada.



Parra (2013) indica que el plan estratégico, es una herramienta, mediante la cual realizan cambios si es necesario; una organización que ha definido sus objetivos ya sean a corto, mediano, largo plazo, tienen la posibilidad de modificar, si hubiera algún inconveniente, para beneficio de la empresa el plan.

### **Evaluación de la estrategia.**

Ésta etapa permite medir los resultados obtenidos para observar el cumplimiento de los objetivos planteados desde un principio en la organización.

Scout (2013) señala que se debe tener en cuenta el cumplimiento de los objetivos de la empresa, para tener un mejor resultado, el cual está enfocado en aquello que se debe hacer para beneficio de la organización.

Sandoval & Cortés (2010) menciona que los resultados que se obtienen al aplicar un planeamiento estratégico beneficiarán directamente, puesto que la empresa actualizará, innovará, e implementará considerablemente en todas sus áreas.

Wlater & Pando (2014) afirma que después de la respectiva evaluación, la organización podrá realizar las respectivas correcciones, de ésta manera se tendrá un panorama claro acerca de la ruta que debe trazar la empresa, en caso de encontrar dificultades, la organización debe considerar tomar las medidas para disminuirlas.

Rivero & López (2020) nos mencionan que el plan estratégico es un excelente medio para obtener beneficios que marcarán el futuro de nuestra empresa, se debe diseñar adecuadamente, e interactuar con la organización, acerca del camino que se debe seguir hacia el éxito.

### **2.2.2.3. Gestión de calidad.**

Cuando una empresa emplea adecuadamente una gestión de calidad, ésta logra posicionarse firmemente en el mercado, ya que existe una estricta supervisión en los procesos que se realizan, para brindar un buen servicio o producto al cliente.

Pastor (2015) afirma que la gestión de calidad, es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar las distintas actividades que realiza una empresa, para su mejora permanente.

Ramento & Socarrás (2018) indican que, cuando existe una gestión de calidad bien elaborada, permite mejorar constantemente cada área, maximizando las ventajas, y logrando que sean más competitivas.

Bonilla & Díaz (2020) señalan que los beneficios que se obtienen al ejecutar una gestión de calidad son varios, como, el incremento productivo en los procesos, el logro de entrar al mercado, la estandarización e incremento de la rentabilidad, entre otros, es necesario que los gerentes o directivos cuenten con los medios y el apoyo necesario de la organización en general para poder ejecutarla.

Trilogía de la calidad.

#### **Planeación de la calidad.**

Maseda (2007) resalta que en ésta etapa, se encarga de identificar al cliente que va a recibir el producto o servicio, para posteriormente conocer las necesidades que el consumidor pueda tener, además se puede estudiar el comportamiento del cliente, la frecuencia de su asistencia al establecimiento, lo que más solicitan.

Pulido & Perazzi (2017) indican que las necesidades pueden ser manifiestas, es decir pueden ser percibidas por la organización, mientras que las necesidades reales son el motivo que impulsa al individuo a optar por cierta elección.

Ordoñez & Alarcón (2019) mencionan que al establecer las políticas de calidad de forma correcta, orientada a la mejora continua, permite que la organización tome las adecuadas decisiones, todo con la finalidad de maximizar la satisfacción y minimizar la insatisfacción de los consumidores.

Marín (2013) menciona que la técnica de las 5S se emplea para la mejora de calidad y productividad, fomentando una cultura de mejoramiento continuo mediante la participación activa del personal.

Jiménez (2006) señala que el objetivo de la técnica del empowerment es potenciar, capacitar a la organización para que puedan tomar las decisiones adecuadas, y resolver los problemas directamente, ejecutando las tareas de manera correcta, al momento de delegar las responsabilidades al equipo del trabajo.

### **Control de calidad.**

Pastor (2015) El control es el proceso que la organización desarrolla para lograr los objetivos de calidad durante las operaciones, en esta etapa se evalúa el desempeño del proceso, se compara el resultado actual.

Valencia (2013) resalta que esta etapa es la encargada de la inspección y de prevenir los posibles errores que se puedan presentar en los procesos que desarrolla la empresa, es importante encontrar las causas que producen el defecto para tomar las medidas preventivas correspondientes.

Pastor (2015) señala que el control evalúa el proceso que realiza la empresa para obtener un resultado eficaz y eficiente, además se debe de establecer un vínculo de retroalimentación con la empresa en general, se debe de asegurar que los empleados tengan autocontrol.

### **Mejora de la calidad.**

La mejora de calidad, toma en cuenta todos los procesos de la empresa, para realizar las respectivas correcciones. Ordoñez & Alarcón (2019) indica que el mejoramiento es una responsabilidad de todos, por ello, es importante que la organización este comprometida y trabaje en equipo, para generar soluciones de manera continua en los problemas que se puedan generar.

Campos (2005) Se debe de tener en cuenta las limitaciones del personal, para ello se debe de capacitar constantemente al personal para obtener resultados óptimos, además es importante que el personal este activo, es decir, los trabajadores tienen que adoptar una actitud proactiva dentro de la organización.

Marín (2013) resalta que la capacitación es uno de los temas importantes para alcanzar constantemente una óptima calidad, puesto que, al existe un personal capacitado y comprometido para una mejora continua de la empresa.

Campos (2005) indica que mantener un personal motivado dentro de la empresa es fundamental, ya que la empresa lograra desempeñarse de forma excelente, en todas áreas de la organización.

### 2.3. Variables

Micro y pequeñas empresas.

Mares (2013) señala que la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida ya sea como persona natural o jurídica, contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Planeamiento estratégico.

D'Alessio (2008) El planeamiento estratégico es una serie de procesos que se realizan de forma ordenada, el cual conlleva a una formulación, implementación, y evaluación de estrategias que permitirán a las organizaciones surgir para ser más competitivas.

Gestión de calidad.

Gryna & Defeo (2007) nos indican que la trilogía de calidad es un tema fundamental, para obtener resultados óptimos, está conformada por tres etapas, cada etapa lleva consigo un conjunto de actividades que se deben de ejecutar; este proceso riguroso, y su adecuada aplicación generará resultados positivos dentro de las organizaciones.

### **III. Hipótesis**

El presente estudio no contiene hipótesis, el autor Sampieri (2014) señala que una investigación requiere de hipótesis cuando se evalúa la relación entre dos o más variables.

## **IV. Metodología**

### 4.1. Diseño de la investigación

#### **Tipo de la investigación.**

El tipo de investigación en el presente trabajo fue cuantitativo.

León (2004) resalta que el estudio cuantitativo, es un proceso ordenado secuencial y riguroso; se formulan los objetivos, la pregunta de investigación, se construye un marco o una perspectiva teórica mediante la literatura, se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos.

#### **Nivel de la investigación.**

En la presente investigación se empleó el nivel descriptivo. Sampieri (2014) resalta que la investigación de diseño descriptivo, es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de una o más variables en estudio, sin influir de ninguna manera.

#### **Diseño de la investigación.**

El diseño del estudio fue transversal, puesto que se desarrolló y se recolectó datos en un determinado tiempo. Del mismo modo fue no experimental, puesto que se realizó la investigación sin manipular deliberadamente las variables.

Sampieri (2014) menciona que la investigación no experimental se encarga de observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

La investigación fue de diseño descriptivo, puesto que se describió las principales características de las variables de planeamiento estratégico y gestión de calidad.

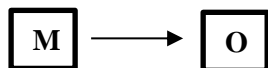
León (2004) señala que una de las funciones principales de la investigación descriptiva, es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de dicho objeto.

#### 4.2. Población y muestra

Echenique (2017) señala que la población es el conjunto de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación.

Echenique (2017) indica que la muestra no probabilística, por conveniencia, el investigador escoge a los individuos, por la proximidad y disponibilidad que éstos puedan tener; del mismo modo, se emplea mayormente para un determinado sector, puesto que estudiar a toda una población en general a veces suele ser dificultoso.

La población y la muestra en el presente trabajo de investigación, tanto como para la variable de la gestión de calidad y para la variable de planeación estratégica fueron los dueños y trabajadores de las mypes.



n = 15 representantes de la Mype

#### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

**Tabla 1.**

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumentos	Fuente o informantes
<b>PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	Conformado por tres etapas; se inicia formulando la estrategia; seguido de la implementación de las estrategias; y finalmente por la evaluación de las estrategias (D'Alessio, 2008).	Procesos que se emplean para formular, implementar y evaluar adecuadamente la estrategia, para beneficio de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulación</li> <li>• Implementación</li> <li>• Evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión</li> <li>• Misión</li> <li>• Valores</li> <li>• Elección de la estrategia</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Análisis FODA</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Evaluar la estrategia</li> <li>• Acciones correctivas</li> <li>• Beneficios</li> </ul>	Ordinal	Cuestionario	Área Administrativa
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Proceso que mejora continuamente los resultados mediante las tres fases del planificar, controlar y mejorar cada área de la empresa (Gryna & Defeo, 2007).	Conjunto de actividades que se ejecutan para brindar al consumidor un producto y servicio de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Control</li> <li>• Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica a los clientes</li> <li>• Identifica las necesidades</li> <li>• Políticas</li> <li>• Técnicas</li> <li>• Procesos</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Correcciones</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Motivación</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>	Ordinal	Cuestionario	Área Administrativa

**Fuente: Elaboración propia.**



#### 4.4. Técnicas e instrumentos

La técnica que se usó para la recolección de datos y resultados es la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, estas son una de las técnicas e instrumentos que son los más comúnmente utilizados.

Sampieri (2014) indica que la técnica de la encuesta se usa para recabar la información requerida, así mismo para construir el conocimiento del estudio, del mismo modo propone normas para ordenar cada etapa del proceso de investigación. La encuesta proporciona instrumentos para recolectar, clasificar, medir, y analizar datos.

Echenique (2017) señala que la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

En el presente trabajo de investigación se utilizó la encuesta para recolectar las características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y de la variable Gestión de Calidad con el uso del Planeamiento Estratégico, el cual se aplicó a los dueños y representantes de las MYPES.

El instrumento que se empleó es el cuestionario.

Echenique (2017) resalta que el cuestionario es el instrumento que se utiliza por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación, que luego facilita resolver el problema de mercadeo.

#### 4.5. Plan de análisis.

Los datos se recolectaron mediante un análisis, para estudiar las variables de gestión de calidad y planeamiento estratégico; del mismo modo se elaboró tablas de distribución, frecuencias absolutas, relativas porcentuales, así como gráficos estadísticos. Igualmente, para la elaboración de este trabajo de investigación, se utilizaron los programas Word, Excel y PDF; el formato de Word se utilizó para la descripción del trabajo de investigación y para la redacción del mismo, se utilizó también, el programa Excel para el desarrollo de las tablas, tabulaciones y figuras; y, el PDF fue utilizado para convertir la lectura de Word a PDF, para poder visualizar en cualquier tipo de dispositivos tecnológicos.

#### 4.6. Matriz de consistencia

**Tabla 2**

*Matriz de consistencia*

**TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO PRENDAS DE VESTIR, AVENIDA ALFONSO UGARTE; DISTRITO SULLANA, 2019**

<b>Problemas de la investigación</b>	<b>Objetivos de la Investigación</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema general</b> ¿Cuáles son las principales características del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> 1. ¿Cuáles son las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019? 2. ¿Cuáles son las principales características del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019? 3. ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Describir las principales características del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1. Definir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019 2. Determinar las principales características del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019 3. Identificar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019</p>	<p>El presente estudio no contiene hipótesis porque es descriptivo.</p>	<p>Planeamiento estratégico</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p><b>Tipo</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño</b> No experimental-Transversal descriptivo</p> <p><b>Población y muestra</b> La población y la muestra, fueron de 15 MYPES.</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario Se aplicó un cuestionario de 23 preguntas.</p>

**Fuente: Elaboración propia.**

#### **4.7. Principios éticos**

Los principios éticos de la investigación este guiado por lo siguiente:

1. **Protección a las personas.** En este estudio se consiguió la información de las MYPES mediante encuestas, las cuales se mantendrán en absoluta reserva.
2. **Libre participación y derecho a estar informado.** Se les informó de forma adecuada a los encuestados y se respetó la libre decisión en caso de que querer retirarse.
3. **Cuidado del medio ambiente y biodiversidad.** Se evitó cualquier daño que se hubiera podido producir en el medio ambiente, plantas o animales.
4. **Beneficencia y no maleficencia.** La investigación aseguró el bienestar de los participantes, así como la conducta del investigador no causó daños y se disminuyeron los posibles efectos negativos, maximizando los beneficios.
5. **Justicia.** El investigador ejerció una responsabilidad oportuna y aseguró una conducta equitativa, buscando que las limitaciones de sus capacidades no fueran mayores.
6. **Integridad científica.** El investigador fue íntegro al realizar su investigación, porque utilizó las normas de su profesión para no afectar a los participantes.

V. Resultados

5.1. Resultados

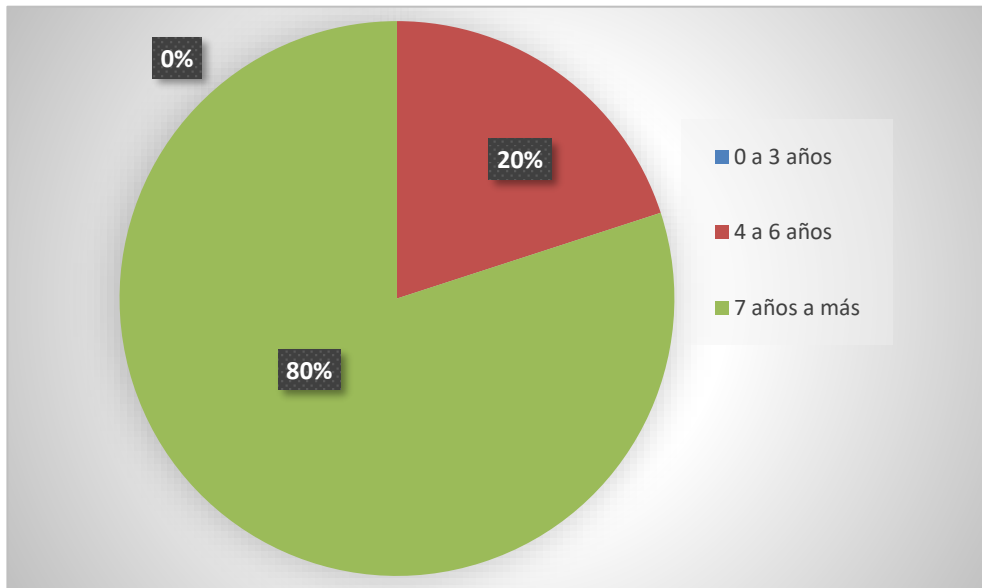
**Objetivo específico 1.** Definir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019

**Tabla 3. Tiempo de permanencia de la empresa**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
0 a 3 años	0	0%	0%
4 a 6 años	3	20%	20%
7 años a más	12	80%	100%
Total	15	100%	

**Fuente:** Encuesta - Mayo 2020.

**Elaboración:** propia.



**Figura 1. Tiempo de permanencia de la empresa**

**Fuente:** Tabla 3.

**Interpretación:**

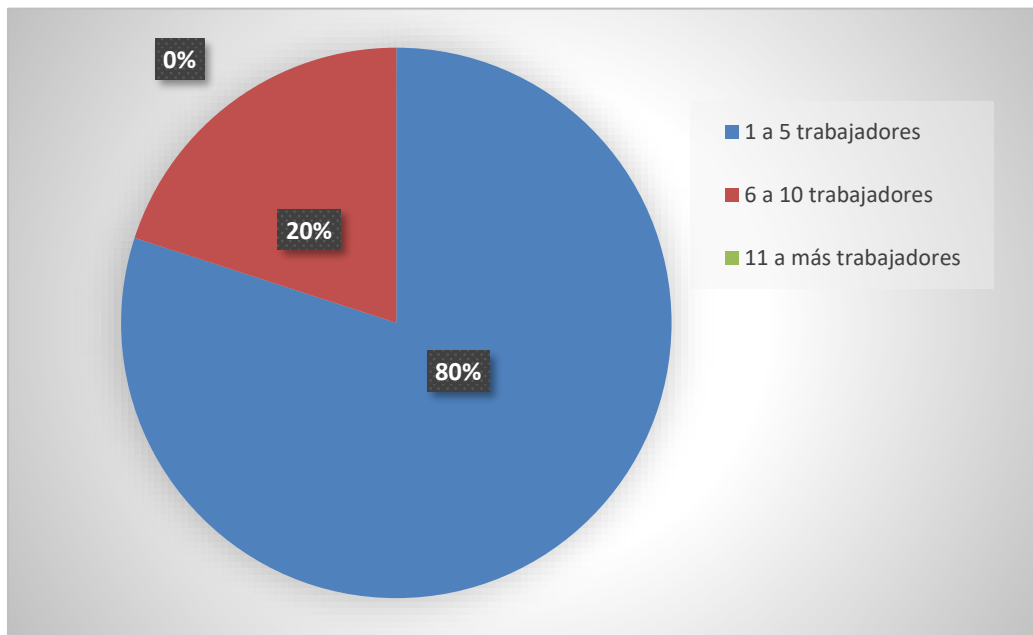
En la figura anterior se observa que el 80% resalta que tiene entre 7 a más años; el 20% indica que el tiempo de permanencia de la empresa es entre 4 a 6 años.

**Tabla 4. Número de trabajadores**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
1 a 5 trabajadores	12	80%	0%
6 a 10 trabajadores	3	20%	20%
11 a más trabajadores	0	0%	100%
Total	15	100%	

**Fuente: Encuesta - Mayo 2020.**

**Elaboración: propia.**



**Figura 2. Número de trabajadores**

**Fuente: Tabla 4.**

**Interpretación:**

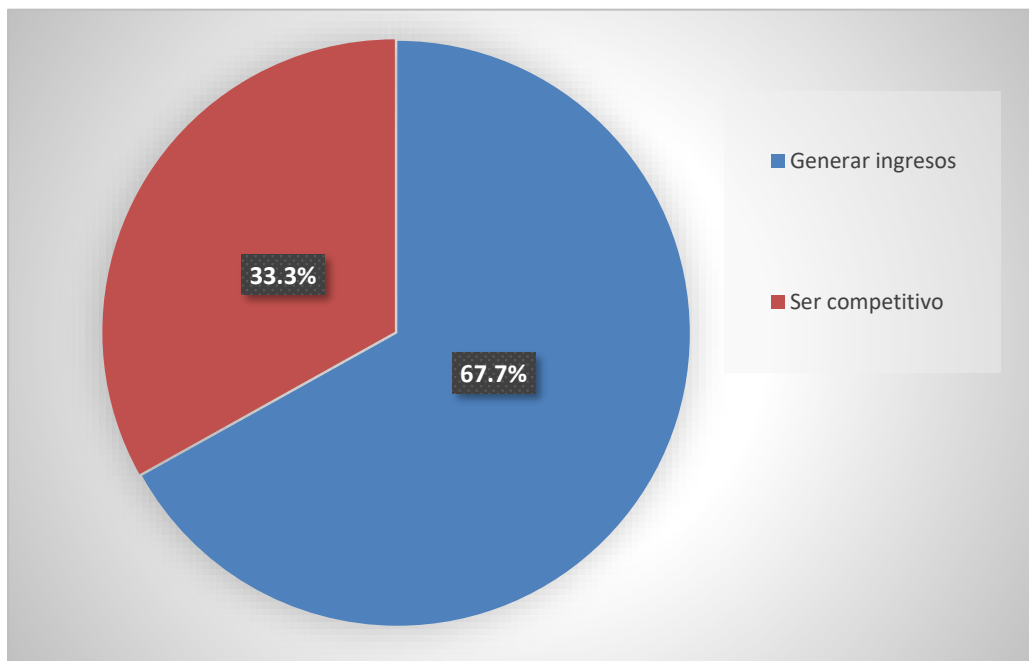
En la figura anterior se observa que el 20% menciona que tienen entre 6 a 10 trabajadores; el 80% señala que cuenta con un número de trabajadores entre 1 a 5 personas.

**Tabla 5. Objetivo de creación**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Generar ingresos	10	66.7%	66.7%
Ser competitivo	5	33.3%	100%
Total	15	100%	

**Fuente:** Encuesta - Mayo 2020.

**Elaboración:** propia.



**Figura 3. Objetivo de creación**

**Fuente:** Tabla 5.

**Interpretación:**

En la figura anterior se percibe que el 33.3% opina que su objetivo de creación es para ser competitivo; y, el 67.7% menciona que generar ingresos es su objetivo de creación.

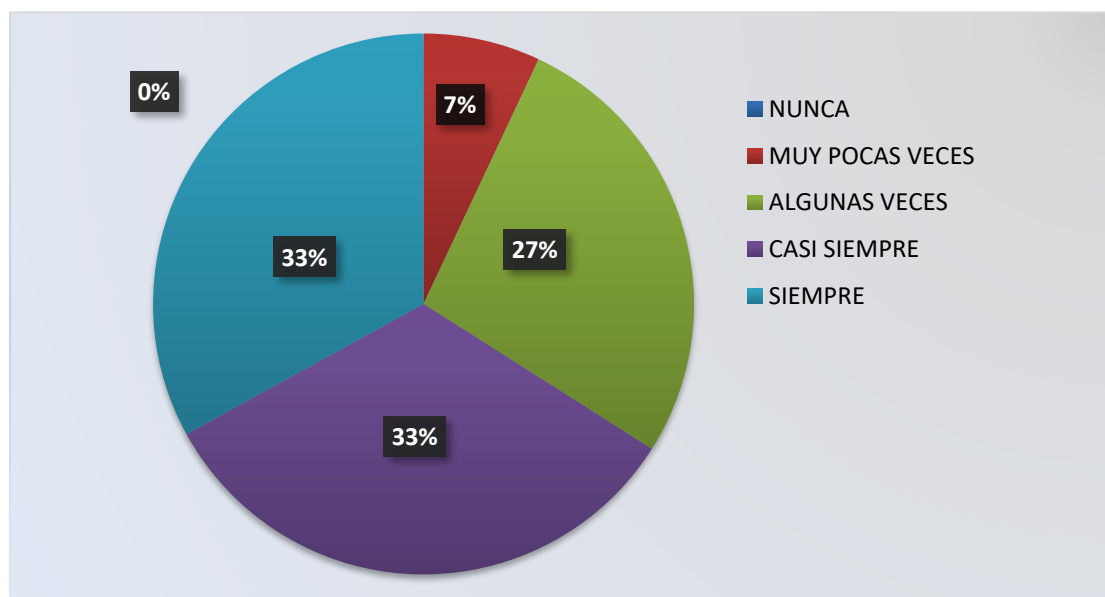
**Objetivo específico 2.** Determinar las principales características del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019

**Tabla 6. Establece adecuadamente la visión de la empresa**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	1	7%	7%
Algunas veces	4	27%	34%
Casi siempre	5	33%	67%
Siempre	5	33%	100%
Total	15	100%	

**Fuente:** Encuesta – Mayo 2020.

**Elaboración propia.**



**Figura 4. Establece adecuadamente la visión de la empresa**

**Fuente:** Tabla 6.

### **Interpretación.**

En la figura anterior, se observa, que el 33% indica que siempre establece adecuadamente la visión de la empresa; el 33% resalta que casi siempre; el 27% indica que algunas veces; y el 7% señala que muy pocas veces establece adecuadamente la visión.

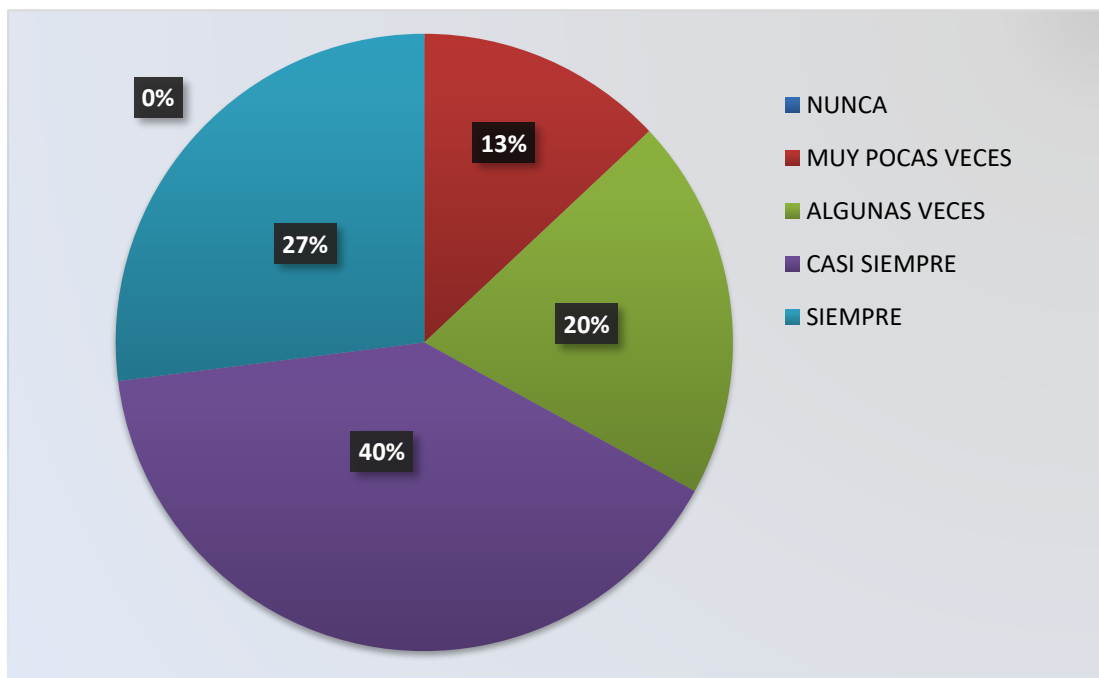


**Tabla 7. Define adecuadamente la misión de la empresa**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	2	13%	13%
Algunas veces	3	20%	33%
Casi siempre	6	40%	73%
Siempre	4	27%	100%
Total	15	100%	

**Fuente: Encuesta - Mayo 2020.**

**Elaboración: propia.**



**Figura 5. Define adecuadamente la misión de la empresa**

**Fuente: Tabla 7.**

### **Interpretación.**

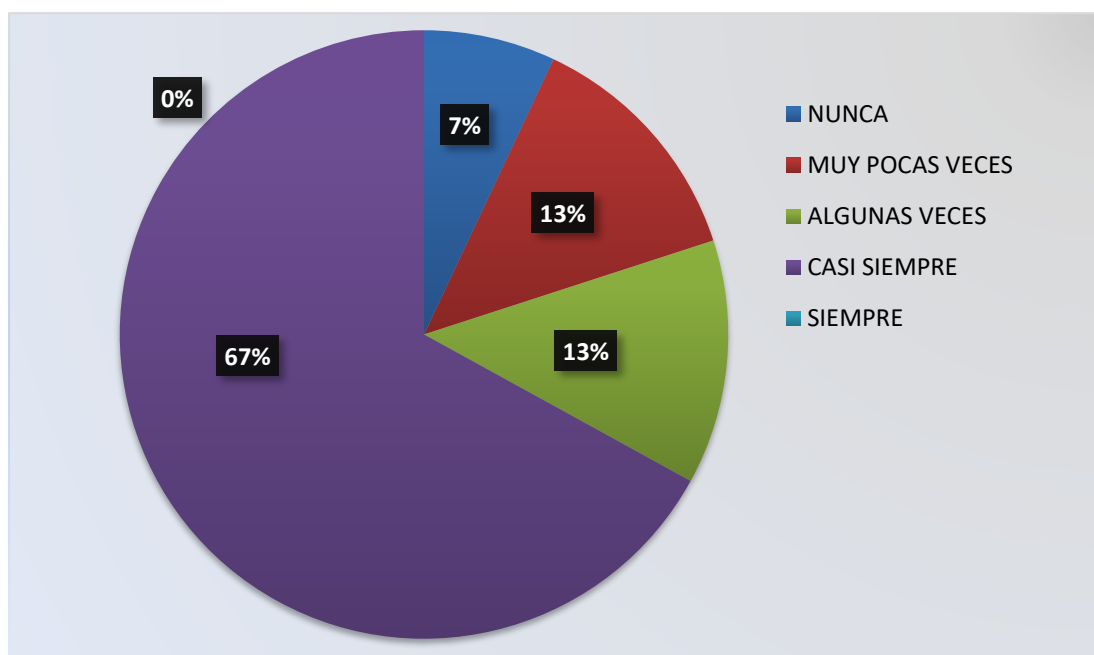
En la figura anterior se percibe que el 27% indica que siempre define adecuadamente la misión de la empresa; el 40% señala que casi siempre; el 20% opina que algunas veces; y, el 13% resalta que muy pocas veces se establece adecuadamente la misión.

**Tabla 8. Establece adecuadamente los valores de la MYPE**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	1	7%	7%
Muy pocas veces	2	13%	20%
Algunas veces	2	13%	33%
Casi siempre	10	67%	100%
Siempre	0	0%	0%
Total	15	100%	

**Fuente: Encuesta – Mayo 2020.**

**Elaboración: Propia.**



**Figura 6. Establece adecuadamente los valores de la MYPE**

**Fuente: Tabla 8.**

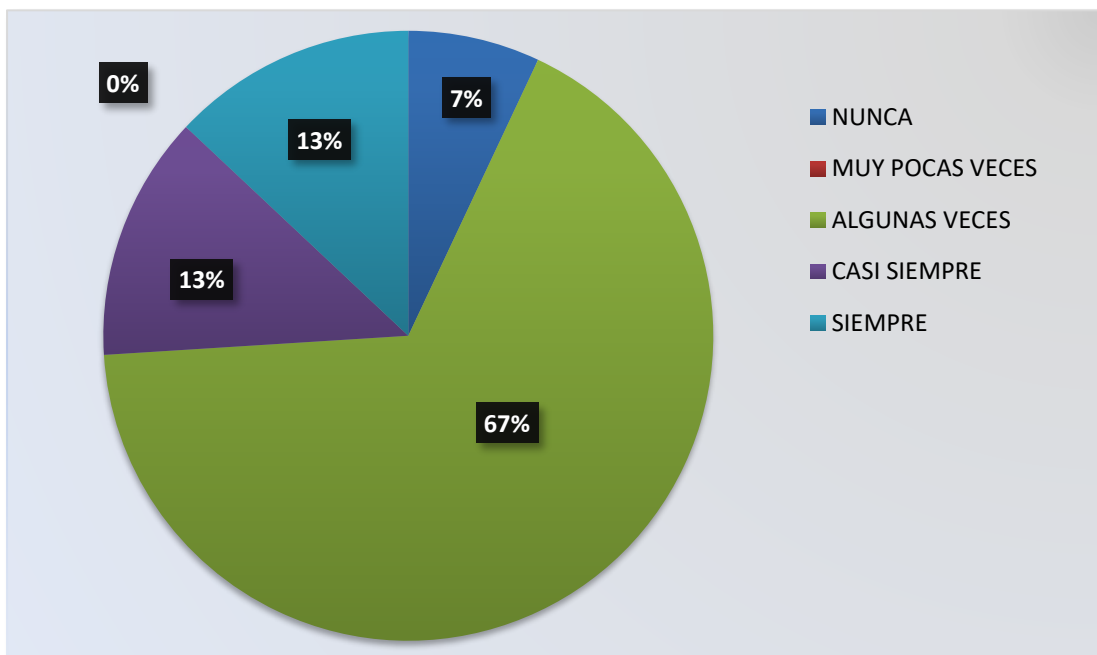
**Interpretación.**

En la figura anterior se observa que el 67% opina que casi siempre establece adecuadamente los valores; el 13% señala que algunas veces; el 13% indica que muy pocas veces; y, el 7% nunca establece adecuadamente los valores de la MYPE.

**Tabla 9. Establece adecuadamente las estrategias de la MYPE**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	1	7%	7%
Muy pocas veces	0	0%	0%
Algunas veces	10	67%	74%
Casi siempre	2	13%	87%
Siempre	2	13%	100%
Total	15	100%	

**Fuente: Encuesta – Mayo 2020.  
Elaboración: Propia.**



**Figura 7. Establece adecuadamente las estrategias de la MYPE**  
**Fuente: Tabla 9.**

#### **Interpretación.**

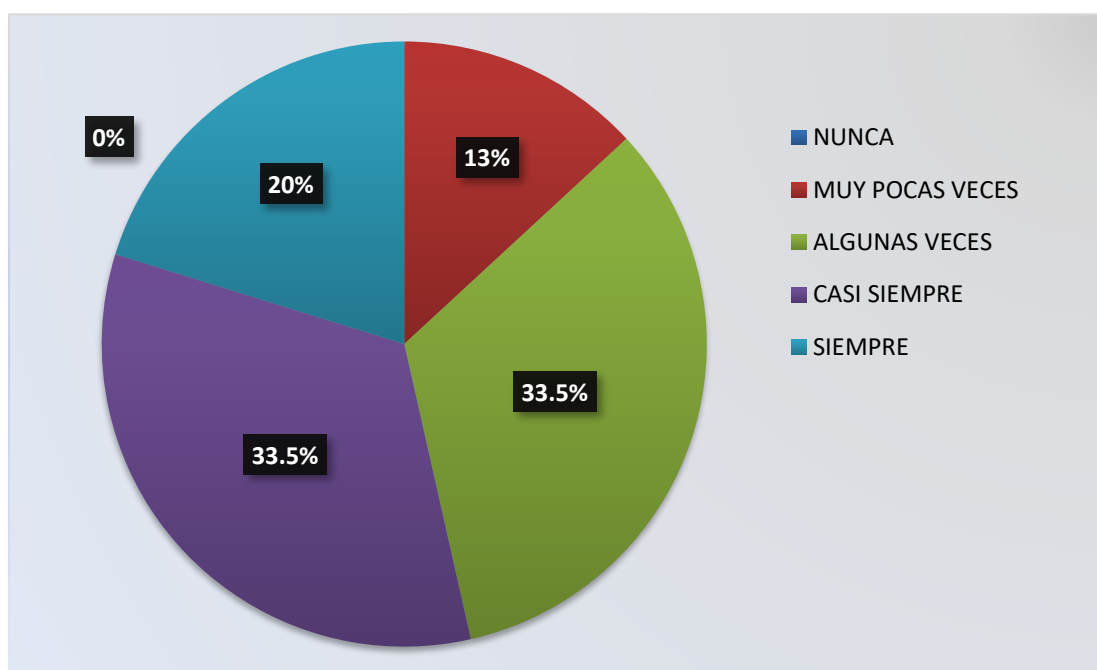
En figura anterior se observa que el 13% resalta que siempre establece adecuadamente las estrategias; el 13% indica que casi siempre; el 67% señala que algunas veces; y, el 7% opina que nunca establece adecuadamente las estrategias de la MYPE.

**Tabla 10. Define adecuadamente los objetivos de la MYPE**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	2	13%	13%
Algunas veces	5	33.5%	46.5%
Casi siempre	5	33.5%	80%
Siempre	3	20%	100%
Total	15	100%	

**Fuente:** Encuesta – Mayo 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 8. Define adecuadamente los objetivos de la MYPE**

**Fuente:** Tabla 10.

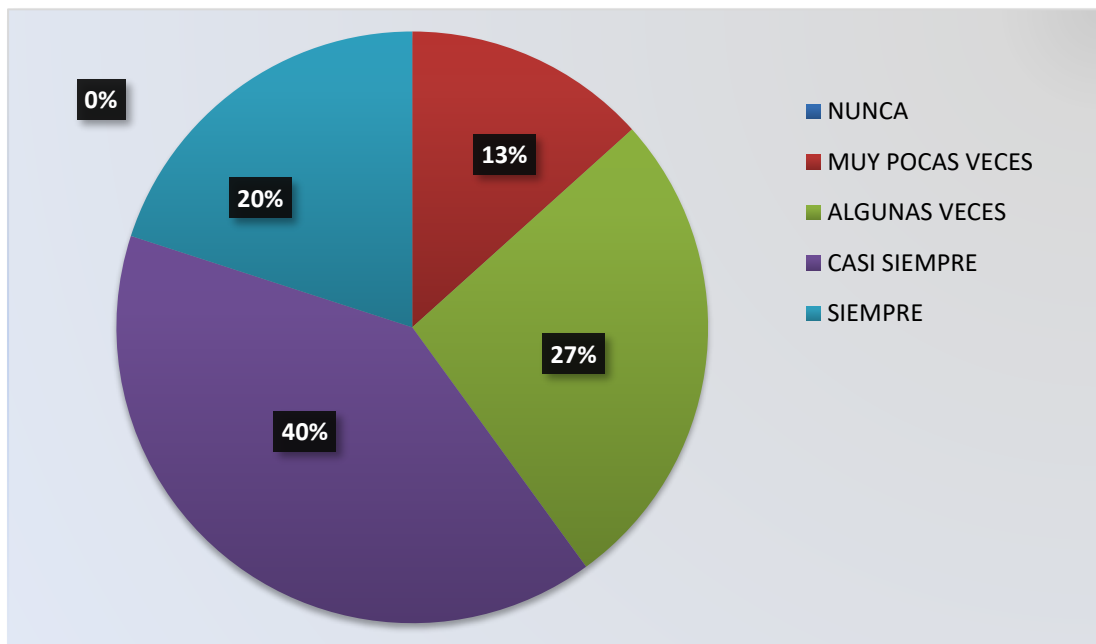
**Interpretación.**

En la figura anterior, se percibe, que el 20% señala que siempre define adecuadamente los objetivos en la empresa; el 33.5% indica que casi siempre; el 33.5% resalta que algunas veces; el 13% opina que muy pocas veces define adecuadamente los objetivos de la MYPE.

**Tabla 11. Ejecutan el análisis FODA dentro de la MYPE**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	2	13%	13%
Algunas veces	4	27%	40%
Casi siempre	6	40%	80%
Siempre	3	20%	100%
Total	15	100%	

**Fuente:** Encuesta – Mayo 2020.  
**Elaboración:** Propia.



**Figura 9. Ejecuta el análisis FODA dentro de la MYPE**

**Fuente:** Tabla 11.

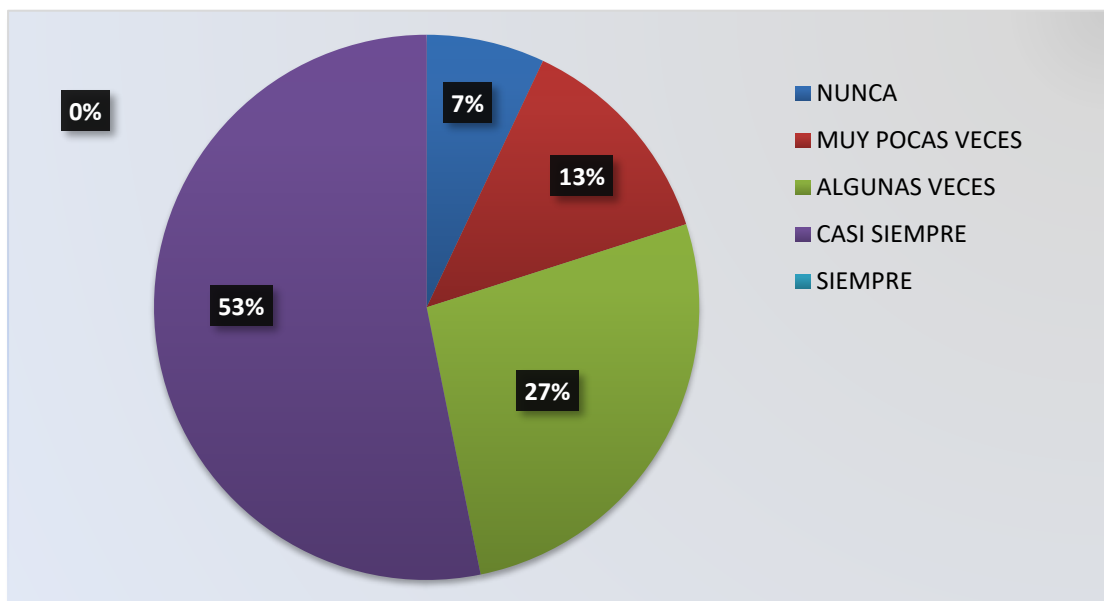
**Interpretación.**

En la figura anterior, se observa, que el 20% señala que siempre ejecuta el análisis FODA; 40% resalta que casi siempre; el 27% indica que algunas veces; y, el 13% muy pocas veces ejecuta el análisis FODA dentro de la MYPE.

**Tabla 12. Logra cumplir los objetivos de la empresa**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	1	7%	7%
Muy pocas veces	2	13%	20%
Algunas veces	4	27%	47%
Casi siempre	8	53%	100%
Siempre	0	0%	0%
Total	15	100%	

**Fuente: Encuesta – Mayo 2020.  
Elaboración: Propia.**



**Figura 10. Logra cumplir los objetivos de la empresa**  
**Fuente: Tabla 12.**

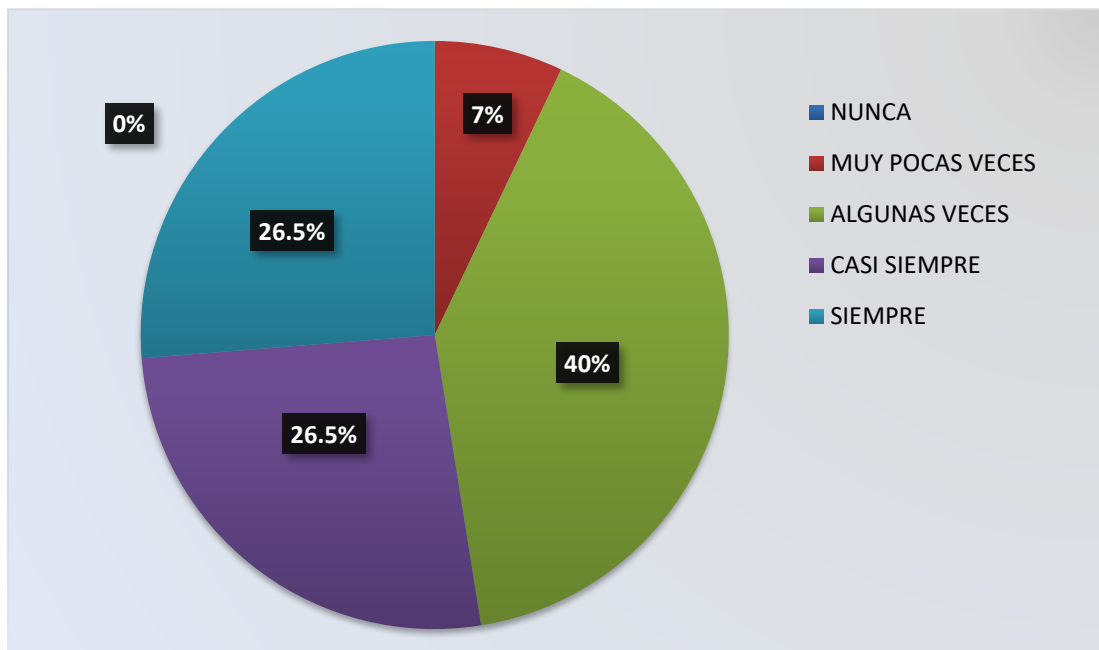
**Interpretación.**

En la figura anterior, se observa, que el 53% opina que casi siempre logra cumplir los objetivos de la empresa; el 27% indica que algunas veces; el 13% señala que muy pocas veces; y, el 7% menciona que nunca logra cumplir los objetivos planteados.

**Tabla 13. *Evalúa las estrategias***

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	1	7%	7%
Algunas veces	6	40%	47%
Casi siempre	4	26.5%	73.5%
Siempre	4	26.5%	100%
Total	15	100%	

**Fuente: Encuesta – Mayo 2020.  
Elaboración: Propia.**



**Figura 11. *Evalúa las estrategias***  
**Fuente: Tabla 13.**

**Interpretación.**

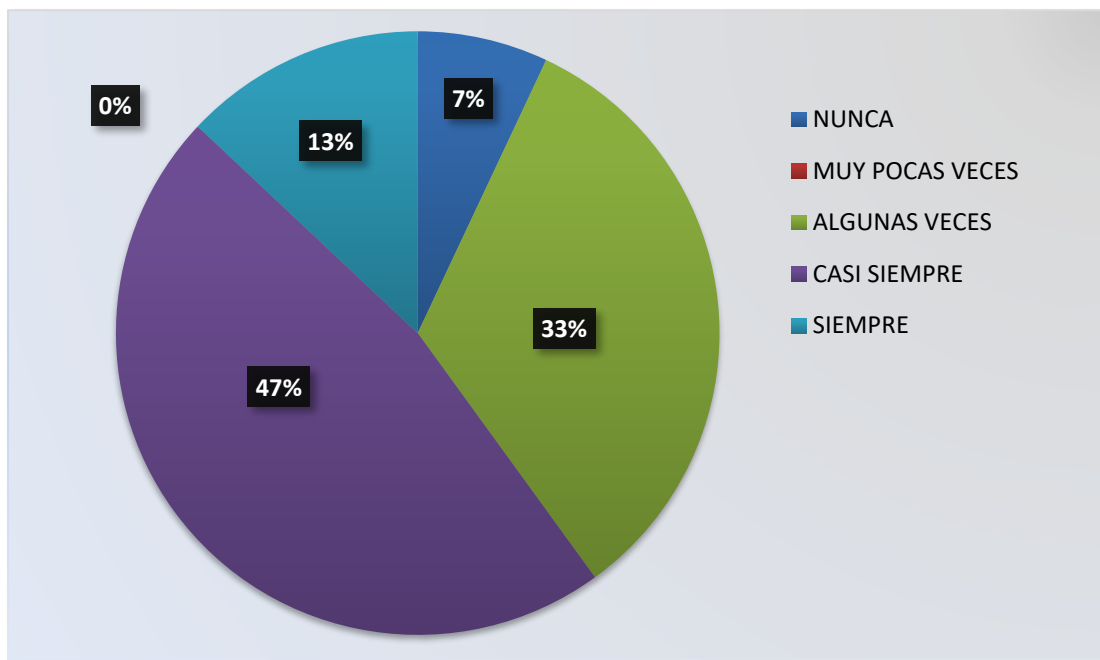
En la figura anterior, se percibe, que el 26.5% indica que siempre evalúa las estrategias; el 26.5% señala que casi siempre; el 40% resalta que algunas veces; el 7% opina que muy pocas veces evalúa las estrategias.

**Tabla 14. Realiza acciones correctivas en las estrategias**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	1	7%	7%
Muy pocas veces	0	0%	0%
Algunas veces	5	33%	40%
Casi siempre	7	47%	87%
Siempre	2	13%	100%
Total	15	100%	

**Fuente: Encuesta – Mayo 2020.**

**Elaboración: Propia.**



**Figura 12. Realiza acciones correctivas en las estrategias**

**Fuente: Tabla 14.**

### **Interpretación.**

En la figura anterior se observa que el 13% opina que siempre realiza acciones correctivas en las estrategias; el 47% señala que casi siempre; el 33% indica que algunas veces; y, el 7% resalta que nunca realiza acciones correctivas en las estrategias.

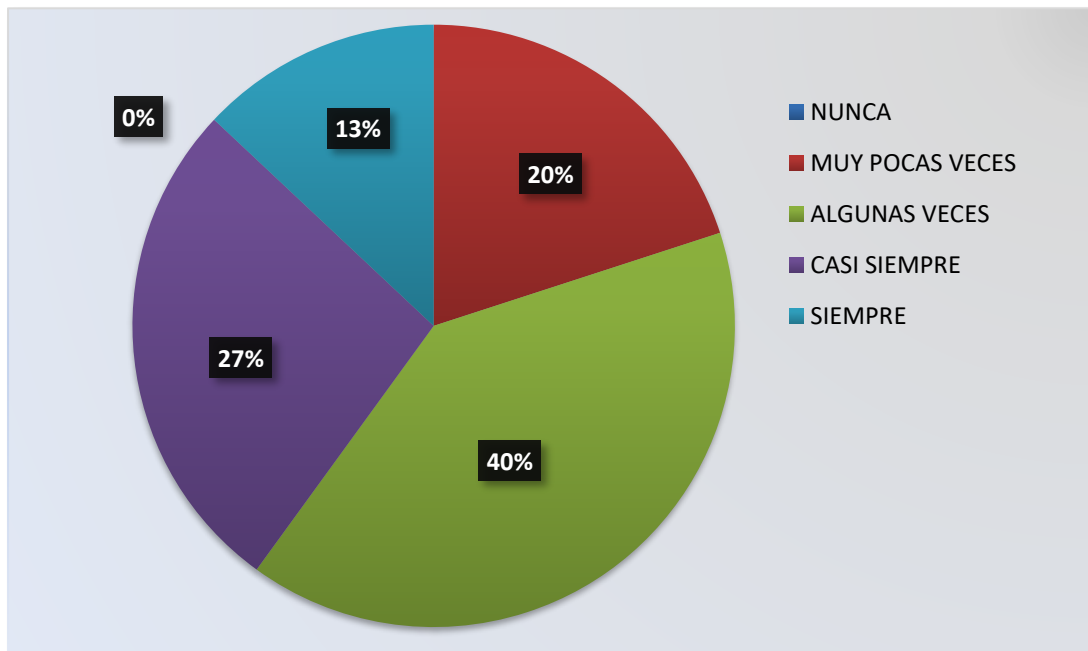


**Tabla 15. Obtiene beneficios con las estrategias ejecutadas**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	3	20%	20%
Algunas veces	6	40%	60%
Casi siempre	4	27%	87%
Siempre	2	13%	100%
Total	15	100%	

**Fuente: Encuesta – Mayo 2020.**

**Elaboración: Propia.**



**Figura 13. Obtiene beneficios con las estrategias ejecutadas**

**Fuente: Tabla 15.**

### **Interpretación**

En la figura anterior se percibe que el 13% indica que siempre se obtiene beneficios con las estrategias ejecutadas; el 27% señala que casi siempre, el 40% considera que algunas veces; y, el 20% resalta que muy pocas veces se obtiene beneficios con las estrategias empleadas.

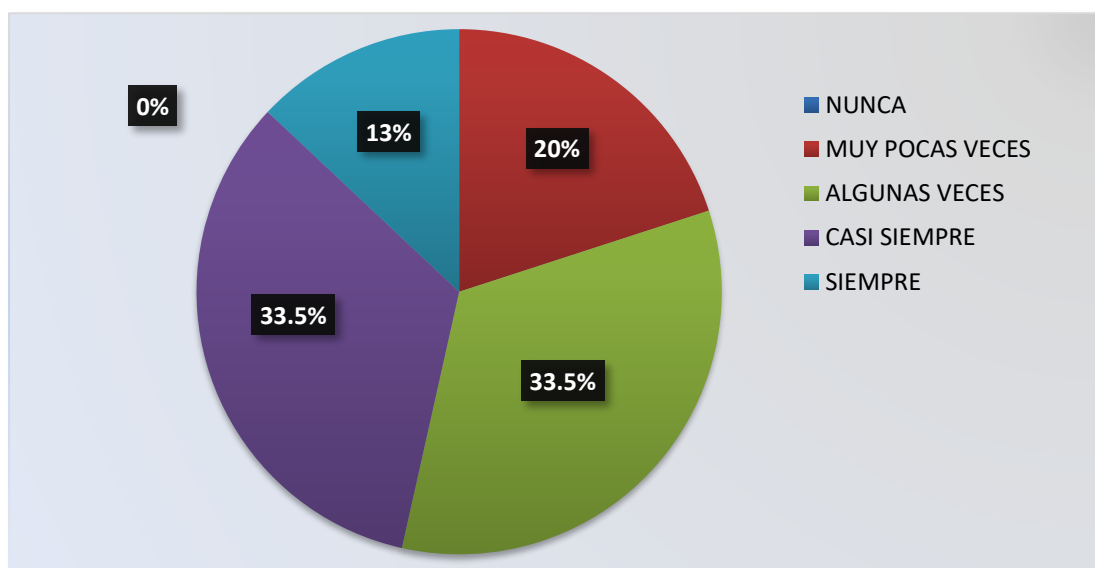
**Objetivo específico 3.** Identificar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019

**Tabla 16. Identifica a los potenciales clientes**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	3	20%	20%
Algunas veces	5	33.5%	53.5%
Casi siempre	5	33.5%	87%
Siempre	2	13%	100%
Total	15	100%	

**Fuente:** Encuesta – Mayo 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 14. Identifica a los potenciales clientes**

**Fuente:** Tabla 16.

**Interpretación:**

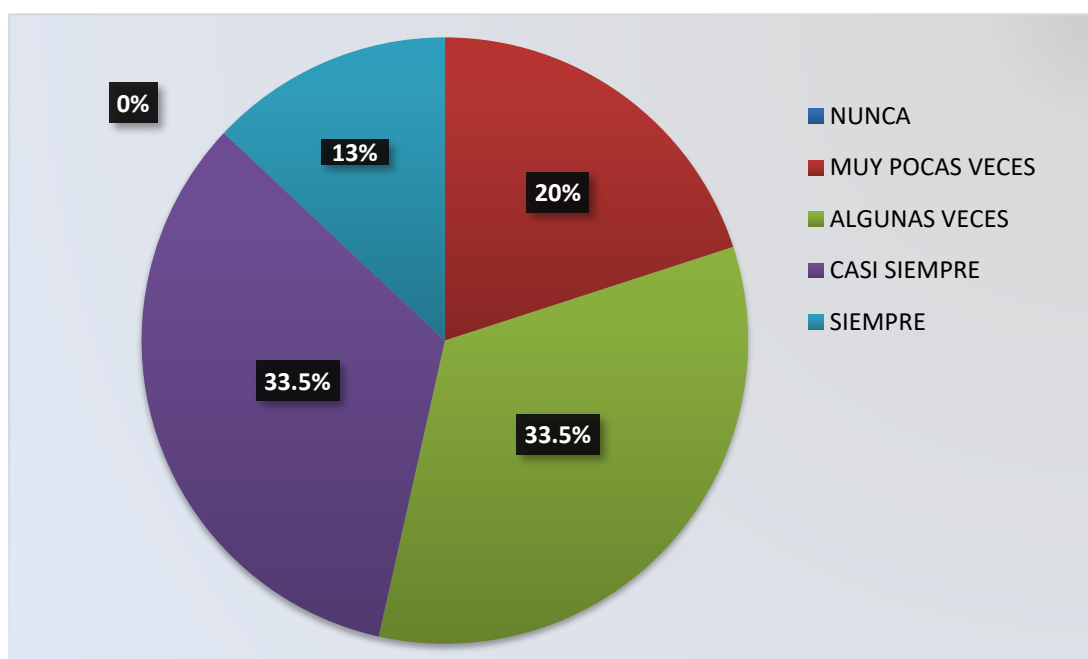
En la figura anterior, se observa, que el 13% opina que siempre identifica a los potenciales clientes; el 33,5% indica que casi siempre; el 33,5% señala que algunas veces; y, el 20% muy pocas veces identifica a los potenciales clientes.

**Tabla 17. Identifica las necesidades de los clientes**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	3	20%	20%
Algunas veces	5	33.5%	53.5%
Casi siempre	5	33.5%	87%
Siempre	2	13%	100%
Total	15	100%	

**Fuente: Encuesta – Mayo 2020.**

**Elaboración: Propia.**



**Figura 15. Identifica las necesidades de los clientes**

**Fuente: Taba 17.**

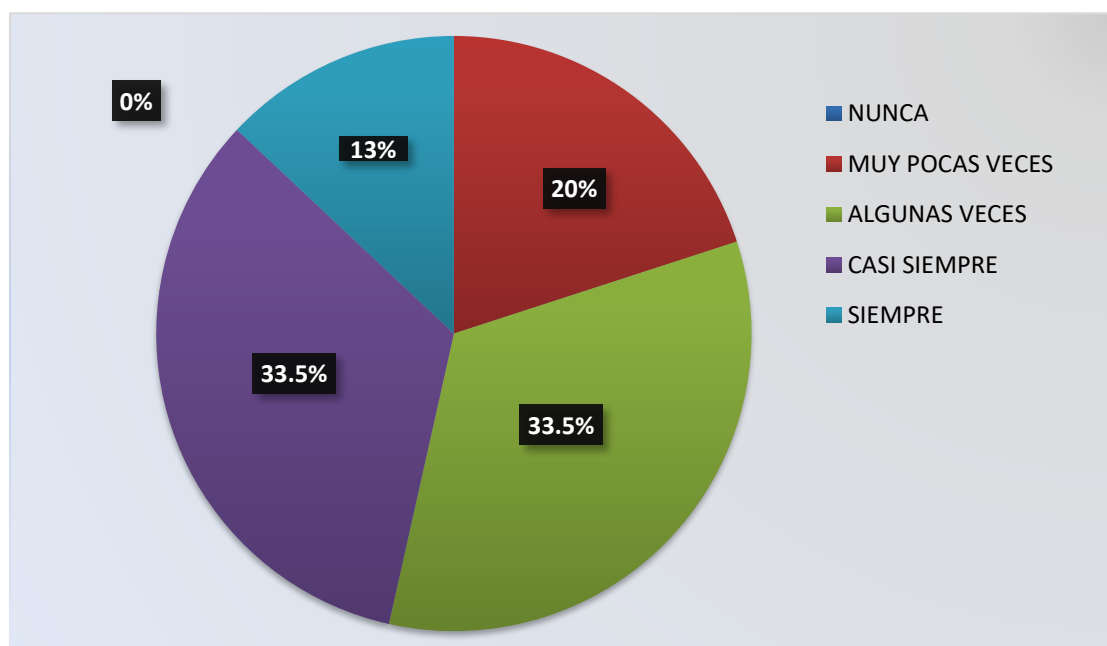
### **Interpretación.**

En la figura anterior, se observa, que el 13% señala que siempre identifica las necesidades de los clientes; el 33.5% indica que casi siempre; el 33.5% resalta que algunas veces; y, el 20% menciona que muy pocas veces identifica las necesidades de los clientes.

**Tabla 18. Establece adecuadamente políticas dentro de la empresa**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	3	20%	20%
Algunas veces	5	33.5%	53.5%
Casi siempre	5	33.5%	87%
Siempre	2	13%	100%
Total	15	100%	

**Fuente: Encuesta – Mayo 2020.  
Elaboración: Propia.**



**Figura 16. Establece adecuadamente políticas dentro de la empresa  
Fuente: Tabla 18.**

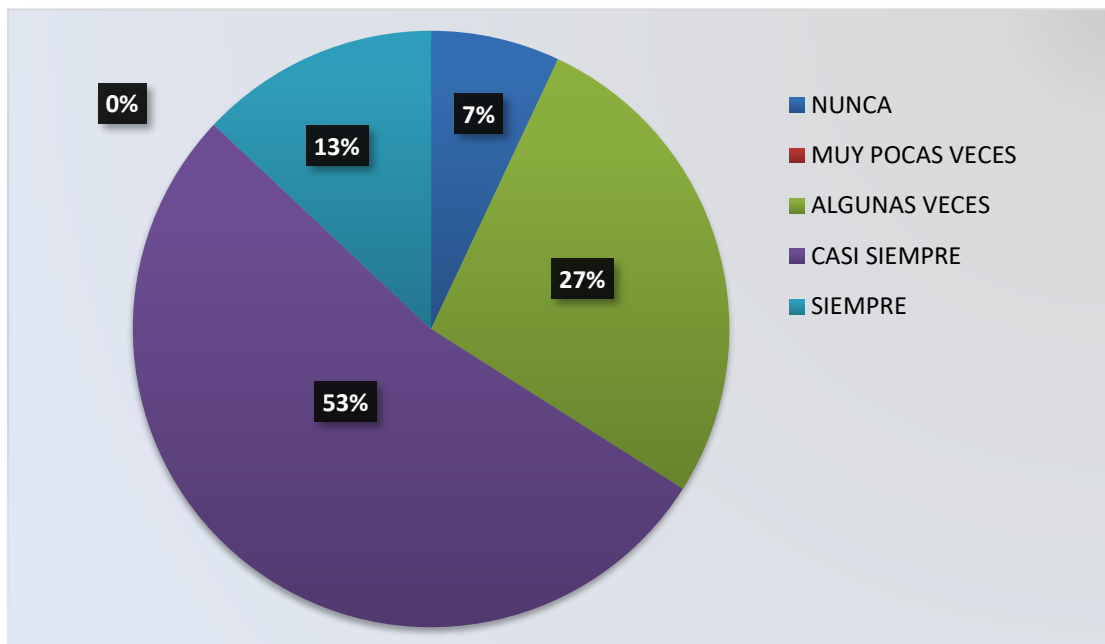
### Interpretación

En la figura anterior, se percibe, que el 13% resalta que siempre establece adecuadamente políticas dentro de la empresa; el 33.5% opina que casi siempre; el 33.5% indica que algunas veces; y, el 20% señala que muy pocas veces establece adecuadamente políticas dentro de la empresa.

**Tabla 19. Implementa con técnicas modernas de gestión de calidad**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	1	7%	7%
Muy pocas veces	0	0%	0%
Algunas veces	4	27%	34%
Casi siempre	8	53%	87%
Siempre	2	13%	100%
Total	15	100%	

**Fuente: Encuesta – Mayo 2020.**  
**Elaboración: Propia.**



**Figura 17. Implementa con técnicas modernas de gestión de calidad**  
**Fuente: Tabla 19.**

**Interpretación.**

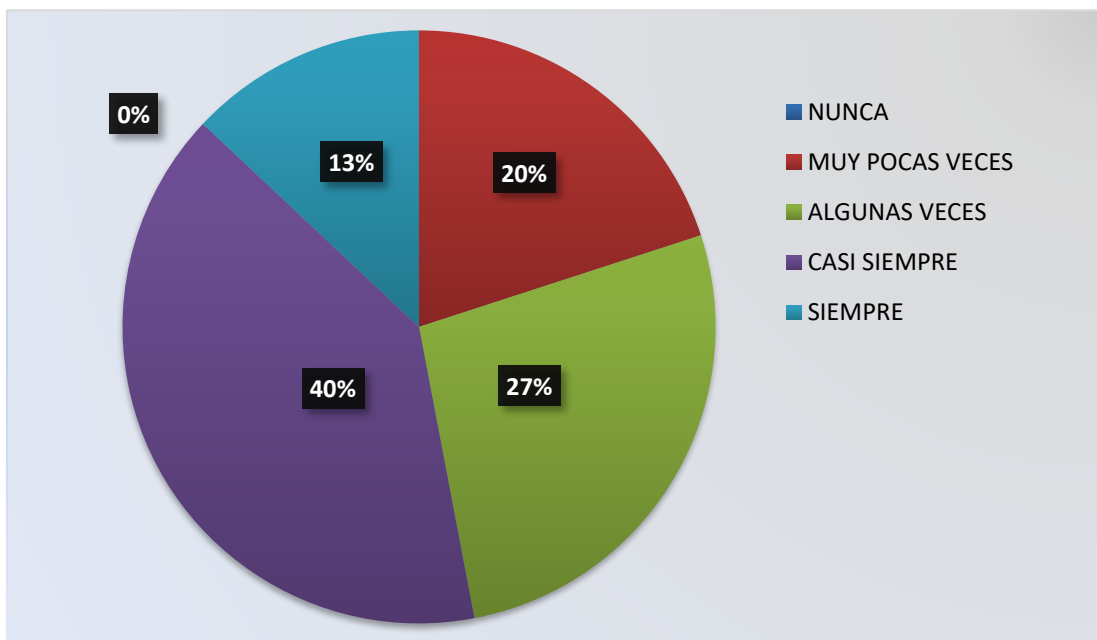
En la figura anterior, se observa, que el 13% señala que siempre implementa con técnicas modernas de gestión de calidad; el 53% opina que casi siempre; el 27% indica que algunas veces; y, el 7% resalta que nunca implementa con técnicas modernas de gestión.

**Tabla 20. Realiza un adecuado control en los procesos**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	3	20%	20%
Algunas veces	4	27%	47%
Casi siempre	6	40%	87%
Siempre	2	13%	100%
Total	15	100%	

**Fuente: Encuesta – Mayo 2020.**

**Elaboración: Propia.**



**Figura 18. Realiza un adecuado control en los procesos**

**Fuente: Tabla 20.**

**Interpretación.**

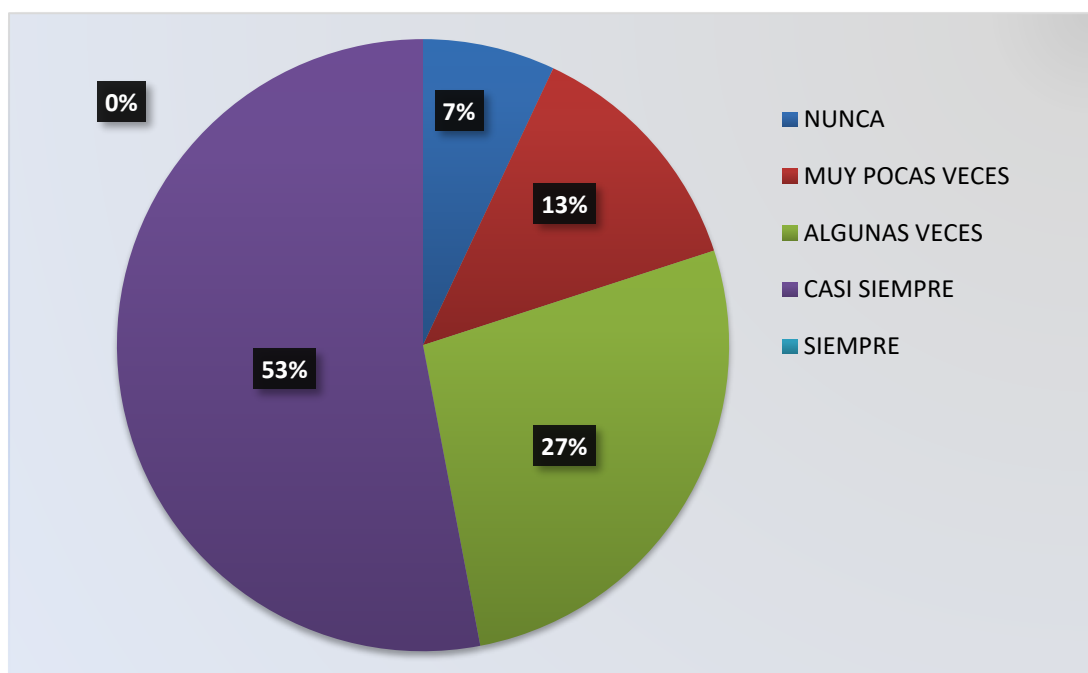
En la figura anterior, se percibe, que el 13% indica que siempre realiza un adecuado control en los procesos; el 40% señala que casi siempre; el 27% resalta que algunas veces; el 20% opina que muy pocas veces realiza un adecuado control en los procesos.

**Tabla 21. Evalúa los resultados obtenidos**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	1	7%	6.7%
Muy pocas veces	2	13%	20%
Algunas veces	4	27%	46.7%
Casi siempre	8	53%	100%
Siempre	0	0%	0%
Total	15	100%	

**Fuente: Encuesta – Mayo 2020.**

**Elaboración: Propia.**



**Figura 19. Evalúa los resultados obtenidos**

**Fuente: Tabla 21.**

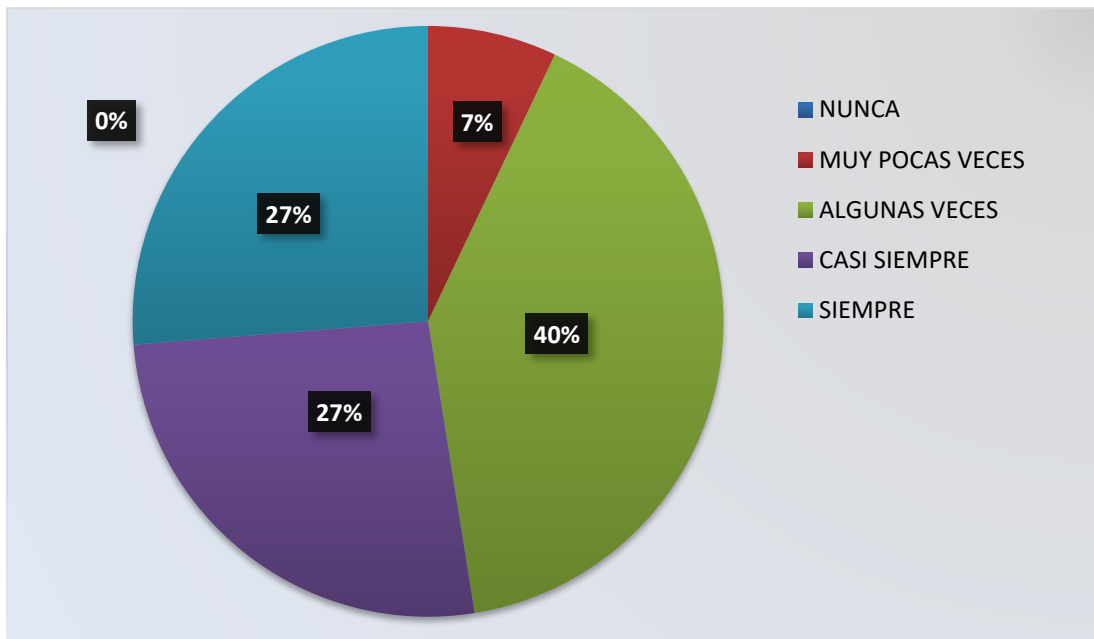
### **Interpretación.**

En la figura anterior se percibe que el 53% indica que casi siempre evalúa los resultados obtenidos; el 27% resalta que algunas veces; el 13% señala que muy pocas veces; el 7% opina que nunca evalúa los resultados obtenidos.

**Tabla 22. Realiza correcciones en los procedimientos**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	1	6.6%	6.6%
Algunas veces	6	40%	46.7%
Casi siempre	4	26.7%	93.4%
Siempre	4	26.7%	100%
Total	15	100%	

**Fuente: Encuesta – Mayo 2020.  
Elaboración: Propia.**



**Figura 20. Realiza correcciones en los procedimientos**  
**Fuente: Tabla 22.**

**Interpretación.**

En la figura anterior, se observa, que el 27% señala que siempre realiza correcciones en los procedimientos; el 27% indica que casi siempre; el 40% opina que algunas veces; el 7% resalta que muy pocas veces realiza correcciones en los procedimientos.

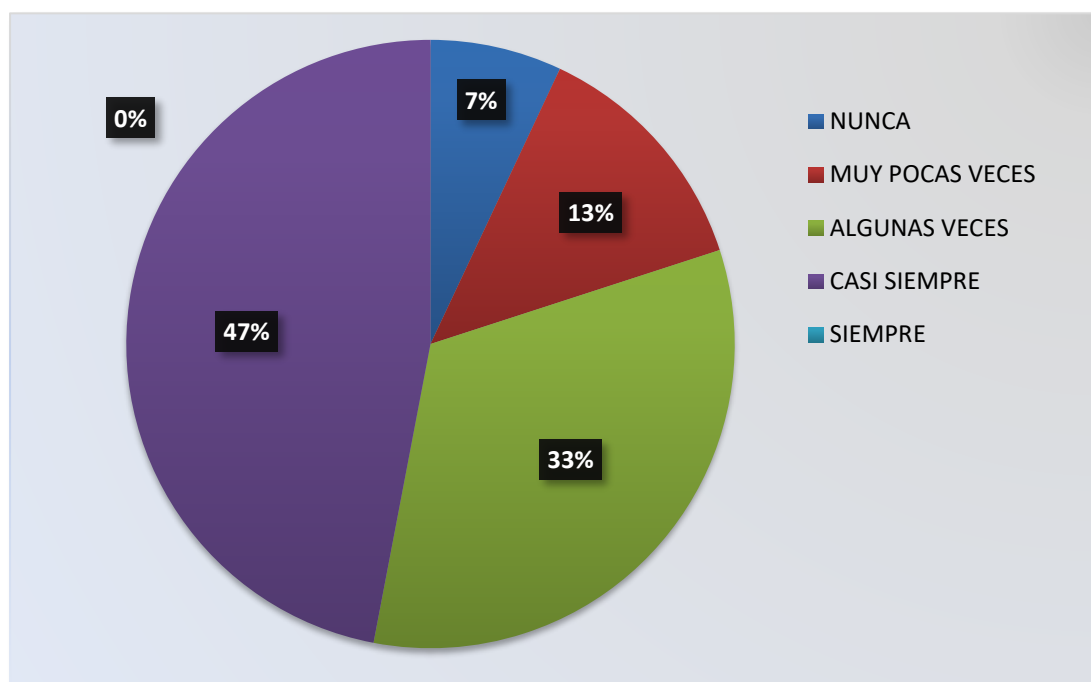


**Tabla 23. Se capacita al personal**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	1	7%	7%
Muy pocas veces	2	13%	20%
Algunas veces	5	33%	53%
Casi siempre	7	47%	100%
Siempre	0	0%	0%
Total	15	100%	

**Fuente:** Encuesta – Mayo 2020

**Elaboración:** Propia



**Figura 21. Se capacita al personal**

**Fuente:** Tabla 23.

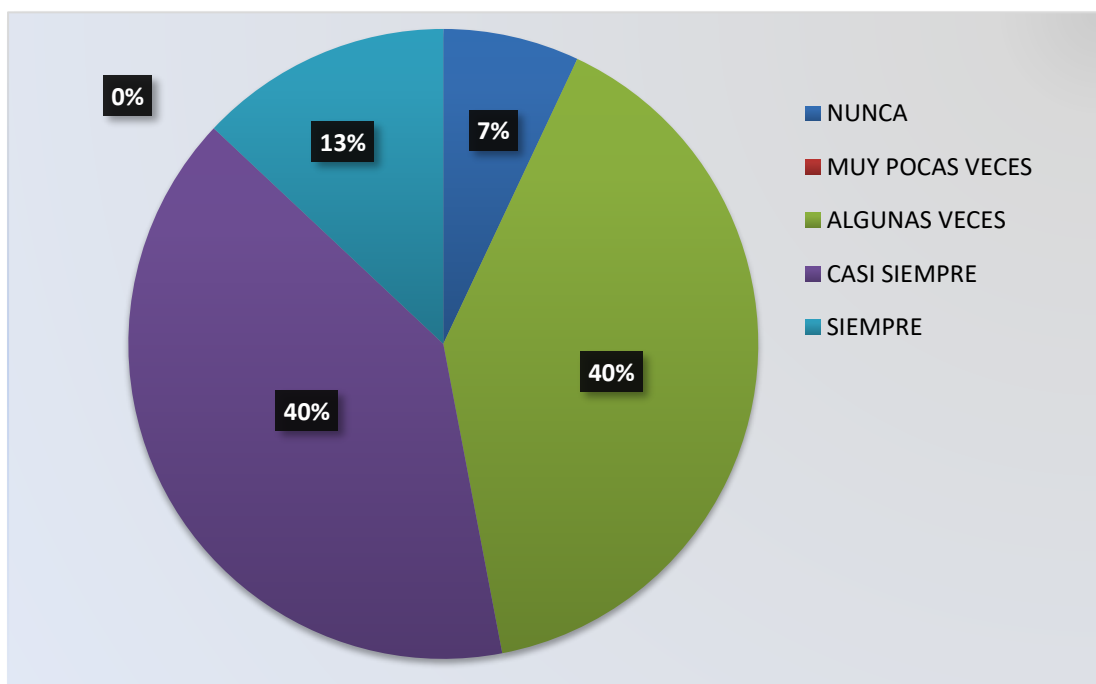
### **Interpretación.**

En la figura anterior se observa que el 47% señala que casi siempre capacita al personal; el 33% opina que algunas veces; el 13% resalta que muy pocas veces; el 7% menciona que nunca capacita al personal.

**Tabla 24. Motiva al personal**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	1	7%	7%
Muy pocas veces	0	0%	7%
Algunas veces	6	40%	47%
Casi siempre	6	40%	87%
Siempre	2	13%	100%
Total	15	100%	

**Fuente: Encuesta – Mayo 2020.  
Elaboración: Propia.**



**Figura 22. Motiva al personal  
Fuente: Tabla 24.**

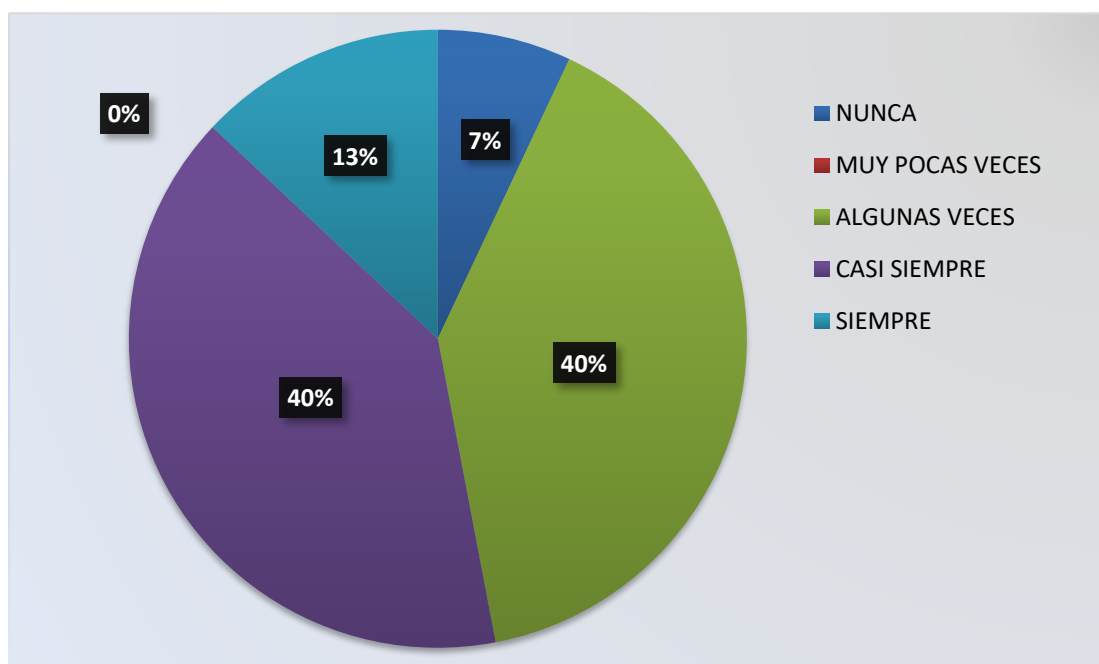
**Interpretación.**

En la figura anterior, se observa, que el 13% menciona que siempre motiva al personal; el 40% indica que casi siempre; el 40% señala que algunas veces; y, el 7% resalta que nunca motiva al personal.

**Tabla 25. Mejora continuamente los procesos**

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	1	7%	7%
Muy pocas veces	0	0%	7%
Algunas veces	6	40%	47%
Casi siempre	6	40%	87%
Siempre	2	13%	100%
Total	15	100%	

**Fuente: Encuesta – Mayo 2020.  
Elaboración: Propia.**



**Figura 23. Mejora continuamente los procesos  
Fuente: Tabla 25.**

**Interpretación.**

En la figura anterior, se percibe, que el 13% señala que siempre mejora continuamente los procesos; el 40% opina que casi siempre mejora continuamente los procesos; el 40% resalta que algunas veces; y, el 7% indica que muy pocas mejora continuamente los procesos.

## 5.2. Análisis de resultados

Después de haber aplicado el cuestionario se realizará el siguiente análisis de los resultados que obtenidos. Con respecto al objetivo específico 1. Definir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019. En relación al tiempo que tienen las micro y pequeñas empresas, el 80% señala que lleva más de 7 años en el mercado laboral de la provincia de Sullana. Este resultado es cercano con el resultado de Sánchez (2017), quien indica, que el 71,43% opina que tiene más de 3 años en el mercado; del mismo modo, este resultado es parecido con lo encontrado por Ventura (2017), donde el 50% resalta que tiene un tiempo de entre 4 a 6 años. En cuanto al número de trabajadores, el 80% considera que tiene entre 1 a 5 trabajadores. Este resultado concuerda con lo hallado por Ventura (2017), quien menciona, que el 75% considera que tiene entre 1 a 5 trabajadores. De la misma forma este resultado es semejante con el resultado de Sánchez (2017), quien muestra, el 54,29% señala que cuentan desde 1 hasta 5 trabajadores. Referente al objetivo de creación, el 66.7% argumenta que tiene como objetivo generar ingresos. Este resultado es similar con el resultado de Ventura (2017), quien afirma, que el 75% considera que tiene como objetivo generar rentabilidad; del mismo modo, es parecido con el resultado de Paredes (2018), quien comenta, que el 58,33% expresa que tiene como propósito generar ganancias, de la misma manera los resultados coinciden con los resultados de Calle (2018), quien detalla, que el 100% señala que tiene como objetivo generar ganancias.

Siguiendo con el análisis de resultados en cuanto al objetivo específico 2. Determinar las principales características del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019. Con respecto a la visión de la micro y pequeña empresa, el 33% resalta que siempre establecen adecuadamente la visión. Este resultado es similar al encontrado por Sánchez (2017), quien afirma, que el 28,57% indica que regularmente establecen una visión; por otro lado este resultado no coincide con lo hallado por De la Cruz (2019), en su estudio señala, que el 60% considera que no conoce la visión. En cuanto a la misión de la micro y pequeña empresa, el 40% expresa que casi siempre define adecuadamente la misión. Este resultado es semejante con lo encontrado por Sánchez (2017), quien comenta que el 28,57% manifiesta que regularmente establecen una misión; por otro lado este resultado no concuerda con el resultado hallado por De la Cruz (2019), en donde el 60% expresa que no conoce la misión. Referente a los valores de la MYPE, el 67% recalca que casi siempre establecen adecuadamente los valores de la Mype. Este resultado no concuerda, con los resultados de Picon (2017), quien menciona, que el 74,1% opina que no tiene bien definido los valores; de la misma forma este resultado no concuerda con el resultado encontrado por (Morán, 2017), quien señala, que el 44% argumenta que no conoce los valores de la empresa; del mismo modo el resultado no coincide con el resultado hallado por Prado (2019), quien relata que el 100% resalta que no conocen los valores. Con respecto a las estrategias de la MYPE, el 67% comenta que algunas veces establecen adecuadamente las estrategias de la Mype. Este resultado se asemeja con el encontrado por Sánchez (2017), quien precisa que el 51,43% resalta que regularmente establecen estrategias; por otra parte

este resultado no concuerdan con los resultados encontrados por el autor De la Cruz (2019), quien indica, que en el 65% expresa que no se formulan estrategias; del mismo modo, el resultado no es similar con el encontrado por Garrido (2018), en su investigación señala que el 55% opina que no elaboran estrategias en la empresa. En cuanto a los objetivos de la Mype, el 33,5% menciona que casi siempre define adecuadamente los objetivos de la Mype. El resultado es parecido con lo encontrado por Morán (2017), quien detalla, que el 58% resalta que tienen definido los objetivos; de la misma manera el resultado coincide con el encontrado por Sánchez (2017), en donde el 37,14% considera que casi siempre diseñan objetivos. Referente al análisis FODA, el 40% indica que casi siempre ejecuta un análisis FODA dentro de la MYPE. Resultado semejante con lo resultado por Picon (2017), quien argumenta, que el 59,6% comenta que no ha realizado un análisis Foda; del mismo modo, el resultado se parece con el hallado por Rodríguez (2018), quien admite, que el 31% precisa que tiene conocimiento acerca del Foda. En cuanto al logro de los objetivos, el 53% considera que casi siempre logra cumplir los objetivos de la empresa. Este resultado coincide con el encontrado por Alvarez (2018), quien comenta, que el 53% cumple con los objetivos establecidos; de igual forma, el resultado es parecido con lo encontrado por Sánchez (2017), en su trabajo expresa, que el 48.51% señala que regularmente se comprueba el cumplimiento de los objetivos. Con respecto a la evaluación de las estrategias, el 40% hace mención que algunas veces evalúan las estrategias. El resultado se asemeja con lo encontrado por López (2018), quien describe, que el 51.28% opina que siempre evalúan las estrategias más adecuadas para la empresa. En cuanto a las acciones correctivas en las estrategias, el 47% expresa que casi siempre realizan acciones correctivas. Resultado que no concuerda

con el encontrado por Sánchez (2017), quien indica, que el 40% argumenta que a veces realizan acciones correctivas después de evaluar la estrategia. Referente a los beneficios de las estrategias ejecutadas, el 40% señala que algunas veces obtienen beneficios con las estrategias ejecutadas. El resultado no es similar con lo hallado por Garrido (2018), en su estudio expresa, que el 73% considera que las estratégicas ofrecen un notable crecimiento y rentabilidad.

Finalmente, en cuanto al Objetivo específico 3. Identificar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019. Con respecto a la identificación de los potenciales clientes, el 33,5% considera que casi siempre identifican a los clientes. Estos resultados concuerdan con los resultados de Flores (2018), quien menciona, que el 100% opina que la empresa identifica a los clientes; por otro lado el resultado no coincide con lo encontrado por Taipe (2018), quien resalta que el 60% señala que tiene un nivel bajo en la planificación para identificar a sus clientes. En lo que respecta a la identificación de las necesidades de los clientes, el 33,5% casi siempre identifica las necesidades de los clientes. Resultados que se asemeja con el resultado encontrado de Flores (2018), quien resalta, que el 100% menciona que está de acuerdo en que la empresa identifica las necesidades de los clientes; por otra parte, el resultado no concuerda con lo encontrado por Taipe (2018), quien muestra, que el 60% confiesa que tiene un bajo nivel en la planificación para identificar las necesidades del cliente. Referente a las políticas de las micro y pequeñas empresas, el 33.5% indica que casi siempre establece adecuadamente las políticas; el resultado es similar con lo encontrado por Flores (2018), donde el 50% expresa que casi siempre trabaja con las políticas del

trabajo; de la misma forma, el resultado concuerda con lo encontrado por Calle (2018), en donde, el 53% casi siempre establece políticas en base a la calidad. Con respecto a las técnicas modernas de gestión de calidad, el 53% opina que casi siempre implementa con técnicas modernas de gestión de calidad. Este resultado no coincide con el resultados de Ventura (2018), quien muestra, que el 16,67% considera que conocen como técnica moderna de gestión al benchmarking; por otro lado, el resultado es similar con el encontrado por Zapata (2017), en su investigación se puede apreciar, que el 72,92% recalca que si utilizan técnicas de gestión en la empresa. En cuanto al control en los procesos, el 40% expresa que casi siempre realizan un adecuado control en los procesos; este resultado es parecido con el resultado de Flores (2018), quien menciona, que el 100% comenta que establecen controles en los procesos; de igual forma, el resultado es parecido con lo encontrado por Aquino (2018), en su estudio destaca, que el 75% resalta que establecen controles en los procesos de la empresa; por otro lado, el resultado no concuerda con lo hallado por Paredes (2018), quien manifiesta, que el 50% señala que muy pocas veces realizan un seguimiento a los procesos. Referente a la evaluación de los resultados obtenidos, el 53% considera que casi siempre evalúan los resultados obtenidos; este resultado es parecido con lo encontrado por Paredes (2018), quien anuncia, que el 41,67% opina que algunas veces evalúan los resultados que obtienen; del mismo modo, este resultado es similar con lo hallado por Aquino (2018), quien señala que el 100% expresa que evalúan el comportamiento que tiene la calidad real. Con respecto a las correcciones en los procedimientos, el 40% resalta que algunas veces realizan correcciones en los procesos. Resultados que concuerda con el resultado de López (2018), el cual resalta que el 53.85% algunas veces realiza



correcciones en las actividades y procedimientos. En lo que respecta a la capacitación del personal, el 47% considera que casi siempre capacitan al personal. Resultado similar al descrito por García (2017), quien destaca, que el 77,78% argumenta que reciben capacitación; asimismo el resultado semejante al hallado por Calle (2018), quien señala que el 65% comenta que casi siempre capacitan constantemente a la organización. Con respecto a la motivación al personal, el 40% indica que casi siempre motiva al personal. Resultado semejante al que muestra Flores (2018), quien resalta que el 100% opina que motivan a los trabajadores para brindar un mejor servicio de calidad. Referente a la mejora continua en los procesos, el 40% expresa que casi siempre mejoran continuamente los procesos; este resultado es parecido con lo encontrado por Taipe (2018), quien menciona, que el 60% resalta que siempre cuentan con un programa de mejora; de la misma forma, el resultado concuerda con el encontrado por Paredes (2018), en su investigación se percibe que el 41,67% considera que casi siempre realiza mejoras en la infraestructura y tecnología de la Mype.

## VI. Conclusiones

- Con respecto a las principales características de las micro y pequeñas empresas, se concluye la mayor parte, llevan más de 7 años en el mercado laboral de la provincia de Sullana, tienen entre 1 a 5 trabajadores, asimismo su objetivo de creación es generar ingresos.
- En relación a las principales características del planeamiento estratégico; se concluye que siempre establecen adecuadamente la visión, como también, casi siempre definen adecuadamente la misión de la empresa, del mismo modo, casi siempre establecen adecuadamente los valores, algunas veces establecen las estrategias de forma adecuada, casi siempre establecen adecuadamente los objetivos, casi siempre ejecutan el análisis FODA, casi siempre cumplen los objetivos propuestos, además algunas veces evalúan las estrategias, casi siempre realiza acciones correctivas en las estrategias y algunas veces obtienen beneficios de las estrategias empleadas.
- En cuanto a las principales características de la gestión de calidad en las empresas, se concluye que casi siempre identifican a los potenciales clientes, asimismo casi siempre identifican las necesidades de los clientes, casi siempre establecen adecuadamente políticas de calidad, casi siempre emplea técnicas modernas de gestión, casi siempre realizan un adecuado control en los procesos, casi siempre evalúan los resultados obtenidos, además, algunas veces se corrige los procedimientos, casi siempre capacitan al personal, casi siempre motiva al personal; y, casi siempre mejoran continuamente los procesos.

Aspectos complementarios.

Recomendaciones.

- Se recomienda a las micro y pequeñas empresas que se encuentran ubicadas en la avenida Alfonso Ugarte, aumentar el personal para que de ésta manera se pueda atender de forma adecuada a los clientes, dando una atención personalizada, con la finalidad de crear una experiencia satisfactoria para el consumidor; si bien, llevan años funcionando en dicha zona, se sugiere seguir reforzando, actualizando, ejecutando y evaluando cada cierto tiempo las estrategias que se están usando, para el logro de cada objetivo, de igual forma, se recomienda corregir cada procedimiento y capacitar constantemente al personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, A. (2016). *Planificación estratégica y desarrollo sostenible de la clínica santa Rosa Sullana*. Tesis de pregrado. Universidad San Pedro. [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10669/Tesis\\_59624.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10669/Tesis_59624.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Acosta, L. & Sossa, J. (2014). *Propuesta para la formulación e implementación de una estrategia de innovación en grupos de investigación*. Aplicación en un grupo de investigación en la agroindustria. *Scielo*, 12, 177–184. <http://www.scielo.org.co/pdf/bsaa/v12n2/v12n2a20.pdf>
- Alvarez, A. (2018). *Propuesta de plan estratégico para la lavadora y lubricadora Valdivia de la libertad santa Elena, Ecuador*. Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42676/1/PROPUESTA DE PLAN ESTRATEGICO PARA LA LAVADORA Y LUBRICADORA VALDIVIA DEL CANTON LA LIBERTAD PROV.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42676/1/PROPUESTA_DE_PLAN ESTRATEGICO PARA LA LAVADORA Y LUBRICADORA VALDIVIA DEL CANTON LA LIBERTAD PROV.pdf)
- Aquino, K. (2018). *Gestión de la calidad y la formalización de las mypes del sector comercio rubro – bodegas del mercado valle sagrado, distrito de San Juan de Lurigancho*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11731/GESTION \\_CALIDAD\\_FORMALIZACION\\_AQUINO\\_HINOSTROZA\\_FLOR\\_KATHE RINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11731/GESTION_CALIDAD_FORMALIZACION_AQUINO_HINOSTROZA_FLOR_KATHE_RINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Benzaquen de las casas, J. (2018). *La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas*. *Scielo*, 20, 281–312. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-46392018000200281](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392018000200281)
- Blanco, M. & Ganduglia, F. (2018). *Formulación, ejecución y evaluación de la estrategia* (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, Ed.). <http://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/7044/BVE18040204e.pdf?sequence=1>
- Bonilla, E. & Díaz, B. (2020). *Mejora continua de los procesos* (Fondo Edit). Lima.

- Calle, T. (2018). *Propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas de la octava y novena etapa de la urbanización Pando, del distrito de San Miguel*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15391/COMPETITIVIDAD\\_GESTION\\_CALIDAD\\_CALLE\\_GUEVARA\\_TATIANA\\_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15391/COMPETITIVIDAD_GESTION_CALIDAD_CALLE_GUEVARA_TATIANA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Campos, M. (2005). *Gestión de la calidad*. (UPC, Ed.). Barcelona. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Gestion%20de%20la%20calidad%202015.pdf>
- Cárdenas, M. (2009). *Métodos de la investigación social* (Ediciones). <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=55376>
- Cardona, D. & Río, J. (2017). *Direcciónamiento estratégico: Proyección de la innovación tecnológica y gestión administrativas en las pequeñas empresas*. *Scielo*, 28, 15–22. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v28n5/art03.pdf>
- Carreño, I. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana, Lima a Sullana*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2023/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_FINANCIAMIENTO\\_CARRENO\\_NIMA\\_WENDY\\_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2023/GESTION_DE_CALIDAD_FINANCIAMIENTO_CARRENO_NIMA_WENDY_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrera, B. & Arroyo, J. (2018). *Influencia de la planeación estratégica y habilidades gerenciales como factores internos de la competitividad empresarial de las Pymes*. *Scielo*, 3, 1–21. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n3/0186-1042-cya-63-03-00003.pdf>
- Chiavenato, I. (2016). *Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones* (M.-H. Interamericana, Ed.). Ciudad de México.
- Cruz, E. (2017). *Elaboración de un sistema informático para la formulación,*

- distribución, ejecución y evaluación del plan estratégico institucional de la municipalidad provincial de Sullana*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1036/IND-CRU-RAM-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- D'Alessio I. (2008). *El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia*. (P. Educación, Ed.). México.
- De la Cruz, D. (2019). *La planeación estratégica y la distribución comercial de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en la ciudad de Tingo María, Perú*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional Agraria de la Selva. [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1613/DDCR\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1613/DDCR_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dini, M. & Stumpo, G. (2018). *MIPYMES en américa latina. Un frásil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, Ed.). [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44172/S1900361\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44172/S1900361_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Duran, S., & Jesús, G. (2017). *Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en las pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad*. *Revista Espacios*, 38, 1–14. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>
- Echenique, E. (2017). *Metodología de la investigación*. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- El Comercio. (2019). *Industria de prendas de vestir creció*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/industria-prendas-vestir-crecio-3-2-primer-semester-afirma-produce-noticia-nndc-665622-noticia/>
- Figuroa, L. & Plúa, C. (2017). *Modelo de plan estratégico de sistemas para la gestión y organización a través de una plataforma informática* (E. Á. de I. y D. S. L., Ed.). <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2017/03/Modelo-de->

plan-estratégico.pdf

- Flores, E. (2018). *Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector producción-rubro panaderías del distrito de pueblo libre. Lima*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11730/GESTION\\_CALIDAD\\_FORMALIZACION\\_MACEDO\\_FLORES\\_LINER\\_ELENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11730/GESTION_CALIDAD_FORMALIZACION_MACEDO_FLORES_LINER_ELENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, F. (2017). *Gestión de Calidad en consulta externa del Centro de Salud Tipo B- Simón Bolívar*. Tesis de posgrado. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44047>
- Garrido, L. (2018). *Caracterización de la calidad y el planeamiento estratégico en las mypes hoteleras del centro de Piura, año 2018*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7838>
- Gryna, F. & Defeo, J. (2007). *Método de Juran análisis y planeación de la calidad* (McGraw-Hil). Ciudad de México.
- Gutarra, R., & Valiente, A. (2018). *Las mipymes tecnológicas peruanas al 2030. Estrategias para su inserción a la industria 4.0*. *Scielo*, 10, 754–778. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v10n20/2007-0705-ns-10-20-754.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e informática. (2019). *Producción y empleo informal en el Perú* (INEI, Ed.). [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1701/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1701/libro.pdf)
- Jiménez, C. (2006). *Unidad de conocimiento - El Empowerment*. [https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/8305/empowerment\\_cast.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8305/empowerment_cast.pdf)
- Lazzari, L. & Maesschalck, V. (2002). *Control de gestión: una posible aplicación del análisis FODA*. *Redalyc,Org*, 5, 71–90. <https://www.redalyc.org/pdf/462/46200503.pdf>

- León, M. (2004). *Generalidades sobre la metodología de la investigación* (Primera ed.; Universidad Autónoma del Carmen, Ed.). <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1750>
- Lerma, A. (2010). *Planeación estratégica por áreas funcionales* (Alfa Omega, Ed.). España.
- López, C. (2018). *Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro agencias de viajes del distrito de Huaraz*. Trabajo de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11784>
- Mares, C. (2013). Las micro y pequeñas empresas en el Perú. *Revista Jurídica Thomson Reuters*, 18, 1–20. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4711/Mares\\_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Marín, A. (2013). *Implantación del sistema de calidad 5S en un centro integrado público*. *Redalyc,Org*, 16, 147–161. <https://www.redalyc.org/pdf/2170/217029557011.pdf>
- Maseda, Á. (2007). *Gestión de la calidad* (Marcombo Boixareu Editores, Ed.). <https://elibro.net/es/ereader/uladech/45847>
- Medina, M. (2014). *Aspectos históricos y epistemológicos de la planificación para el desarrollo*. *Scielo*, 26, 28–43. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n26/v13n26a03.pdf>
- Ministerio de economía fomento y turismo. (2017). *Informe de resultados: Empresas de Chile*. <https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2017/09/Boletín-empresas-en-Chile-ELE4.pdf>
- Morales, C. (2018). *Fuerzas competitivas que moldean la estrategia en la gerencia del sector MiPyME del distrito de Santa Marta –Magdalena, Colombia*. *Scielo*, 98–108. <http://www.scielo.org.co/pdf/eand/n84/0120-8160-eand-84-00097.pdf>



- Morán, V. (2017). *Propuesta de plan estratégico para servident clínicas odontológicas*. Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20176/1/TESIS\\_01-06-2017.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20176/1/TESIS_01-06-2017.pdf)
- Mungaray, A., & Martín, R. (2010). *Aprendizaje empresarial en microempresas de subsistencia* (Editorial). México.
- Ordoñez, R. & Alarcón, P. (2019). *Calidad de la planeación didáctica realizada por el profesional de la salud con actividad docente*. *Scielo*, 8, 85–94. <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v8n30/2007-5057-iem-8-30-85.pdf>
- Paredes, D. (2018). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la ave. Ancash, del distrito de el Agustino, Lima*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11235/BENEFICIOS\\_MYPE\\_TRUJILLO\\_PAREDES\\_DANTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11235/BENEFICIOS_MYPE_TRUJILLO_PAREDES_DANTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parra, E. (2013). *La planeación estratégica. Un pilar en la gestión empresarial* (Instituto Tecnológico de Sonora, Ed.). <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/81/pacioli-81.pdf>
- Pastor, E. (2015). *La gestión de calidad y sus costos de desechos y desperdicios en las Mypes de la confección textil*. *Scielo*2, 33, 37–50. <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337443854002.pdf>
- Perú21. (2018). *Empresas peruanas destacan por su compromiso con el medio ambiente*. <https://peru21.pe/economia/empresas-peruanas-destacan-compromiso-medio-ambiente-447585-noticia/>
- Picon, R. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el sector comercial, rubro ferreterías, distrito Calleria*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2774/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MARKETING\\_PICON\\_MACEDO\\_RICARDO.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2774/GESTION_DE_CALIDAD_MARKETING_PICON_MACEDO_RICARDO.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Pinedo, W. & Lora, J. (2012). *Determinantes del crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas Colombianas: El caso del sector metalmecánico*. *Scielo*, 15, 41–76. <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v15n32/v15n32a3.pdf>
- Prado, N. (2019). *Propuesta de planificación estratégica para la empresa multiservicios net, ubicada en la ciudad de Guayaquil*. Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42567/1/TESIS\\_PRADO\\_EMILY-SANTOS\\_DIANA.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42567/1/TESIS_PRADO_EMILY-SANTOS_DIANA.pdf)
- Pulido, M. & Perazzi, J. (2017). *Precepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis Sigma*. *Scielo*, 2, 325–343. <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2018.v44n2/325-343/es>
- Ramento, C. & Socarrás, P. (2018). *Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas*. *Scielo*, 22, 843–857. <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v22n6/1025-0255-amc-22-06-843.pdf>
- Ramirez, C. (2018). *Propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro artículos de limpieza de la avenida 25 de enero, distrito de San Martín de Porres*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15415/GESTION\\_CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_SANCHEZ\\_RAMIREZ\\_CIRO\\_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15415/GESTION_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_SANCHEZ_RAMIREZ_CIRO_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivero, J. & López, J. (2020). *Evaluación de la planificación estratégica en instituciones de educación superior en Cuba. Metodología utilizada y resultados obtenidos*. *Scielo*, 8, 1–16. <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v8n1/2308-0132-reds-8-01-9.pdf>
- Rodríguez, M. (2018). *Desarrollo del prototipo de un sistema de planeación estratégica en ambiente web para la empresa C6 televisión cine cable de la ciudad de Babahoyo*. Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/32711>

- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Editorial).  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Sánchez, R. (2017). *Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas del sector servicio, rubro agencias de viaje y guías turísticos, Huaraz*. Trabajo de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4586/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_PLANEAMIENTO ESTRATEGICO\\_SANCHEZ\\_CARO\\_RAUL\\_GLICERIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4586/GESTION_DE_CALIDAD_PLANEAMIENTO ESTRATEGICO_SANCHEZ_CARO_RAUL_GLICERIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sandoval, E. & Cortés, J. (2010). *Evaluación de la estrategia*. *Scielo*, 13, 13–25.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v13n1/v13n1a02.pdf>
- Scoot, A. (2013). *Planificación estratégica* (Primera ed; Edinburgh Business School, Ed.). <https://ebs.online.hw.ac.uk/documents/course-tasters/spanish/pdf/sp-bk-taster.pdf>
- Seminario, A. (2017). *Plan estratégico para la institución educativa particular Antonio Raimondi, de la ciudad de Piura, año 2017*. Trabajo de pregrado. Universidad Nacional de Piura.  
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1776/ADM-NOV-SEM-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sierra, R. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. *Redalyc, Org*, 35, 152–181.  
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Taibe, S. (2018). *Propuesta de mejora de la rentabilidad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas de la av. San Juan, del distrito San Juan de Miraflores*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15392/GESTION>

\_CALIDAD\_BENEFICIOS\_MYPE

\_PINO\_TAIPE\_SEUL\_LOLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Talacón, H. (2007). *La matriz FODA: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. *Redalyc,Org*, 12, 113–130. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>

Trelles, L. & Chévez, I. (2020). *Planificación estratégica administrativa para pymes en tiempos post Covid. Caso de estudio de empresas textil para la toma de decisiones 2019-2020*. *Revistas UIDE*, 5, 185–200. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1541/1760>

Valencia, M. (2013). El marco conceptual relacionado con la calidad. *Scielo*, 29, 207–216. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a10.pdf>

Ventura, E. (2018). *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9872/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_YZAGUIRRE\\_VENTURA\\_ELIZABETH\\_YSELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9872/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_YZAGUIRRE_VENTURA_ELIZABETH_YSELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Wlaler, J. & Pando, D. (2014). *Planificación estratégica. Nuevos desafíos y enfoques en el ámbito público* (Primera ed). [https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/2751/1/%5BP%5D\\_Libro\\_Completo\\_-J.\\_Walter\\_y\\_D.\\_Pando.pdf](https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/2751/1/%5BP%5D_Libro_Completo_-J._Walter_y_D._Pando.pdf)

Zapata, L. (2017). *Características de la competitividad y la gestión de calidad en el rubro artesanías de Catacaos, Piura*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16288/COMPETITIVIDAD\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ANASTACIO\\_ZAPATA\\_LIVIA\\_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16288/COMPETITIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_ANASTACIO_ZAPATA_LIVIA_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexos

### Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



Caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; Distrito Sullana, 2019.

Reciba un cordial saludo, estoy realizando mi investigación; y sería de mucha ayuda si contestara la encuesta, la cual es anónima. Muchas gracias.

Perfil de la MYPE

- Tiempo de permanencia

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

- Número de trabajadores

a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores

- Objetivo de creación

a) Generar ingresos b) Ser competitivo

1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	Ítems	Alternativas				
<b>V1: Planeamiento estratégico</b>						
<b>D1: Formulación</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Establece adecuadamente la visión de la empresa					
2	Define adecuadamente la visión de la empresa					
3	Establece adecuadamente los valores de la MYPE					
4	Establece adecuadamente las estrategias de la MYPE					
<b>D2: Implementación</b>						
5	Define adecuadamente los objetivos de la MYPE					
6	Ejecuta el análisis FODA dentro de la MYPE					
<b>D3: Evaluación</b>						
7	Logra cumplir los objetivos de la empresa					
8	Evalúa las estrategias					
9	Realiza acciones correctivas en las estrategias					
10	Obtiene beneficios con las estrategias ejecutadas					
<b>V2: Gestión de calidad</b>						
<b>D1: Planificación</b>						
11	Identifica a los potenciales clientes					
12	Identifica las necesidades de los clientes					
13	Establece adecuadamente políticas dentro de la empresa					
14	Implementa con técnicas modernas de gestión de calidad					
<b>D2: Control</b>						
15	Realiza un adecuado control en los procesos					
16	Evalúa los resultados obtenidos					
17	Realiza correcciones en los procedimientos					
18	Se capacita al personal					
<b>D3: Mejora</b>						
19	Motiva al personal					
20	Mejora continuamente los procesos					

## Anexo 2: Validación del instrumento


### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**Título de la investigación:**

**CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO PRENDAS DE VESTIR, AVENIDA MARCELINO CHAMPAGNAT; DISTRITO DE SULLANA 2019**

**Autor del instrumento:**

Farfán Litano Israel Jhan Carlos

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	x		x			x	x			X		
<b>Aspectos Generales</b>										Sí	No	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.												
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación												
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial												
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir												
<b>Validez</b>												
Aplicable					X		No aplicable					
<b>Aplicable atendiendo a las observaciones</b>												
Validado por: Mgr. Elizabeth Zapata Castro							c.i.: 06563			Fecha: 08/05/20		
Firma: 							Teléfono: 944661797			e-mail: ezapatac@uladech.edu.pe		

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**Título de la investigación:**

**CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO PRENDAS DE VESTIR, AVENIDA MARCELINO CHAMPAGNAT; DISTRITO DE SULLANA 2019**

**Autor del instrumento:**

Farfán Litano Israel Jhan Carlos

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	x		x			x	x		x			
<b>Aspectos Generales</b>										Sí	No	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.												
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación												
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial												
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir												
<b>Validez</b>												
Aplicable					X	No aplicable						
Aplicable atendiendo a las observaciones												
Validado por: Mgtr. Claudio José Luis						c.i.: 08975			Fecha: 10/ 05/20			
Firma: 						Teléfono: 962543200			e-mail: jclaudio20@hotmail.com			


**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**Título de la investigación:**

**CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO PRENDAS DE VESTIR, AVENIDA MARCELINO CHAMPAGNAT; DISTRITO DE SULLANA 2019**

**Autor del instrumento:**

Farfán Litano Israel Jhan Carlos

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	x		x			x	x			X		
<b>Aspectos Generales</b>										<b>Sí</b>	<b>No</b>	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.												
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación												
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial												
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir												
<b>Validez</b>												
<b>Aplicable</b>					x	<b>No aplicable</b>						
<b>Aplicable atendiendo a las observaciones</b>												
Validado por: Edward Litano Olivares							Fecha: 10/05/20					
Firma:						Teléfono: 940590111			e-mail: jlitanoolivares@yahoo.es			



### Anexo 3: Consentimiento informado



#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Sr (a): Maryuri Mendoza

Estamos llevando a cabo un estudio para optar el grado académico de bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las MYPES que deseen participar. Una vez aceptada su participación el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio rubro prendas de vestir.

Toda información que nos proporcione será totalmente confidencial y sólo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono 924579392, o al correo electrónico [israelfarfanlitano@gmail.com](mailto:israelfarfanlitano@gmail.com) o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH-UCT de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931116791 y a los Correos [carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com](mailto:carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com) y [crebezaa@uladech.edu.pe](mailto:crebezaa@uladech.edu.pe)

#### Obtención del consentimiento informado

He leído el procedimiento y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El investigador me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas y firma este documento autorizo mi participación, en uso de mis derechos como ciudadanos.

Mi firma indica también que eh recibido una copia de este Consentimiento Informado

<u>Farfán Jhan C. Litano Israel</u>	<u></u>	<u>16/05/20</u>	<u>9:42 am</u>
Nombre del investigador	Firma del investigador	Fecha	Hora
<u>Carlos E. Rebaza Alfara</u>	<u></u>	<u>10/05/20</u>	<u>7:00 pm</u>
Nombre del docente tutor	Firma del investigador	Fecha	Hora
<u>Maryuri Mendoza</u>	<u></u>	<u>16/05/20</u>	<u>9:52 am</u>
Nombre del Representante	Firma del representante	Fecha	Hora

Av. Alfonso Ugarte #656 "Sdo men"

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado Sr (a): Gladys Becerra Cosa

Estamos llevando a cabo un estudio para optar el grado académico de bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las MYPES que deseen participar. Una vez aceptada su participación el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio rubro prendas de vestir.

Toda información que nos proporcione será totalmente confidencial y sólo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono 924579392, o al correo electrónico [israelfarfanelitano@gmail.com](mailto:israelfarfanelitano@gmail.com) o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH-UCT de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931116791 y a los Correos [carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com](mailto:carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com) y [crebezaa@uladech.edu.pe](mailto:crebezaa@uladech.edu.pe)

**Obtención del consentimiento informado**

He leído el procedimiento y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El investigador me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas y firma este documento autorizo mi participación, en uso de mis derechos como ciudadanos.

Mi firma indica también que eh recibido una copia de este Consentimiento Informado

<u>Farfán Jhan C. Litano Israel</u>		<u>16/05/20</u>	<u>9:32 am</u>
Nombre del investigador	Firma del investigador	Fecha	Hora
<u>Carlos E. Rebaza Alfara</u>		<u>10/05/20</u>	<u>7:00 pm</u>
Nombre del docente tutor	Firma del investigador	Fecha	Hora
<u>Gladys Becerra Cosa</u>		<u>16/05/20</u>	<u>9:38 am</u>
Nombre del Representante	Firma del representante	Fecha	Hora

Av. Alfonso Ugarte #688  
 "Boutique El y Ella"

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado Sr (a): Lucía Gamio Farfán.

Estamos llevando a cabo un estudio para optar el grado académico de bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las MYPES que deseen participar. Una vez aceptada su participación el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio rubro prendas de vestir.

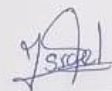


Toda información que nos proporcione será totalmente confidencial y sólo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono 924579392, o al correo electrónico [israelfarfánlitano@gmail.com](mailto:israelfarfánlitano@gmail.com) o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH-UCT de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931116791 y a los Correos [carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com](mailto:carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com) y [crebezaa@uladech.edu.pe](mailto:crebezaa@uladech.edu.pe)

**Obtención del consentimiento informado**

He leído el procedimiento y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El investigador me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas y firma este documento autorizo mi participación, en uso de mis derechos como ciudadanos.

Mi firma indica también que eh recibido una copia de este Consentimiento Informado

<u>Farfán Jhan C. Litano Israel</u>		<u>16/05/20</u>	<u>9:00am</u>
Nombre del investigador	Firma del investigador	Fecha	Hora
<u>Carlos E. Rebaza Alfara</u>		<u>10/05/20</u>	<u>7:00pm</u>
Nombre del docente tutor	Firma del investigador	Fecha	Hora
<u>Lucía Gamio</u>		<u>16/05/20</u>	<u>9:10 am</u>
Nombre del Representante	Firma del representante	Fecha	Hora

Balúa Diego farre, estand 33-3.  
Av. Alfonso Ugarte.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado Sr (a): Rosa Andrea Soto Rivera

Estamos llevando a cabo un estudio para optar el grado académico de bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las MYPES que deseen participar. Una vez aceptada su participación el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio rubro prendas de vestir.



Toda información que nos proporcione será totalmente confidencial y sólo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono 924579392, o al correo electrónico [israelarfanlitano@gmail.com](mailto:israelarfanlitano@gmail.com) o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH-UCT de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931116791 y a los Correos [carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com](mailto:carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com) y [crebezaa@uladech.edu.pe](mailto:crebezaa@uladech.edu.pe)

**Obtención del consentimiento informado**

He leído el procedimiento y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El investigador me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas y firma este documento autorizo mi participación, en uso de mis derechos como ciudadanos.

Mi firma indica también que eh recibido una copia de este Consentimiento Informado

<u>Farfán Jhan C. Litano Israel</u>		<u>16/05/20</u>	<u>10:05am</u>
Nombre del investigador	Firma del investigador	Fecha	Hora
<u>Carlos E. Rebaza Alfara</u>		<u>10/05/20</u>	<u>7:00pm</u>
Nombre del docente tutor	Firma del investigador	Fecha	Hora
<u>Andrea Soto Rivera</u>	<u>RAS</u>	<u>16/05/20</u>	<u>10:15 am.</u>
Nombre del Representante	Firma del representante	Fecha	Hora

Av. Alfonso Ugarte. # 684

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado Sr (a): Karina Villalta

Estamos llevando a cabo un estudio para optar el grado académico de bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las MYPES que deseen participar. Una vez aceptada su participación el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio rubro prendas de vestir.



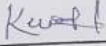
Toda información que nos proporcione será totalmente confidencial y sólo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono 924579392, o al correo electrónico [israelfarfanlitano@gmail.com](mailto:israelfarfanlitano@gmail.com) o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH-UCT de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931116791 y a los Correos [carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com](mailto:carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com) y [crebezaa@uladech.edu.pe](mailto:crebezaa@uladech.edu.pe)

**Obtención del consentimiento informado**

He leído el procedimiento y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El investigador me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas y firma este documento autorizo mi participación, en uso de mis derechos como ciudadanos.

Mi firma indica también que eh recibido una copia de este Consentimiento Informado

<u>Farfán Jhan C. Litano Israel</u>		<u>16/05/20</u>	<u>12:20 pm</u>
Nombre del investigador	Firma del investigador	Fecha	Hora
<u>Carlos E. Rebaza Alfara</u>		<u>10/05/20</u>	<u>7:00 pm</u>
Nombre del docente tutor	Firma del investigador	Fecha	Hora
<u>Karina V.</u>		<u>16/05/20</u>	<u>12:40 pm</u>
Nombre del Representante	Firma del representante	Fecha	Hora

\* Bahía Diego Ferre, estand I-3.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado Sr (a): *María Rodríguez Mauricio.*

Estamos llevando a cabo un estudio para optar el grado académico de bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las MYPES que deseen participar. Una vez aceptada su participación el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio rubro prendas de vestir.




Toda información que nos proporcione será totalmente confidencial y sólo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono 924579392, o al correo electrónico [israelfarfanlitano@gmail.com](mailto:israelfarfanlitano@gmail.com) o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH-UCT de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931116791 y a los Correos [carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com](mailto:carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com) y [crebezaa@uladech.edu.pe](mailto:crebezaa@uladech.edu.pe)

**Obtención del consentimiento informado**

He leído el procedimiento y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El investigador me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas y firma este documento autorizo mi participación, en uso de mis derechos como ciudadanos.

Mi firma indica también que eh recibido una copia de este Consentimiento Informado

Farfán Jhan C. Litano Israel		16/05/20	12:05 pm
Nombre del investigador	Firma del investigador	Fecha	Hora
Carlos E. Rebaza Alfara		10/05/20	7:00 pm
Nombre del docente tutor	Firma del investigador	Fecha	Hora
<i>María Rodríguez</i>		16/05/20	12:15 pm
Nombre del Representante	Firma del representante	Fecha	Hora

*Av. Alfonso Ugarte #670 "Comercial Anita".*

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado Sr (a): Libeth Chavez Vencar

Estamos llevando a cabo un estudio para optar el grado académico de bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las MYPES que deseen participar. Una vez aceptada su participación el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio rubro prendas de vestir.

Toda información que nos proporcione será totalmente confidencial y sólo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono 924579392, o al correo electrónico [israelfarfanlitano@gmail.com](mailto:israelfarfanlitano@gmail.com) o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH-UCT de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931116791 y a los Correos [carlosenaldo rebazaalfaro@gmail.com](mailto:carlosenaldo rebazaalfaro@gmail.com) y [crebezaa@uladech.edu.pe](mailto:crebezaa@uladech.edu.pe)

**Obtención del consentimiento informado**

He leído el procedimiento y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El investigador me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas y firma este documento autorizo mi participación, en uso de mis derechos como ciudadanos.

Mi firma indica también que eh recibido una copia de este Consentimiento Informado

Farfán Jhan C. Litano Israel		16/05/20	11:40am
Nombre del investigador	Firma del investigador	Fecha	Hora
Carlos E. Rebaza Alfara		10/05/20	7:00pm
Nombre del docente tutor	Firma del investigador	Fecha	Hora
<u>Libeth Chavez</u>		16/05/20	11:55 am
Nombre del Representante	Firma del representante	Fecha	Hora

Bahía Diego Ferre, stand A4.  
Av. Alfonso Ugarte.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado Sr (a): Espinoza medina Gisten

Estamos llevando a cabo un estudio para optar el grado académico de bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir, avenida Alfonso Ugarte; distrito Sullana, 2019

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las MYPES que deseen participar. Una vez aceptada su participación el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la caracterización del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio rubro prendas de vestir.

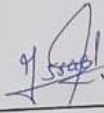

Toda información que nos proporcione será totalmente confidencial y sólo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono 924579392, o al correo electrónico [israelfarfanlitano@gmail.com](mailto:israelfarfanlitano@gmail.com) o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH-UCT de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931116791 y a los Correos [carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com](mailto:carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com) y [crebezaa@uladech.edu.pe](mailto:crebezaa@uladech.edu.pe)

**Obtención del consentimiento informado**

He leído el procedimiento y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El investigador me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas y firma este documento autorizo mi participación, en uso de mis derechos como ciudadanos.

Mi firma indica también que eh recibido una copia de este Consentimiento Informado

Farfán Jhan C. Litano Israel		16/05/20	11:20 am
Nombre del investigador	Firma del investigador	Fecha	Hora
Carlos E. Rebaza Alfara		10/05/20	7:00 pm
Nombre del docente tutor	Firma del investigador	Fecha	Hora
<u>Espinoza medina</u>	<u>Espinoza</u>	16/05/20	11:32 am
Nombre del Representante	Firma del representante	Fecha	Hora

*Bahía Diego ferre, estand B-02.*




**Anexo 4: Base de datos**

	Items 1	Items 2	Items 3	Items 4	Items 5	Items 6	Items 7	Items 8	Items 9	Items 10	Items 11	Items 12	Items 13	Items 14	Items 15	Items 16	Items 17	Items 18	Items 19	Items 20	Items 21	Items 22	Items 23
Sujeto 1	3	1	1	3	2	2	3	2	2	3	4	3	4	4	2	3	3	2	2	3	2	4	4
Sujeto 2	3	1	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
Sujeto 3	2	1	1	5	5	4	3	3	4	2	3	4	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3
Sujeto 4	3	1	2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
Sujeto 5	3	2	1	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
Sujeto 6	3	1	1	3	4	2	3	3	3	2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4
Sujeto 7	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
Sujeto 8	3	2	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4
Sujeto 9	2	2	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Sujeto 10	3	1	1	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
Sujeto 11	3	1	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
Sujeto 12	2	1	1	5	5	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
Sujeto 13	3	1	2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
Sujeto 14	3	1	1	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
Sujeto 15	3	1	2	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4

## Anexo 5: Evidencia Turnitin





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN

CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO  
ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO  
PRENDAS DE VESTIR, AVENIDA ALFONSO  
UGARTE; DISTRITO SULLANA, 2019

Resumen de coincidencias ×

0 %

< >

0

↓

↓

?

No existen fuentes coincidentes para este informe