



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
RENTABILIDAD DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO
- RUBRO ESTUDIOS FOTOGRAFICOS DEL DISTRITO DE
SULLANA, AÑO 2016”

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

BR. YESSY GARCIA SAAVEDRA DE NAVARRO

ASESOR:

MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

SULLANA – PERÚ

2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
RENTABILIDAD DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO
- RUBRO ESTUDIOS FOTOGRAFICOS DEL DISTRITO DE
SULLANA, AÑO 2016”

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

BR. YESSY GARCIA SAAVEDRA DE NAVARRO

ASESOR:

MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

SULLANA – PERÚ

2017

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. VICTOR HUGO VILELA VARGAS
PRESIDENTE

Mgtr. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO
SECRETARIO

Lic. Adm. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA
MIEMBRO

Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS
ASESOR

MODELO DE EMPASTADO

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgr. VICTOR HUGO VILELA VARGAS
PRESIDENTE

Mgr. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO
SECRETARIO

Lic. Adm. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA
MIEMBRO

Mgr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS
ASESOR

DEDICATORIA

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mis Padres Samuel y Maira, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaron. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

A mis maestros, Mrgt. Carlos David Ramos Rosas por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiarme e iluminar mi camino, darme esa fuerza necesaria de alcanzar poco a poco mis metas.

Quiero dedicarle la tesis a mis padres que son el motor primordial en mi vida , a mi asesor que fue quien nos formó y estuvo ahí ayudándonos para cumplir nuestras metas, a mis hermanos quienes me ayudaron económicamente y a aquellos que de una manera u otra me dieron su apoyo .

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Características de la gestión de calidad y rentabilidad de las Micro empresa del sector servicio -rubro del “estudios fotográficos en el distrito de Sullana, Año 2016”; tuvo como objetivo general “Determinar las principales características de la gestión de calidad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio en el rubro estudios fotográficos del distrito de Sullana, año 2016”; la investigación fue descriptiva – no experimental, tomándose una muestra poblacional de 6 estudios fotográficos, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, con la técnica de la encuesta, obteniéndose las siguientes conclusiones: Determinándose las principales características de gestión de calidad de las MYPE en los estudios fotográficos de Sullana: La mayoría de los empresarios orienta a la mejora de calidad de su empresa, verificándose los insumos utilizados para poder estar a la altura de las exigencia de sus clientes. Describiéndose los principios de gestión de calidad de las MYPE: Los representantes verifican la calidad de sus insumos para que la calidad que brinden sea óptima. Describiéndose las características más representativas de la rentabilidad de las MYPE: La rentabilidad que percibe en el año es muy favorable para su empresa permitiéndose la compra de los activos del negocio, además la buena administración brinda una buena rentabilidad. Describiéndose los principales indicadores de rentabilidad de las MYPE: El margen de calidad es mayor del 30%, contándose con más activo en el negocio ya que sus ganancias se han incrementado notablemente.

Palabras clave: Gestión de calidad, Rentabilidad, Estudios Foto

ABSTRACT

The research work entitled "Characteristics of the quality management and profitability of the micro-enterprise of the service sector - heading of" photographic studies in the district of Sullana, Year 2016 "; Had as a general objective "To determine the main characteristics of the quality management and the profitability of the micro and small companies of the commerce sector in the category photographic studies of the district of Sullana, year 2016"; The research was descriptive - not experimental, taking a population sample of 6 photographic studies, to which a questionnaire of 20 questions was applied, with the technique of the survey, obtaining the following conclusions: Determining the main characteristics of quality management of the MYPE in the photographic studies of Sullana: The majority of the entrepreneurs orients to the improvement of quality of its company, verifying the used inputs to be able to be to the height of the exigency of its clients. Describing the principles of quality management of MSEs: Representatives check the quality of their inputs so that the quality they provide is optimal. Describing the most representative characteristics of the profitability of MSEs: The profitability received in the year is very favorable for your company allowing the purchase of business assets, in addition good management provides a good profitability. Describing the main profitability indicators of the MSEs: The quality margin is more than 30%, being more active in the business since its profits have increased significantly.

Key words: Quality management, Profitability, Photo studies

ÍNDICE DE CONTENIDO

FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INDICE DE CUADROS.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	7
II.1 Antecedentes:	7
II.2 Bases teóricas:	18
II.2.1 Estudios Fotográficos.....	18
II.2.2 La micro y pequeña empresa.....	21
II.2.3 La gestión de calidad.....	23
II.4. la rentabilidad.....	36
III. METODOLOGÍA	43
III.1 Tipo de la investigación:.....	43
III.2 Nivel de investigacion	44
III.3 Diseño de investigacion:.....	44
III.4 Poblacion y muestra.....	45
III.4.1 Poblacion :	45

III.4.2 Muestra	45
III.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	46
III.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	47
III.4. Técnicas e instrumentos	49
III.4.1 Tecnicas	49
III.4.2 Instrumentos.....	49
III.5. Plan de análisis.....	49
III.8. Matriz de consistencia	50
III.7. Principios éticos	53
IV. RESULTADOS.....	55
IV.1. Resultados.....	55
IV. 2.- Análisis de los resultados	75
V. CONCLUSIONES	78
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
VII. ANEXOS	88

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edad del Propietario de la empresa.....	55
Tabla 2: Genero del propietario de la empresa.....	56
Tabla 3: Grado de instrucción.....	57
Tabla 4: Estado civil.....	58
Tabla 5: Si supervisa usted la calidad de los insumos que utiliza en su negocio.....	59
Tabla 6: sobre si tiene conocimiento lo que es el ISO9000.....	60
Tabla 7: De saber que es un ISO 9000 ¿Cómo se informó?.....	61
Tabla 8: De qué manera orienta Ud. la búsqueda de los objetivos de su empresa en cuanto a la calidad del servicio que brinda.....	62
Tabla 9: Los métodos utilizados por la entidad para identificar áreas de mejoras le han generado acciones correctivas y preventivas.....	63
Tabla 10: Se recopilan y analizan los datos para determinar la eficiencia del sistema de gestión de calidad y para identificar en que deben mejorar	64
Tabla 11: ¿Sus estándares de calidad son los esperados por sus clientes, se van satisfechos?.....	65
Tabla 12: Cree usted que una buena gestión de calidad genere el éxito de la empresa.....	66
Tabla 13: Se llevan a cabo auditorías internas del sistema de calidad en su negocio.....	67
Tabla 14: Cree Ud. Que la buena atención determina la calidad del	

servicio.....	68
Tabla 15: La rentabilidad de la MYPE ha mejorado durante los dos últimos años.....	69
Tabla 16: Cómo se manifiesta la rentabilidad obtenida.....	70
Tabla 17: Qué factor cree usted que es determinante en la mejora de la Rentabilidad de su empresa.....	71
Tabla 18: Determina Ud. el margen de rentabilidad (ganancias) de la MYPE.....	72
Tabla 19: ¿Cuál es su Margen de rentabilidad que percibe en su empresa?.....	73
Tabla 20: Según sus ventas anuales cree que los resultados económicos son favorables para su MYPE.....	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico de barras sobre la edad de los dueños de los estudios fotográficos	55
Figura 2: Gráfico de barras del género sexual de los dueños de los estudios fotográficos.....	56
Figura 3: Gráfico de barras del grado de instrucción de los dueños de los estudios fotográficos.....	57
Figura 4:Gráfico de barras del estado civil de los dueños de los estudios fotográficos.....	58
Figura 5: Gráfico de barras sobre si Supervisa usted la calidad de los insumos que utiliza en su negocio.....	59
Figura 6: Gráfico de barras sobre si tiene conocimiento lo que es el ISO 9000.....	60
Figura 7: Gráfico de barras de saber que es un ISO 9000¿Cómo se informó?.....	61
Figura 8: Gráfico de barras sobre de qué manera orienta Ud. la búsqueda de los objetivos de su empresa en cuanto a la calidad del servicio que brinda.....	62

Figura 9: Gráfico de barras sobre si los métodos utilizados por la entidad para identificar áreas de mejoras le han generado acciones correctivas y preventivas?.....	63
Figura 10: Gráfico de barras sobre si se recopilan y analizan los datos para determinar la eficiencia del sistema de gestión de calidad y para identificar en que mejorar.....	64
Figura 11: Gráfico de barras sobre si sus estándares de calidad son los esperados por sus clientes se van satisfechos	65
Figura 12: Gráfico de barras sobre si cree usted que en una buena gestión de calidad genere el éxito de la empresa.....	66
Figura 13: Gráfico de barras sobre si se lleva a cabo auditorías internas del sistema de la calidad en su negocio.....	67
Figura 14: Gráfico de barras sobre si cree Ud. Que la buena atención determina la calidad del servicio.....	68
Figura 15: Gráfico de barras sobre la mejora de la rentabilidad	69
Figura 16: Gráfico de barras sobre cómo se manifiesta la rentabilidad obtenida.	70

Figura 17: Gráfico de barras sobre de que factor cree usted que es determinante en la mejora de la rentabilidad de su empresa.....	71
Figura 18: Gráfico de barras sobre si determina el margen de rentabilidad (ganancias).....	72
Figura 19: Gráfico de barras sobre el porcentaje del margen de rentabilidad	73
Figura 20: Gráfico de barras sobre según sus ventas anuales cree que los resultados económicos son favorables para MYPE?.....	74

INDICE DE CUADROS

I. Definición y operacionalización de variables e indicadores	46
II. Definición y operacionalización de variables e indicadores	47
III. Matriz de consistencia	50

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las MYPE se definen como la unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, ya que ahora es una gran entrada para que las personas puedan sustentarse de estas micro empresas, la mayoría de peruanos somos emprendedores y optamos por empezar un pequeño negocio para poder cubrir nuestros gastos, es importante resaltar que ahora es muchísimo más la cantidad de micro empresarios.

Las pequeñas y medianas empresas son importantes agentes económicos para promover el desarrollo de los países de América Latina y el Caribe. Una parte significativa de la población y de la economía depende de la actividad y el desempeño de estas empresas debido a su reconocida capacidad para generar empleo y su participación en la producción.

En los últimos 20 años los gobiernos de la región han desarrollado instrumentos y programas de apoyo a las pymes para fomentar su crecimiento.

Gracias a ellos ha mejorado su desempeño económico y productivo y se ha creado un ambiente de negocios favorable. Se han puesto en marcha iniciativas relacionadas con el acceso al crédito, la asistencia técnica para introducir mejoras en la gestión y la calidad, la ampliación y búsqueda de mercados, la participación en el comercio exterior, la capacitación de los recursos humanos y el desarrollo empresarial, entre otras.

Este amplio y diversificado abanico de iniciativas se ha traducido, en algunos casos, en una enriquecedora experiencia en la medida que se ha acompañado de la creación,

el desarrollo y la sostenibilidad de instituciones de apoyo especializadas.

Según las últimas estadísticas disponibles de las micro y pequeñas empresas de 2010, emitidas por la Dirección de Desarrollo Empresarial y Dirección General de Mype y Cooperativas, del Ministerio de la Producción, la microempresa representa en el Perú el 94.7% (1'136,767 empresas) del empresariado nacional; la pequeña empresa, el 4.6% (55,534 empresas); y la mediana y gran empresa, el 0.7% (8,363 empresas).

Según el número de trabajadores empleados, el 98.1% de las empresas se clasifica como microempresas en el Perú, y el 1.7% de las mypes son pequeñas empresas. La mediana y gran empresa representa solo el 0.2%. Por tipo de organización empresarial, en el 80.9% de las mypes el conductor es una sola persona, organizada bajo la forma de persona natural (72.7% de las mypes no hace diferencia entre el capital personal y el del negocio) o empresa individual de responsabilidad limitada, y solo el 19.1% de las mypes están organizadas como sociedades. (Ravelo, 2010).

En cuanto a gestión de calidad son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Esta gestión en una empresa es sumamente importante ya que esto hará que sus clientes se fidelicen por la buena calidad de servicio, por su buena atención brindada hará que el cliente mismo recomiende sus servicios y la calidad brindada dentro de su MYPE.

La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recuso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. Cuando uno invierte en su negocio

espera tener buenas ganancias para así crecer y poder tener más capital y posicionarte mucho mejor en el mercado laboral.

En el Perú, la Rentabilidad de una MYPE puede situarse entre 30 y 50 por ciento anual. Aunque algunos sectores puede llegar a ser de 200 y 400 por ciento, dependiendo del tipo de bien que se vende, que tan escaso es o de qué lugar proviene.

Este hecho las hace muy atractivas para canalizar créditos y ello explica porque entre el 60 y 70 por ciento de las MYPE se dedican al comercio, es decir a la compraventa de bienes andina, agencia peruana de noticias, (2012)

En la actualidad tenemos muy en claro que las MYPE son importantes para el desarrollo del país, pero aun así, tienen dificultades para salir adelante, pues la mayoría de estas pequeñas empresas de estudios fotográficos de la provincia de Sullana no toman en cuenta en sus operaciones la importancia que tiene el conocer el manejo de la gestión de calidad y por otro lado la rentabilidad de sus negocios.

Actualmente los estudios fotográficos en Sullana presentan varias deficiencias ya que a veces no se tiene el personal suficiente y no pueden satisfacer de manera óptima al cliente y eso causa que la empresa no sean altamente competitiva; por otro lado tienen trabajadores no bien desenvueltos en sus áreas que permita ofrecer mejoras dentro de las organización ya que los gerentes o dueños de la organización deben invertir en el capital humano para que su empresa tenga una buena imagen y tenga los estándares de calidad esperados. Este es un problema muy frecuente ya que algunas microempresas omiten la innovación de sus equipos y capacitación del personal para ofrecer mejores servicios a sus clientes.

Tenemos muy en claro que los estudios fotográficos son de mucha importancia y muy

rentables ya que en nuestra provincia hay muy poca competencia. Podemos observar también la falta de gestión de calidad en cuanto a la resolución de las fotos, el tipo de papel empleado, las constantes averías de la maquinaria, lo que implica tardanza en la entrega de los trabajos y no se pueda cumplir con las exigencias de los clientes.

En la ciudad de Sullana donde se desarrolló la investigación en los estudios fotográficos cuenta con 6 MYPE de muestra, donde podemos ver las mismas deficiencias, la competencia este rubro es poca ya que solo se cuenta con 6 micro empresas en todo Sullana lo cual debería hacer que la calidad que debe brindar sea mucho mejor a la cual se está brindado. Entre los Factores políticos legales de las MYPE en estudio se tiene que cuidar que al tener su microempresa, esta no pueda dañar o pueda ocasionar algún mal para nuestro medio ambiente, ya que en algunos casos las empresas contaminan y eso no les importa y siguen dañando el medio donde vivimos, es de suma importancia que tomemos muy en cuenta ese punto. Los Factores Económicos, la competencia hoy en día podemos ver que hay muchísima, pero si nosotros actuamos con astucia, con inteligencia podemos sobresalir mejor que las MYPE competentes, nuestro capital debe ser bueno para poder brindar mejores servicios, nuestra calidad sea optima y puedan ver que tratamos en lo posible de dar lo mejor los clientes que buscamos satisfacer sus necesidad al igual que las nuestras. En os Factores Socio culturales (Calidad de vida), el incremento de recursos económicos, unidos al incremento de formación, conlleva un mayor poder adquisitivo y un mayor nivel cultural.

Lo que produce nuevos comportamientos: ya que lo importante no es sólo la cantidad sino también la calidad, por ejemplo en la nutrición, en la ocupación del tiempo libre, lectura, música, deporte, viajes, etc. Utilización cada vez mayor de las tecnologías:

Internet, teléfonos móviles, televisión por cable, tarjetas de crédito, etc.

Factores Tecnológicos: Es importante que nuestra MYPE tenga buena calidad dentro de su tecnología, invertir en mejores maquinas, Empleamos los recursos necesarios en I+D: La inversión ha de ser una constante en la empresa, que busque mantener su competitividad en el tiempo y debe ser realizada tanto en momentos de bonanza, como en momentos de crisis. Invertir en tecnología es muy bueno para mejorar la calidad de los servicios brindados para cumplir las exigencias que hoy en día los clientes necesitan.

Es pertinente anotar que todas las dimensiones del desarrollo requieren la fomentación de aspectos motrices. Por lo anteriormente expresado y teniendo en cuenta este contexto, se hace necesario plantearse la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro estudios fotográficos del distrito de Sullana, año 2016?

Determinar las principales características de la gestión de calidad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio en el rubro estudios fotográficos del distrito de Sullana, año 2016.

1. Determinar las principales características de gestión de calidad de las MYPE en los estudios fotográficos.
2. Describir los principios de la gestión de calidad de los estudios fotográficos
3. Describir las características más representativas de la rentabilidad de las MYPE en los estudios fotográficos.
4. Describir los principales indicadores de rentabilidad de las MYPE en los estudios

fotográficos.

El presente trabajo de investigación se justifica de acuerdo a lo siguiente:

Las MYPE en el Perú son actualmente empresas de mayor trascendencia dentro de nuestro mercado empresarial, puesto que son las que más producen, las que más generan fuentes de empleo para la población y son las que además impulsan el sostenimiento y crecimiento del país.

Así mismo la investigación se verá reflejada en los resultados de la metodología propuesta, porque ella permitirá determinar las principales características de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPE.

La investigación, se centra en el análisis de la gestión de calidad y rentabilidad dentro de los estudios fotográficos.

Desde la perspectiva metodológica se justifica porque aportara un modelo de cuestionario que puede ser aplicado a otras realidades.

Desde el punto de vista práctico nos permitirá abordar con la precisión las características de la gestión de calidad y rentabilidad del estudio fotográfico.

Desde el punto institucional se justifica porque este estudio servirá de base para futuras investigaciones similares en los diferentes ámbitos productivos y de servicios de la ciudad de Sullana, así como en otros sectores geográficos de la región de Piura.

Desde el punto de vista social se justifica porque permitirá brindar información a los dueños de los estudios fotográficos sobre sus deficiencias y ver en que podrían mejorar en su negocio para así poder ofrecer mejor calidad a sus clientes.

II. REVISION DE LA LITERATURA

II.1 Antecedentes:

II.1.1 Internacionales:

Gallegos (2012) en su Tesis - Carrera de Ingeniería en Mercadotecnia de la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE denominada “Posicionamiento de una marca artesanal con calidad, servicio y rentabilidad en el mercado de calzado femenino en la ciudad de Quito”, tesis para optar como requisito previo a la obtención del grado de ingeniera en mercadotecnia Sangolqui, abril 2012, teniendo como objetivo general “Desarrollar un plan de posicionamiento de marca artesanal con calidad, servicio y rentabilidad en el mercado”. Se trató de una investigación de tipo exploratoria con el fin de establecer expectativas y describir situaciones de las empresas, utilizando un método inductivo, que después de una observación directa de hechos particulares se obtienen conclusiones o leyes universales, la técnica de investigación empleada fue el cuestionario al tratarse de una población infinita se aplicó una formula obteniéndose como resultado 323 personas a encuestar, obteniéndose los siguientes resultados y conclusiones: El 65 % de las empresas se encuentran ubicadas en el centro de la ciudad, la frecuencia de compra mensual de los clientes es de un 39.63% ,el 79% de los empleados brinda información correcta a los clientes, respecto al precio el 67.2% de las personas consideran que es elevado, el 74% de los clientes están satisfechos con el producto, el 74.3% consideran la ubicación como un factor importante, mientras que el 70.3% considera al asesoramiento, el 40.56% de los clientes realiza sus pagos en efectivo lo que contribuye a la liquidez del negocio. Concluyéndose que la empresa necesita un plan de promoción y publicidad para darse a conocer en el mercado, existiendo un nivel considerado de insatisfacción por parte de la atención al cliente

debido a una falta de seguimiento, y por contar con promociones esporádicas o nulas, para lo cual se recomendó crear una imagen corporativa para incrementar las ventas de los servicios, así como realizar difusiones de las actividades, cambios e innovaciones de los puntos de venta, implementando en el largo plazo en el departamento de marketing para la captación de clientes.

Molina (2014) en su tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniera en contabilidad superior, auditoría y finanzas CPA. De la Universidad Regional Autónoma De Los Andes - Ecuador denominada: “Modelo de Gestión de Calidad para las Pequeñas Empresas textiles del Cantón Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad”, tesis para optar de grado previo a la obtención del título de ingeniera en contabilidad superior, auditoría y finanzas CPA, teniendo como objetivo general “diseñar un modelo de gestión de calidad que permita mejorar la rentabilidad de las pequeñas empresas textiles”; la modalidad de la investigación fue cualitativo-cuantitativo porque realizó mediante una observación directa, en el lugar de los hechos para obtener información clara la cual permitió conocer el problema que ocasiona la inexistencia de un control de calidad, de carácter explicativo, siendo el método utilizado histórico-lógico, la población estuvo conformada por 125 empresas, se utilizaron como técnicas de recopilación de información la entrevista y la encuesta, y como herramientas la guía de entrevista y el cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados que el 69.28% muestra compromiso con la dirección, el 40.40% realiza una planificación para gestionar la calidad, el 70.24% son responsables con sus procesos, el 43.44% invierte en infraestructura, el 64.88% muestra un enfoque al cliente, previendo estrategias de diseño y procesos en un 67.04%, aunque solo el 30.08% realiza un seguimiento y mejora continua. Teniendo como conclusiones que mediante el modelo de gestión de

la calidad se determinó que existen varios beneficios en su implementación, tal es el caso de costos más bajo e ingresos más altos, con la evaluación de la gestión de calidad realizada se constató que su control no es el adecuado, sin embargo existen ciertos parámetros que han permitido su permanencia en el mercado. Recomendándose que la gerencia trabaje de la mano con este modelo ya que las empresas actuales buscan la satisfacción del cliente tanto interno como externo, teniendo un compromiso de dirección, poniendo en práctica los cambios de mejora propuestos ya que así se obtendrá que el modelo sea mucho más eficiente y eficaz, considerando su revisión periódica al aplicar los ajustes que sean necesarios.

II.1.2 Nacionales:

Hernández, (2015) en su tesis para optar el título de administrador en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote el cual lleva por título: Gestión de calidad, marketing y competitividad de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014 tuvo como objetivo general determinar y dar a conocer las principales características de la gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014. El tipo de investigación fue descriptiva y para llevar a cabo escogimos una muestra poblacional de 15 Mypes. En estas Mypes se aplicaron encuestas tanto a los gerentes o administradores así como a los clientes en general terminando con una encuesta de satisfacción de los clientes finales. Hemos tenido como resultado final que en más del 50 % de las Mypes no se tienen no tienen conocimiento sobre la norma ISO 9001, además se detectaron carencias sobre el control de salud e higiene en el trabajo. El 67% de las Mypes aplican la innovación tecnológica para aumentar la competitividad. Como resultado final tenemos el 88 %

de clientes (50 % que piensan que es buena y el 38 % que dio como evaluación final mala) no están satisfechos del todo y por consiguiente se tiene un riesgo de fuga bastante importante que afectaría directamente sobre nuestros indicadores gestión de calidad.

Ríos, (2015) en su tesis para optar el título de administrador en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote el cual lleva por título: “Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco, año 2014 ” tiene como objetivo general “Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014”. La investigación fue de tipo no experimental-descriptivo y para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 20 restaurant de una población de 180, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta, para dar solución al siguiente problema “¿Cuáles son los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014?”. Los resultados son: Con respecto a la gestión de la calidad: el 50% de las mypes encuestadas respondieron que los principales factores que generan calidad al servicio brindado es la buena atención. Con respecto a la rentabilidad empresarial: el 60% de las Mypes encuestadas, respondieron que su capital social asciende de 11000 a 15000.

Pérez (2014) desarrollo la investigación para optar el título de Licenciado en administración de empresas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

denominada “Calidad del servicio y su influencia en los resultado económicos y financieros de la empresa restaurante campestre S.A.C-Chiclayo periodo Enero a Septiembre 2011-2012”, tesis para optar al título de contador público, teniéndose como objetivo general en “evaluar la calidad del servicio al cliente para mejorar los resultados económicos y financieros de la empresa”; la investigación es descriptiva-analítica orientada a conocer la situación organizativa y económica de la empresa, cuyo diseño de investigación es no experimental-longitudinal, contando con una población de 1390 usuarios, para lo cual se seleccionó a 228 las técnicas e recolección de información fueron el fichaje, mientras que los instrumentos utilizados fueron el cuestionario , el estado de situación financiera , el estado de resultado integral, el balance de comprobación, el análisis vertical-horizontal, los ratio o indicadores financieros y la matriz de sistema Dupont. Los resultados más significativos fueron que el 85.65% del total de activo fijo estaba representado por la inversión en infraestructura, el costo de ventas representaba el 93% de las ventas netas , por lo que se asume que la empresa estuvo operando con ineficiencias, el 50% de los clientes se encuentran satisfechos con la presentación del personal, y un 49 % con la amabilidad, el 67% de los clientes se encontraron satisfechos con el servicio, mientras que el 33% que se encontraba insatisfecho influía en los resultados económicos y financieros. Se concluyó que la empresa ofrecía un servicio bueno atendiendo moderadamente las necesidades de sus clientes, encontrándose el servicio al cliente en un nivel aceptable, interviniendo la infraestructura en las decisiones de los clientes, así como los insumos, sin embargo la evaluación financiera efectuada con respecto a la liquidez no fue suficiente para permitirle seguir con sus operaciones diarias, Recomendándose que la para lograr la satisfacción completa de los clientes se recomienda abarcar todos los

puntos que implica lograr la calidad total del servicio al cliente, distinguiendo la mercadería, manteniendo estándares de limpieza y cuidada, debido a la falta de liquidez se le recomendó disminuir las deudas a corto plazo para tener libertad de operar.

Meléndez & Oribe (2014) tesis para optar el título de Licenciado en administración de empresas de la en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote denominada “Calidad el servicio al cliente y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del rubro restaurantes-pollerías del distrito de Tarapoto”, tesis para optar al título de contador público, se tuvo como objetivo general “determinar la relación entre la calidad del servicio y la rentabilidad de las empresas del rubro restaurantes”, Se trata de una investigación de tipo aplicada ya que utilizó teorías existentes para evaluar la calidad, en un nivel descriptivo correlacionar, teniendo como población de análisis a 24 restaurantes, siendo de carácter no experimental, para lo cual se utilizó el método científico ,aplicando como instrumento el cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados y conclusiones: el 35.4% de los clientes consideran deficientes los aspectos de apariencia de instalaciones físicas, equipo , personal y materiales de comunicación, el 45% considera regular la fiabilidad de la empresa, el 52.5% de los clientes perciben como regular la capacidad de respuesta, el 44.6% percibe como regular la calidad en dimensión de seguridad, mientras que el 51.3% consideran regular la empatía de sus empleados, incluso el 45.8% tienen una rentabilidad media y el 20.8% de nivel alto. Concluyéndose que existe una relación directa entre la calidad del servicio al cliente y la rentabilidad de las empresas del rubro de restaurantes, después de analizar las cinco dimensiones incluidas en la calidad del servicio;: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, para lo cual se recomienda definir y

ejecutar políticas competitivas, en donde la capacitación genere un valor agregado, de tal forma que puedan seguir ofreciendo un buen servicio en la atención, siendo aconsejable que realicen una evaluación constante analizando sus estados financieros, teniendo en cuenta evaluaciones periódicas de desempeño.

Soria, (2013) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote la cual lleva por título: “Caracterización del financiamiento en la rentabilidad de las MYPES sector turismo rubros hostales del distrito de Trujillo año 2011” tuvo por objetivo general Describir las características de financiamiento en la rentabilidad de las Mypes sector Turismo Rubro Hostales, en la ciudad de Trujillo año 2011. Las pequeñas Empresas – MYPES, existe en Perú un aproximado de 97%, en Trujillo 95%, el trabajo trata de determinar características del financiamiento en la rentabilidad de MYPES, sector Turismo rubro Hostales localidad, Trujillo, 2011. Se utilizó investigación Básica, nivel de investigación descriptiva analítica. Empresarios solicitan créditos financieros a entidades bancarias que otorgan facilidades, siendo de mayor requerimiento, Caja Trujillo 40%, Caja Nuestra Gente 20%. 60% de empresarios acceden a créditos, lo hacen con intención de comprar activos. Por otro lado 40% accede créditos para mejorar el local. 85% de empresas encuestadas son de actividad Hostales el 15% son hostales incluyen restaurantes, existe mayor tendencia de empresarios a realizar la actividad hospedajes por la gran variedad restaurantes en la ciudad. Conclusiones: 67.67% MYPES percibió rentabilidad en el 2011. Si existe relación entre financiamiento y la rentabilidad de las MYPES sector Turismo localidad Trujillo rubro hostales, 2011.

Chero, (2015) en su tesis para optar el grado de Magister en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote la cual lleva por título “influencia del financiamiento en la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del Distrito de Nuevo Chimbote, Año 2014” La investigación tuvo como objetivo general, determinar la influencia del financiamiento en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta mayorista de alimentos del distrito de nuevo Chimbote año 2014. La investigación fue No experimental-Trasversal-correlacional, para el recojo de información se utilizó una muestra de 71 Mypes de una población de 100, a quienes se les aplicó un encuesta de 20 de preguntas cerradas. Obteniéndose los siguientes resultados: cuando el financiamiento de Mypes, es bajo se puede alcanzar una gestión estable de la calidad del 13.60%, si el financiamiento de Mypes es normal se alcanza una gestión estable del 85.3% y una gestión del 50% en proceso de mejora, podemos indicar que cuando el financiamiento de Mypes es alto, alcanza una gestión estable del 3%, y una gestión en proceso de mejora de 50%. El valor de chí cuadrado es 16.06 con una significancia de 0.003, el cual es menor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis. El financiamiento influye en la gestión de calidad de las mypes del sector comercio del rubro venta mayorista de alimentos del distrito de nuevo Chimbote año 2014.

II.1.3 Regionales y Locales:

Viera, (2015) en su Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote la cual fue titulada “Caracterización de la rentabilidad y competitividad en las MYPE comerciales rubro arroz en Las Lomas Piura año 2013”, Estableció como obje-tivo, Determinar las características de la rentabilidad y la competitividad de las MYPE comerciales rubro

arroz en Las Lomas Piura año 2013, Se empleó la metodología de investigación cuantitativo de corte trasversal, para el recojo de información se usó una muestra poblacional de 10 MYPE. Obteniéndose los siguientes resultados: Que el 100% de los propietarios encuestados creen que la rentabilidad mejora la competitividad de las MYPE en la comercialización de arroz. Asimismo, el 100% de los propietarios conocen la importancia de que tiene la innovación para la mejora en su rentabilidad. Respecto a la Rentabilidad: el 100 % afirma que con el crédito otorgado de entidades Financieras ha mejorado la MYPE y el 100% afirmó que el año 2013 fue mejor que el año anterior. Respecto a la competitividad: El 80% de las MYPE son competentes porque capacitan a su personal constantemente y adquieren equipos acordes con las nuevas tecnologías para así tener una mejor producción.

Quispe (2016) en su tesis para optar el título de administrador en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote la cual lleva por título “Caracterización de la competitividad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro estudios fotográficos del centro de chimbote, año 2013” tuvo como objetivo general determinar las principales características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro estudios fotográficos del centro Chimbote, año 2013. La investigación fue no experimental – transversal - descriptiva, cuantitativo de nivel descriptivo y diseño, se utilizó una muestra de 10 micro y pequeñas empresas del sector rubro estudios fotográficas de una población de 15, a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 50 % de los representantes tienen de 46 a más años. El 60% son del sexo masculino. El 70% tienen grado de instrucción de nivel básico. El 80% manifestaron tener otras ocupaciones. El 50% tienen más de tres años. El 90% son

formales. El 80% manifestaron tener otras ocupaciones. El 100% tienen más de 1 un trabajador. El 50% tienen más de tres años en el rubro empresarial. El 100% se formó por obtención de ganancias. El 60% no conoce sobre competitividad. El 100% manifestaron que su empresa si es competitiva en el mercado. El 100% consideran han mejorado los servicios de atención al cliente. El 100% si brinda un producto que le genera competitividad en el mercado. El 60% no tiene quejas sobre sus productos. El 100% cree que si, su empresa es competitiva obtendrá mayor rentabilidad. El 80% no conoce respecto a temas del benchmarking. El 80% si se han preocupado por mejorar la tecnología en sus empresas. El 90% si cree que el innovar aumenta su competitividad. Se concluye que: El 50 % de los representantes de la micro y pequeñas empresas son personas que tienen de 46 a más años y el 60% son del sexo masculino, El 80% si se han preocupado por mejorar la tecnología en sus empresas y El 90% si cree que el innovar aumenta su competitividad.

Jibaja & Vite (2010) en su tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote denominada “análisis de la calidad del servicio de atención y de la rentabilidad de los restaurantes- pollerías del distrito de Piura” tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, teniendo como objetivo general “determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la rentabilidad de la empresa”, se trató de un tipo de diseño no experimental puesto que la información se estudió tal y como se presenta en la realidad, la investigación es de tipo descriptiva no correlacionar, de carácter transversal, la población abarcó a 71 restaurantes pollería, aplicándose como técnicas de recolección de datos el cuestionario y el análisis documental de la empresa, obteniéndose los siguientes resultados y conclusiones: El estudio reveló que el 39 %

de los consumidores acuden a la pollería en forma quincenal, mientras que el 42% acude de forma mensual, que el 53% de los clientes empieza a fidelizarse cuando la empresa cubre sus expectativas desde el primer momento, el 19% le da preferencia a la ubicación en la que se encuentra la pollería y el 11% le da preferencia al precio que paga por determinado producto, el 53% retorna a la pollería por la atención que recibió. Concluyéndose que aquellas pollería que tienen un alto nivel de rentabilidad, están conformadas por las que se encuentran en el centro de la ciudad, en segundo lugar las ubicadas en las urbanizaciones y por último las de los asentamientos humanos. Es por ello que se recomendó instrumentar, definir y ejecutar políticas competitivas, realizando una evaluación constante y análisis de los estados financieros para saber el comportamiento de los indicadores, realizando actividades encaminadas en mejorar la atención al cliente.

Jiménez (2014) en su tesis para optar el título de administrador de empresas “Caracterización de la Competitividad y Calidad del Servicio en las MYPE del Rubro Boticas A.H Santa Rosa-Piura”, tesis para optar el título profesional de contador público, teniéndose como objetivo principal “determinar las características de la competitividad y la calidad del servicio”; El diseño de investigación fue de tipo no experimental, de nivel cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptiva al especificar las características del problema, evaluando los hechos relacionados, se seleccionó una muestra de seis microempresarios de las MYPE del rubro boticas y 30 clientes, la técnica de recolección empleada fue la encuesta, para lo cual fue necesario realizar visitas previas para coordinar la aplicación de campo. Se obtuvo los siguientes resultados y conclusiones: el 33% de las MYPE cuentan con préstamos financieros, siendo su nivel de competitividad del 83%, al tener una demanda constante por su

ubicación frente al hospital le permitió un posicionamiento de 67%, el 50% utiliza estrategias de precios, sin embargo el 72.7% indico que no son suficientes los recursos humanos para cumplir con sus funciones. Concluyéndose que en su mayoría las MYPE cuentan con un buen número de personal, presentando capacidad de endeudamiento, con una demanda regular, presentando como estrategias competitivas la diversificación de los servicios y los precios, en la atención que le brindan al cliente destaca la empatía de los empleados que en su mayoría brindado buena atención. Finalmente se recomendó la creación de estrategias competitivas para mejorar la calidad del servicio, teniendo en cuenta la variable precio para obtener fidelidad, contando con un programa de capacitación, sin descuidar la inversión en cuanto a infraestructura del local, tratando de brindar seguridad.

II.2 Bases teóricas:

II.2.1 Estudios fotográficos:

Un estudio fotográfico es un espacio de trabajo así como también una corporación. Como espacio de trabajo, es similar a un estudio artístico, pero en un estudio fotográfico también se da lugar a la toma, desarrollo, impresión y duplicación de fotografías. El entrenamiento fotográfico y la exhibición de fotografías terminadas también pueden llevarse a cabo dentro del estudio. Suele estar compuesto por una habitación oscura, un espacio para el almacenamiento, un estudio propiamente dicho donde las fotografías son tomadas, una sala de exhibición y un espacio para actividades relacionadas.

Como entidad corporativa, es un negocio perteneciente y representado por uno o varios fotógrafos, posiblemente acompañados por asistentes y alumnos, quienes crean y venden fotografías propias y a veces de otros fotógrafos.

Se considera que el primer estudio se abrió en Nueva York en marzo de 1840 y un año después se abrieron otros en Londres y París, en 1841 se abrieron otros en Berlín.

Desde comienzos del siglo XX, las funciones corporativas de un estudio han sido llamadas con creciente frecuencia “agencia fotográfica”, dejando el término de “estudio fotográfico” para referirse casi exclusivamente al espacio de trabajo.

Es una empresa profesional, de alta calidad fotográfica y manejando una estrategia para brindar una excelente calidad fotográfica dedicada a mejorar la calidad fotográfica mediante retoques, planos, maquillaje, etc.

Que favorecen a nuestros clientes, buscando la comodidad con un excelente trabajo de nuestros colaboradores destinados en diferentes áreas del estudio fotográfico.

Misión: Brindamos Fotografía publicitaria y artística, Retratos, Books para modelos y diseñadores, Álbum de eventos, Retoque fotográfico, Post-producción fotográfica, en el desarrollo de los clientes mediante servicio que fortalezcan su imagen y su estilo personalizado por nuestros clientes, con equipos y personal altamente calificados.

Visión: Ser la empresa con la mayor opción fotográfica por la excelencia en los servicios, contar con tecnología de última generación. Para hacer de enfocar líder en fotografías a nivel nacional. Para Convertirse en un servicio que más que prestar sólo servicios fotográficos se conecta con sus clientes para registrar de la mejor forma posible los eventos en los que participe.

Valores:

- Responsabilidad en la atención a nuestros clientes.

- Puntualidad en la entrega de trabajos a realizar.
- Trabajo en equipo coordinado para ofrecer una buena atención.

2.1.1 Análisis FODA.

Fortalezas: Servicio personalizado e íntima relación con los clientes Brindar un servicio profesional. Contamos con colaboradores especializados en el campo fotográfico

Oportunidades:

- Personas que se preocupan por su imagen.
- Mantener un estilo único
- Encontrar una experiencia nueva.

Debilidades:

- Tamaño de la empresa
- Contar con implementos modernos.

Amenazas:

- Ser un servicio nuevo dentro del mercado.
- Mucha gente hoy en día ofrece este servicio

Público objetivo

Perfil psicográfico: Personas que gustan del registro artístico de nivel. Personas que desean verse reflejados de forma bella en sus recuerdos. Personas que buscan una estética diferente y moderna. Músicos o agencias que necesiten fotografías para sus eventos.

II.2.2 La micro y pequeña empresa:

II.2.2.1 Definición de MYPE:

Según el Artículo N° 2 de la (Ley N° 28015, 2003), la Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeña Empresa, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

II.2.2.2 Características de las MYPES según la Ley N° 30056:

Según (Caballero Bustamante, s.f), a través de la Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, publicada el 2 de julio de 2013, se han introducido importantes modificaciones en el régimen laboral especial de las micro y pequeñas empresas, siendo las características de las micro, pequeñas y medianas empresas las siguientes:

Se ha eliminado el número máximo de trabajadores como elemento para categorizar a las empresas, quedando solo el volumen de ventas como criterio de categorización; además, se ha creado un nuevo nivel de empresas:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

II.2.2.3 de la MYPE en el desarrollo regional:

Según Córdova (citado por Caballero, 2013) nos explica que la MYPE tiene una participación activa en todas las regiones peruanas superando el 99% de presencia en el mercado debido a que la mediana y gran empresa aún se encuentran concentradas en la capital del país, ya que estas no se logran adaptar a otros mercados debido a las fuertes inversiones que hacen en su producción ya dirigida a un mercado específico.

Por otro lado Bernilla, (2009), en cuanto al sur del Perú, este concentra el 17.5% de las microempresas formales, de las cuales, el 50.6% se dedica a comercio, el 33% a servicios, el 9.7% a manufactura y el 4.3% a actividades agropecuarias. Asimismo, el centro del país, sin incluir Lima, concentra el 7.1% de las microempresas formales, mientras que el oriente, concentra sólo el 4.3% de este estrato empresarial, que se dedica básicamente a comercio y servicios".(p.11)

II.2.2.4 Factores de éxito de una MYPE:

Según Anzola, (2010), desde su punto de vista nos explica que las MYPES deberían prepararse para enfrentar cualquier obstáculo, tener conocimientos necesarios y

organizase en sus diferentes áreas, pues éstos son puntos claves para alcanzar el éxito.

Existen nueve factores de éxito de una MYPE, los cuales son:

1. Mantener el interés en la gente y evaluar las relaciones humanas.
2. Tener iniciativa.
3. Creatividad e ingenio.
4. Alta energía.
5. Perseverancia.
6. Determinación.
7. Confianza en uno mismo.
8. Previsión.
9. Disposición.

II.2.3 Gestión de calidad

Podemos ver que la gestión de calidad en una empresa debe ser óptima como lo dice el autor: Juran Joseph (1954) que “para obtener calidad, es necesario que todos participen desde el principio. Si únicamente se hicieran inspecciones de la calidad, sólo estaríamos impidiendo que salieran productos defectuosos, pero no evitaríamos que se produjeran defectos”. La trilogía de Juran sobre la Gestión de la Calidad, se basa en tres aspectos: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad. Estos tres aspectos de la Gestión de la Calidad siguen un proceso de mejora continua: la organización se fija unos objetivos de “coste de la no calidad” en la fase de planificación y define acciones para alcanzarlo después aplica el control de calidad durante el proceso de fabricación, tomando acción es correctoras cuando se aleja de los objetivos

II.2.3.1 Gestión de Calidad Total

La calidad pasa a ser un modelo de gestión empresarial, una filosofía, una cultura que persigue la satisfacción de las necesidades del cliente a través de la mejora continua. Amand Feigenbaun (s.f), define la calidad total como un conjunto de métodos eficaz para unificar los esfuerzos en materia de desarrollo de la calidad y mejoramiento de la calidad, realizados por los diversos grupos en una organización de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes. La calidad total, es una filosofía empresarial, es una forma de gestionar una empresa basada en principios, orientada a la mejora continua (innovación de los procesos y los productos o servicios).

En teoría, al mejorar la calidad, se incrementa la demanda de los clientes, lo cual llevará a incrementar la producción y las utilidades. ¿Entonces, qué es la calidad? Según Kusaba (1995, 5) la calidad es lo bien hecho del trabajo en las diversas actividades. En las de manufactura, se mide en términos no solo del producto en sí, sino también del proceso de producción. En el caso de las ventas, la calidad no es solamente la calidad del producto, sino también de los servicios que se proporcionan al cliente, así como el costo de la venta y las utilidades.

La calidad está en función de cumplir con objetivos: en un reloj, el objetivo es dar la hora; en un teléfono, hablar a través de las distancias; en un refrigerador, mantener las cosas frías, etc. No compramos un producto por el producto en sí, lo compramos por la función particular que este desempeña. Por lo tanto, cuando valoramos un producto como algo que tiene alta calidad no nos referimos simplemente a la apariencia del producto, sino que también involucramos su utilidad (Kusaba, 1995).

Como también es importante tener en claro que la gestión de calidad debe llevar a obtener los resultados esperados como lo menciona el autor Moreno, (2001) dice que la gestión de la calidad total, además de incorporar los avances del enfoque anterior, en cuanto a garantizar productos o servicios acordes con los objetivos de la empresa, requiere el involucramiento de todos los miembros de la organización en la mejora de todos los procesos, con el objetivo de incrementar, de modo continuado, la eficacia y la eficiencia de los mismos; tomando para ello, como punto de referencia, la actuación o los requerimientos de los agentes del entorno competitivo, especialmente los clientes, sin olvidar a otros grupos de interés o a los competidores.

- Esponda (2001) menciona que el modelo del SGC de la norma ISO 9001:2000 se ocupa de los conceptos básicos en un enfoque unificado por medio del racionamiento de las actividades de la organización en cuatro bloques, que enfatizan el enfoque de procesos en el orden siguiente:

1. Responsabilidad de la dirección
2. Gestión de recursos
3. Realización del producto
4. Medición, análisis y mejora

- Cantu, (2006) añade que para enfatizar los procesos en una empresa, debería existir la mejora continua del sistema, explica que finalmente los cuatro componentes mencionados son perfeccionados continuamente mediante este último mencionado.

- Para (Editores García T., 2001), en América Latina y el Caribe, los sectores de las MYPE contribuyen sustancialmente a las economías nacionales, gracias a su capacidad para promover empleo y reducir la pobreza. Sin embargo, para ello es fundamental que dichas empresas tengan disponibilidad y acceso a servicios

financieros y a sistemas de educación y capacitación eficaces y de calidad para que de esta manera puedan adquirir conocimientos, capacidades y tecnología que les permita participar en el entorno mundial en forma competitiva.

- De acuerdo al trabajo de investigación efectuado por la Empresa (Macroconsult, 2005): “El Sector Calzado en el Perú, cuando se pierde el paso”, da a conocer el enfoque dimensional que presenta el sector calzado, su evolución en el ámbito empresarial, estima que del total de organizaciones existentes, el 40% es formal y el 60% se encuentra en el ámbito informal. Señala asimismo que la cadena productiva del calzado tiene enlace directo con la producción del sector curtiembre por cuanto 17 se abastece de él; sin embargo, por razones de costos, los productores de pieles prefieren satisfacer la demanda del extranjero antes que colocarlo en el mercado nacional. Como conclusión, hace presente que la industria peruana del calzado ha reducido constantemente su nivel de producción en los últimos años, de manera que actualmente solo se produce el 25% de lo que se producía en el año 1996, expresando que ello se debe en su mayor parte a que las empresas peruanas no son competitivas.
- González, (2009), en su libro “5 Claves Para Innovar”, ofrece un modelo de trabajo simple, considerando que “innovar es ofrecer al mercado un modelo de negocio distinto al de la competencia”, hay que entender que todo cambia rápidamente alrededor de la empresa, que es preciso modificar la filosofía y estrategia del negocio a favor del cliente, que es necesario aportar ideas frescas y originales, que conviene enfocar la manera de trabajar, mediante la organización del día a día en forma de proyectos para finalmente consolidar el cambio en la empresa.

- Un sistema de Gestión de Calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategia), para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente; es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la empresa. (Calidad, 2014).
- Gestión de Calidad, es el conjunto de actividades de la función empresarial y decreta la política de la calidad, el propósito, las responsabilidades es implementada por la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad. Son las actividades que establecen los objetivos y los requisitos para la calidad así como los requisitos para la aplicación de los elementos del sistema de la calidad. Abarca:
 - 1) Planificación del Producto: identificación, clasificación y ponderación de las características relativas a la calidad así como el establecimiento de los objetivos, de los requisitos para la calidad y de las restricciones,
 - 2) Planificación administrativa y operativa: preparación de la aplicación del sistema de la calidad, incluyendo la organización y la planificación, y 18
 - 3) Preparación de planes de la calidad y el establecimiento de disposiciones para el mejoramiento de la calidad.

II.2.3.2 Importancia del Control de calidad

La evolución del concepto de calidad en la industria y en los servicios nos muestra que pasamos de una etapa donde la calidad solamente se refería al control final. Para separar los productos malos de los productos buenos, a una etapa de control de calidad en el proceso, con el lema: “La Calidad no se controla, se fabrica”. Finalmente llegamos a una Calidad de Diseño que significa no solo corregir o reducir defectos sino prevenir que estos sucedan, como se postula en el enfoque de la Calidad Total.

El camino hacia la Calidad Total requiere el establecimiento de una filosofía de calidad, crear una nueva cultura, mantener un liderazgo, desarrollar al personal y trabajar un equipo, desarrollar a los proveedores, tener un enfoque al cliente y planificar la calidad. Asimismo, demanda vencer una serie de dificultades en el trabajo que se realiza día a día. Se requiere resolver las variaciones que van surgiendo en los diferentes procesos de producción, reducir los defectos y además mejorar los niveles estándares de actuación. Para resolver estos problemas o variaciones y mejorar la calidad, es necesario basarse en hechos y no dejarse guiar por el sentido común, la experiencia o la audacia, basarse en estos tres elementos puede ocasionar un fracaso y nadie quiera asumir la responsabilidad.

- La Internacional Organization for Standarization (ISO) (en su norma 8402), define la calidad respecto a las organizaciones como: “el conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”. Para comprender la CT (Calidad Total) en toda su amplitud, hay que citar un aspecto básico: Calidad Total consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz, a través de 4 etapas las cuales son “Planear, Hacer, Verificar y Actuar”, El círculo de calidad se transforma en un proceso de mejora continua, ya que se analiza cada parte del proceso para ver cuál es la problemática y esto nos ayuda a conocerlo

mejor y evitar futuros errores, y una vez que se logren los objetivos del primer esfuerzo hay que seguirlo estableciendo, y no dejar de seguir el proceso.

- Deming, (2014), La calidad no se controla, se hace y es realizada por las personas que conforman la organización. La Calidad ha de ser concebida como un horizonte, no como una meta, se persigue un horizonte que se amplía a medida que se avanza.
- La Gestión de la Calidad Total - Total Quality Management - TQM, es una estrategia de administración completa orientada para crear la conciencia de la calidad en todos los procesos organizacionales. Una organización que se propone a implementar un sistema de gestión direccionado para la calidad tiene conciencia de que su trayectoria debe ser reevaluada, ya que necesitará colocar en práctica actividades que visan establecer y mantener un ambiente en el cual las personas, trabajando en equipo, consigan un desempeño eficaz en la búsqueda de los objetivos y metas establecidas por la organización.
- Técnicas de Gestión de Calidad, conocidas como COLPA o KAISEN: las 5 S Es una práctica de Calidad, ideada en Japón referida al “Mantenimiento Integral” de la empresa, no solo de maquinaria, equipo e infraestructura sino del mantenimiento del entorno del trabajo por parte de todos. Busca asegurar el correcto control y el estilo de trabajo, reducir el tiempo desperdiciado, mejorar el ambiente de trabajo y prever un mayor nivel de seguridad. Las iniciales de las 5 S:
 - 1) Seire (Clasificación y descarte): tirar todo lo que no se utiliza. Tener solo lo necesario, en las cantidades necesarias.
 - 2) Seiton (Organización): definir un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. Señalizar las distintas zonas.

- 3) Seiso (Limpieza): la gente merece el mejor ambiente de trabajo, en especial nosotros mismos.
- 4) Seiketsu (Higiene y visualización): mantener lo alcanzado con los pasos anteriores. Es el principio de la CVT.
- 5) Shitsuke (Disciplina): hacerlo constantemente hasta que se convierta en un hábito inconsciente. Orden, rutina y constante mejoramiento.

II.2.3.3 Principios de la Gestión de Calidad

Los principios de la Gestión de Calidad son adoptados para realizar la calidad de sus productos y servicios, y de esta manera aumentar su eficiencia. Los principios básicos que definen la gestión de calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma ISO 9001 son:

1. Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.
3. Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.

5. Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
6. Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

II.2.3.4 Sistema de Gestión de Calidad

Un sistema de gestión de la calidad es la manera en la que una organización dirige y controla aquellas actividades empresariales que están asociadas con la calidad. Que consta de la estructura organizativa, a la que se añaden la planificación, los procesos, los recursos y la documentación que se utiliza para alcanzar los objetivos de la calidad, para mejorar los productos y servicios y para satisfacer las necesidades de los clientes. (Turmero, 2000)

II.2.3.5 Tipos de procesos Según Juan Fernández (2010)

Los tipos de procesos son:

- Estratégicos o gestión del sistema de la calidad estratégicos
- Aquéllos que constituyen guías y directrices para los procesos clave y los procesos de apoyo Clave o gestión de recursos de la información clave.
- Que tienen impacto en el cliente final creando valor para éste.

- Apoyo o gestión del mantenimiento instalaciones apoyo.
- Aquéllos que dan apoyo a los procesos clave. Su valor es indirecto y generalmente sus clientes son internos.

II.2.3.6 Criterios para una Gestión de Calidad

Malcolm Baldrige (1996) implanto los siete grandes criterios:

1. Liderazgo: El concepto de Liderazgo está referido a la medida en que la Alta Dirección establece y comunica al personal las estrategias y la dirección empresarial y busca oportunidades. Incluye el comunicar y reforzar los valores institucionales, las expectativas de resultados y el enfoque en el aprendizaje y la innovación.
2. Planificación Estratégica: como la organización plantea la dirección estratégica del negocio y como esto determina proyectos de acción claves, así como la implementación de dichos planes y el control de su desarrollo y resultados.
3. Enfoque al Cliente: como la organización conoce las exigencias y expectativas de sus clientes y su mercado. Asimismo, en que proporción todos, pero absolutamente todos los procesos de la empresa están enfocados a brindar satisfacción al cliente.
4. Información y Análisis: examina la gestión, el empleo eficaz, el análisis de datos e información que apoya los procesos claves de la organización y el rendimiento de la organización.
5. Enfoque al Recurso Humano: examinan como la organización permite a su mano de obra desarrollar su potencial y como el recurso humano está alineado con los objetivos de la organización.

6. Proceso Administrativo: examina aspectos como factores claves de producción, entrega y procesos de soporte. Cómo son diseñados estos procesos, cómo se administran y se mejoran.

7. Resultados del negocio: Examina el rendimiento de la organización y la mejora de sus áreas claves de negocio: satisfacción del cliente, desempeño financiero y rendimiento de mercado, recursos humanos, proveedor y rendimiento operacional. La categoría también examina como la organización funciona en relación con sus competidores.

II.2.3.7 factores que influyen en la gestión de calidad

Los factores que influyen para una buena gestión de calidad está influida directamente en nueve áreas básicas: Mercados, dinero, administración, personal, motivación, materiales, máquinas y mecanización, métodos modernos de información y requisitos crecientes del producto. En cada área, la industria se encuentra sujeta a condiciones que actúan sobre la calidad de la producción.

- En los mercados Según Sevilla (s.f), nos explica que la cantidad de productos nuevos o repotenciados que se ofrecen al mercado crece de una manera rápida. Los usuarios exigen grandes cantidades de productos para satisfacer sus necesidades actuales. Los mercados expanden su capacidad y se concentran, en los servicios que ofrecen.
- El dinero, de acuerdo con Sevilla (s.f) se entiende que por el crecimiento competitivo en los diferentes campos de acción, en conjunto con las variaciones de la economía internacional, ha minimizado los márgenes de

ganancia. El resultado del crecimiento en las inversiones, que se deben amortizar aumentando la productividad, ha causado pérdidas importantes de producción, debida a desechos y a la reingeniería, convirtiéndose en asunto serio. Algunas jefaturas se han concentrado en el campo del costo de calidad como un “punto débil” para ayudar a mejorar las utilidades, disminuyendo sus costos y pérdidas operativas.

- También en la administración, Según Sevilla (s.f) nos indica que la responsabilidad de la calidad se ha distribuido entre varios grupos especializados. Todos los departamentos son responsables de la calidad del producto a lo largo del proceso de producción.
- Al igual que el personal, Sevilla (s.f) explica que la especialización es imprescindible porque las áreas de conocimiento han ido creciendo no sólo en cantidad sino en capacidad. Al mismo tiempo, se requiere de ingenieros capaces de idear planes que alberguen todos estos campos de especialización y organicen los procesos, asegurando los objetivos que se desean obtener.
- asimismo Según Sevilla (s.f) debe de tomarse en cuenta la motivación, ya que cada vez se hace más complejo llevar un producto de calidad al mercado, hay un aumento en la importancia de la aportación de la calidad por parte de cada trabajador. La motivación humana espera que además de las remuneraciones económicas, los empleados desean el reconocimiento con sentido de logro en sus tareas y el incentivo positivo de la importancia de los aportes que brindan personalmente en la consecución de los objetivos.
- En los materiales, debido a los costos de fabricación y a las exigencias en cuanto a calidad, los ingenieros utilizan materiales dentro de límites

permitidos. El resultado ha sido determinaciones más exactas en las materias primas y una mayor variedad de éstas. Los materiales son sometidos a exámenes más minuciosos para ser aprobados.

- Incluso las máquinas y mecanización, la demanda dentro de las organizaciones en el logro de la reducción de costos y el crecimiento de producción los ha llevado al uso de equipos cada vez más complejos, dependiendo de la calidad de las materias primas empleadas. Se hace más difícil el logro de la buena calidad que haga real la disminución de costos y eleve el uso de hombres y máquinas a valores satisfactorios.
- Igualmente los métodos modernos de información, las nuevas tecnologías de la información han facultado los medios para alcanzar un nivel de control sin precedente de máquinas y procesos durante la fabricación y de los productos y servicios aun cuando ya han llegado al consumidor. Y los nuevos métodos de procesamiento de datos han puesto al alcance de la gerencia información mucho más útil, precisa, oportuna y predictiva para tomar decisiones. (Sevilla, s.f)
- Asimismo Según Sevilla (s.f) indica que las condiciones crecientes del producto, los avances en los modelos ingenieriles exigen un control más estrecho en los procesos de fabricación han transformado a las “cosas insignificantes”, que no se tenían en cuenta en otros tiempos, en cosas de gran importancia potencial

II.2.4. Rentabilidad:

II.2.4.1 Rentabilidad en una MYPE

Rentabilidad Para Acosta (2005), la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, la cual mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas en las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Dichas utilidades a su vez, es la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos y en general cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital. Esta medida permite evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños. La importancia de ésta medida radica en que para que una empresa sobreviva es necesario producir utilidades. Por lo tanto, la rentabilidad está directamente relacionada con el riesgo, si una empresa quiere aumentar su rentabilidad debe también aumentar el riesgo y al contrario, si quiere disminuir el riesgo, debe disminuir la rentabilidad Gitman, (1992).

- Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz (1952).

Markowitz avanza con una nueva teoría, indicando que el inversor diversificará su inversión entre diferentes alternativas que ofrezcan el máximo valor de rendimiento actualizado. Para fundamentar esta nueva línea de trabajo se basa en la ley de los grandes números indicando que el rendimiento real de una cartera será un valor aproximado a la rentabilidad media esperada. La observancia de esta teoría asume que la existencia de una hipotética cartera con rentabilidad máxima y con riesgo mínimo que, evidentemente sería la óptima para el decisor financiero racional. Es por ello, que

con esta teoría concluye que la cartera con máxima rentabilidad actualizada no tiene por qué ser la que tenga un nivel de riesgo mínimo. Por lo tanto, el inversor financiero puede incrementar su rentabilidad esperada asumiendo una diferencia extra de riesgo o, lo que es lo mismo, puede disminuir su riesgo cediendo una parte de su rentabilidad actualizada esperada.

II.2.4.2- Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de mercado de Sharpe (1963).

Surgió como un caso particular del modelo diagonal del mismo autor que, a su vez, fue el resultado de un proceso de simplificación que Sharpe realizó del modelo pionero de su maestro Markowitz. Sharpe consideró que el modelo de Markowitz implicaba un dificultoso proceso de cálculo ante la necesidad de conocer de forma adecuada todas las covarianzas existentes entre cada pareja de títulos. Para evitar esta complejidad, Sharpe propone relacionar la evolución de la rentabilidad de cada activo financiero con un determinado índice, normalmente macroeconómico, únicamente. Este fue el denominado modelo diagonal, debido a que la matriz de varianzas y covarianzas sólo presenta valores distintos de cero en la diagonal principal, es decir, en los lugares correspondientes a las varianzas de las rentabilidades de cada título. Como se ha indicado, el modelo de mercado es un caso particular del diagonal. Dicha particularidad se refiere al índice de referencia que se toma, siendo tal el representativo de la rentabilidad periódica que ofrece el mercado de valores.

II.2.4.3 Tipos de Rentabilidad

Aunque cualquier forma de entender los conceptos de resultados e inversión determinaría un indicador de rentabilidad, el estudio de la rentabilidad en la empresa

se puede realizar en dos niveles según Martínez, (2009) nos hace referencia de que el primer nivel de análisis conocido como rentabilidad económica o del activo, se refiere a un cierto intervalo de tiempo, del beneficio de los activos de una organización con libertad de financiación de los mismos.

La rentabilidad económica se establece como una señal básica para juzgar lo eficiencia de la gestión organizacional, pues es precisamente la conducta de los activos, con libertad de financiación, el que determina con carácter general que una organización sea rentable o no términos económicos. Y un segundo, rentabilidad financiera, es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado.

La rentabilidad financiera puede considerarse una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. La relación entre ambos tipos de rentabilidad, bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existen capitales ajenos, actuara como amplificador de la rentabilidad financiera respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario. Según Inversión (Enciclopedia de las inversiones, 2011)

La rentabilidad económica(o ratio de rentabilidad económica) mide o calcula la utilidad generada por los activos, pero sin tener en cuenta el costo para financiarlos. O sea, lo que nos permite conocer el ratio de rentabilidad económica es si el crecimiento

de una empresa fue generado gracias a una mejora o por el contrario como deterioro del resultado.

2.4.4 Indicadores de la rentabilidad

Los indicadores referentes a rentabilidad, tratan de evaluar el número de beneficios que se obtienen con respecto a la inversión originadas, ya sea considerando en su cálculo el activo total o el capital contable (Guajardo, 2002).

Se puede considerar la necesidad de concentrarse en el análisis de la rentabilidad ya que las organizaciones para su sobrevivencia es necesario la producción de utilidades al final de un ciclo económico, ya que sin esta no podrían atraer capital externo y continuar con sus procesos normales.

Según, Brealey & Myers (1998) hacen referencia a los índices rentables utilizados por los analistas financieros para juzgar el funcionamiento de las organizaciones en el uso de sus activos.

En el análisis, la rentabilidad contable viene expresada como cociente entre una definición de resultado y un concepto de capital invertido para obtener ese resultado. En este aspecto, Sánchez (2002), indica la necesidad de tomar en cuenta una consecución de temas formular y medir la rentabilidad y así elaborar un indicador de rentabilidad con significado.

Por otra parte, Guajardo (2002) desde su punto de vista nos indica que la condición de resultados es el medio más importante para calcular la rentabilidad de una empresa a través de un lapso de tiempo, ya sea de mensual, trimestral o anual. En estos casos, el estado de ganancias y pérdidas debe mostrarse en etapas, ya que al sustraer los costos y gastos del periodo de los ingresos obtenidos como resultado tendremos

diferentes utilidades hasta llegar a la utilidad neta. Esto no nos dice que se excluirá el balance general a la hora de hacer un análisis financiero, ya que para evaluar la operación de un negocio es necesario un análisis exhaustivo a los aspectos de rentabilidad y liquidez, por lo que se necesita elaborar tanto el estado de resultados como el estado de cambios en el balance general.

II.2.4.5 Factores de rentabilidad

Los factores de la rentabilidad son importantes en el desarrollo económico de una organización ya que ayuda a la toma de decisiones y el establecimiento de políticas adecuadas que permitan favorecer el desarrollo y la mejora continua de la empresa

Para Martínez (2009) La organización debería poner en práctica al menos una estrategia que le permita desarrollar una política de calidad que determine su rentabilidad. Estas estrategias pueden ser: el cumplimiento de las especificaciones; El grado en que el diseño y las características de la operación se acercan a la norma deseada. Sobre este punto se han desarrollado muchas fórmulas de control: Sello Norven de calidad, normas ISO 9.000, ISO 14.000, etc. La durabilidad. Es la medida de la vida operativa del producto; Seguridad de Uso. La garantía del fabricante de que el producto funcionará bien y sin fallas por un tiempo determinado. Los factores son:

- Para Martínez (2009) el factor predominante es la intensidad de la inversión; cuando se invierte se está brindando algo esperando obtener algo mucho mejor. La inversión se puede dar de diferentes maneras, la inversión de tiempo en una relación, la inteligencia en el trabajo o los fines de semana haciendo deporte para tener una buena salud. Del mismo modo se invierte en cualquier

situación esperando algo bueno a cambio. se invierte dinero en un fondo mutuo esperando obtener un capital que nos garantice nuestro estilo de vida en una etapa de retiro o realizar alguno de nuestros sueños hacia futuro. Invertir dinero es poner el dinero en algún tipo de instrumento financiero, que representan acciones sobre las cuales una empresa espera obtener algún beneficio en un futuro, ya sea, por la realización de un interés, dividendo o mediante la venta a un mayor valor a su costo de adquisición.

II.2.4.6 Medidas para mejorar la rentabilidad empresarial:

Las diez medidas que (Sage) anima a incorporar a todas las pequeñas empresas que en estos momentos están atravesando una situación delicada, son las siguientes:

1. Mantenga un control estricto sobre las previsiones de cobros y pagos de las facturas de su compañía.
2. Sea consciente de los diferentes cambios fiscales que surgen en tiempos de crisis, y acceda a herramientas tecnológicas que ayuden a obtener el máximo rendimiento de estos cambios.
3. Aplique correctamente los nuevos modelos fiscales 340 y 303, y garantícese la devolución mensual del IVA.
4. Controle exhaustivamente los costes de todos los departamentos de su empresa.
5. Gestione la contabilidad presupuestaria de su empresa de forma correcta.
6. Mantenga una red de información muy completa que le ayude a obtener la flexibilidad necesaria para dar respuesta a todas las amenazas y oportunidades que se presentan en el mercado.
7. Ajuste los pedidos a sus proveedores según las necesidades reales del stock de

su compañía.

8. Acceda a herramientas tecnológicas que le ayuden a gestionar posibles situaciones de impagos por parte de los clientes.
9. Intente gestionar electrónicamente, en la medida de lo posible, todos sus trámites. Reducirá costes en papel, archivo y envío.
10. No pierda clientes en tiempos de crisis; implemente en su empresa sistemas de fidelización de clientes que le permita ofrecer todas las ofertas y promociones de su compañía.

III. METODOLOGÍA

Según Cortés & Iglesias, (2004) La Metodología es la ciencia que nos enseña a dirigir determinado proceso de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados y tiene como objetivo darnos la estrategia a seguir en el proceso.

III.1 Tipo de investigación

No Experimental - Descriptivo

Según Kerlinger (citado por Ávila, 2006) la investigación no experimental es una investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables

Según Sierra (2012) una investigación es descriptiva cuando en ella se destacan las características o rasgos de la situación, fenómeno u objeto de estudio.

Según Pita & Pértegas, (2002) La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables.

Se ha realizado un diseño de investigación no experimental- descriptivo, en el cual vamos a describir la relación que existe entre las variables antes mencionadas sin manipularlas.

No experimental, porque no se va a manipular las variables, se limita a observar los datos dentro del contexto.

Descriptivo, porque se van a describir la relación que existe entre las variables antes mencionadas y se recolectaron datos en un solo momento y en un tiempo único.

III.2 Nivel de investigación

Es de nivel cuantitativa porque se examinaron los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística. Recoge y analiza datos sobre las variables, estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar.

III.3 Diseño de la investigación:

El diseño de la investigación fue no experimental descriptivo.

Determinar la caracterización de la gestión de la calidad y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro estudios fotográficos del distrito de Sullana, 2016.

III.4 Población y muestra

III.4.1 Población

Para Ortiz, (2010) el universo es el Conjunto de individuos u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación y al que se generalizaran los hallazgos.

La población de esta investigación estará conformada por un total de 6 Micro y pequeñas empresas del sector de servicio – rubro estudios fotográficos, las cuales se encuentran ubicadas en el distrito de Sullana año 2016.

III.4.2 Muestra

Según Ortiz, (2010) la muestra es Parte del universo, igual en sus características, excepto por una cantidad menor de individuos en el que se desarrollará la investigación.

Por tratarse de una población pequeña la muestra estuvo conformada por 6 Micro y pequeñas empresas, la misma que representa el 100% de la población en estudio.

III.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		Ítems	Fuente	Instrumento
		Dimensiones	Indicadores			
G E S T I O N D E C A L I D A D	Se basa en tres aspectos: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad. Estos tres aspectos de la Gestión de la Calidad siguen un proceso de mejora continua: la organización se fija unos objetivos de “coste de la no calidad” en la fase de planificación y define acciones para alcanzarlo después aplica el control de calidad durante el proceso de fabricación, tomando acción es correctoras cuando se aleja de los objetivos	Enfoque hacia el cliente	Nivel de conocimiento	¿Supervisa usted la calidad de los insumos que utiliza en su empresa?	P R O P I E T A R I O S	C U E S T I O N A R I O
				¿Tiene conocimiento lo que es el ISO 9000?		
			Conocimientos de las necesidades del cliente	¿De conocer que es el ISO 9000 ¿Cómo se informó		
			Solución de las necesidades del cliente.	¿De qué manera orienta Ud. la búsqueda de los objetivos de su empresa en cuanto a la calidad del servicio que brinda?		
				¿Los métodos utilizados por la entidad para identificar áreas de mejora le han generado acciones correctivas y preventivas?		
			Liderazgo	Habilidades Cognitivas Habilidades Actitudinales Habilidades Comunicativas y en Equipo.		
		¿Sus estándares de calidad son los esperados por sus clientes, se van satisfechos?				
		Mejora continua	Evaluación de mejora del desempeño. Evaluación del Servicio. Evaluación de Eficiencia de Gestión de Procesos. Toma de decisiones Basado en los Indicadores.	¿Cree usted que una buena gestión de calidad genere el éxito de la empresa?	I O S	
				¿Se llevan a cabo auditorías internas del sistema de calidad en su negocio?		
				¿Cree Ud. que la buena atención determina la calidad del servicio?		

Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		Ítems	Fuente	Instrumento
		Dimensiones	Indicadores			
R E N T A B I L I D A D	la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, la cual mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas en las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades..	EFICIENCIA	VENTAS	Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años? Según sus ventas anuales cree que los resultados económicos son favorables para su MYPE?	P R O	C U E
		INVERSION	BENEFICIO	¿Cómo se manifiesta el incremento de la rentabilidad de su empresa? ¿Qué factor cree usted es determinante en la mejora de la rentabilidad de su empresa?	P	S
		UTILIDAD	MARGEN DE UTILIDAD	¿Determina Ud. el margen de su rentabilidad (ganancias)? ¿Cuál es el margen de rentabilidad que percibe en su empresa?	I E	T I
					T A R I O S	O N A R I O

III.6. Técnicas e instrumentos

III.6.1. Técnicas

Cea (citado por Begoña & Quintanal, 2010) define la encuesta como “la aplicación o puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos.

Para este proyecto investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la cual se le aplicó a los dueños de dichas empresas rubro estudio fotográfico del distrito de Sullana.

III.6.2. Instrumentos

Según Begoña & Quintanal, (2010) el cuestionario es el instrumento básico empleado para la recogida de información. Consiste en un listado de preguntas pre-determinadas que, con el objeto de facilitar la posterior codificación, suelen responderse mediante la elección de una opción concreta de entre todas las que se ofrecen

En esta investigación se aplicó un cuestionario, que consta de 20 preguntas.

En la cual está elaborada en dos partes, la primera parte con la gestión de calidad y la segunda sobre la rentabilidad de la empresa.

III.7. Plan de análisis

Según Suárez & Alonso, (2011) el plan de análisis son las técnicas que ayudan a responder las preguntas formuladas. Ha de definirse antes de recoger los datos

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel.

Por otro lado también se contara con la opinión de especialistas, quienes se encargaran de revisar los materiales a utilizar en este proyecto de investigación. Asi mismo para dar una mejor seguridad al proyecto se desarrollara un ensayo que permitirá afinar las preguntas de la encuesta.

III.8. Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	VARIABLES e Interrogantes	Universo y Muestra	Diseño	Instrumento	Estadística
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro estudios fotográficos del distrito de Sullana, año 2016?	Objetivo General		Universo	Nivel de la Investigación		
	Determinar las principales características de la gestión de calidad y la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro estudios fotográficos del distrito de	I. Gestión de calidad. II. Rentabilidad.	Estará constituida por 6 Micro y pequeñas empresas.	Cuantitativo		

	Sullana, año 2016.				Encuesta (cuestionarios de preguntas)	
	Objetivo Específicos		Muestra	Tipo de Investigación		
	<p>Determinar las principales características de gestión de calidad de las MYPE en los estudios fotográficos.</p> <p>Describir los principios de gestión de calidad de las MYPE en los estudios fotográficos.</p> <p>Describir las características más</p>		100% de la población, equivalente a 6 Micro y pequeñas empresas.	<p>Exploratoria</p> <p>Descriptiva</p>		

	<p>representativas de la rentabilidad de las MYPE en los estudios fotográficos.</p> <p>Describir los principales indicadores de rentabilidad de las MYPE en los estudios fotográficos.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

III.9. Principios éticos

Según Osorio, (2010) los principios éticos, no son reglas rígidas sino guías de referencia concienzuda de todo el proceso investigativo. Nos sirven, como marco de referencia para la búsqueda de soluciones coherentes y fundamentales racionalmente para problemas específicos de carácter ético

Un principio es el comienzo de algo. El concepto también se emplea para nombrar a un valor o a un postulado que se tiene en cuenta par el desarrollo de una acción. Un principio, de este modo, puede ser equivalente a una norma.

Ético, por otra parte, refiere a lo relacionado con la ética (la rama filosófica que se centra en los asuntos morales). La ética, en este sentido, está formada por las reglas morales que se toman como base para el accionar.

Con estas aclaraciones, podemos analizar la noción de principio ético. Se trata de una regla que sirve como guía para definir la conducta, ya que recoge aquello que se toma como válido o bueno.

En concreto, se considera que en la sociedad actual existen una serie de principios éticos que son calificados como básicos. Entre estos destacan los siguientes:

Las personas tienen diferentes principios éticos debido a que están asociados a la conciencia de cada uno. Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Respetar a todos los seres humanos, no ejercer la violencia y ayudar a quien lo necesita son algunos ejemplos de los principios éticos más usuales.

Para la determinación de los principios éticos, el ser humano ha ido recopilando aquello que se mostró como dañino para las sociedades y que, por lo tanto, debería evitarse en el comportamiento. Si la experiencia histórica demuestra que la violencia no lleva a nada bueno, la no violencia se convierte en un principio ético. La gente

tiende a creer, por lo tanto, que no debe actuar con violencia ya que las consecuencias de una acción violenta son negativas.

La investigación se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio. Los datos no han sido alterados para convivencia del investigador.

Se ha respetado la integridad de los conceptos de cada uno de los autores en que se ha tenido en cuenta para la recopilación de información planteada dentro del marco teórico y conceptual respetando las normas APA.

- Se ha respetado las diferentes normas que la universidad exigido durante el desarrollo de la investigación tales como el plan bicentenario nacional como también el plan regional de desarrollo.

Este proyecto de investigación tomara en cuenta algunos principios éticos, y así realizar un trabajo con responsabilidad y honestidad, ya que estos principios nos permitirán tener un orden dentro de cualquier sistema social.

Estos principios son:

Responsabilidad:

Este principio es el más importante en esta investigación ya que somos los responsables de presentar los resultados reales y precisos que servirán para futuras investigaciones.

Respeto:

A las opiniones y a las personas que nos brindaron información que nos sirvió para realizar nuestra investigación.

Honestos:

Con la información que se recopiló y con la información que se utilizó de algunos autores.

IV. RESULTADOS

IV.1. Resultados

TABLA 1.

EDAD DE LOS DUEÑOS DE LOS ESTUDIOS FOTOGRÁFICOS

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
18-30	5	83%
31-70	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños de la MYPE, noviembre 2016.

GRAFICO 1

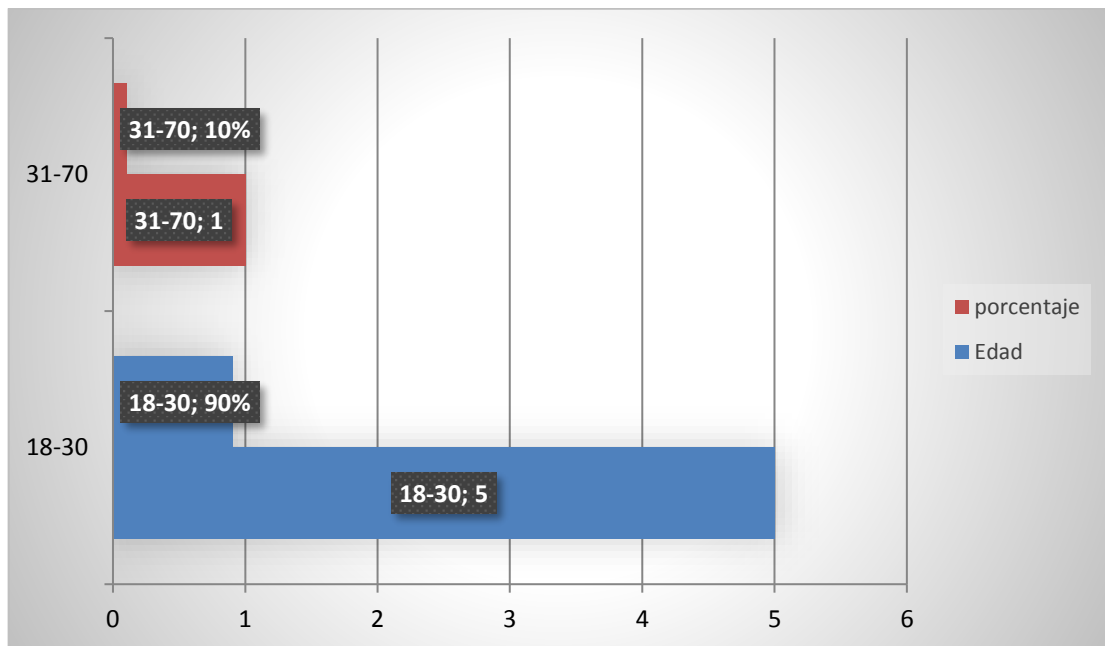


Figura 1: Gráfico de barras sobre la edad de los dueños de los estudios fotográficos.

Interpretación: Del 100% de los empresarios, 83% son jóvenes y sus edades se encuentran entre 18 y 30 años, lo que indica que este rubro es muy atractivo para los jóvenes empresarios.

TABLA 2.
GENERO SEXUAL

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	1	17%
Masculino	5	83%
Total	6	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños de la MYPE, noviembre 2016.

GRAFICO 2

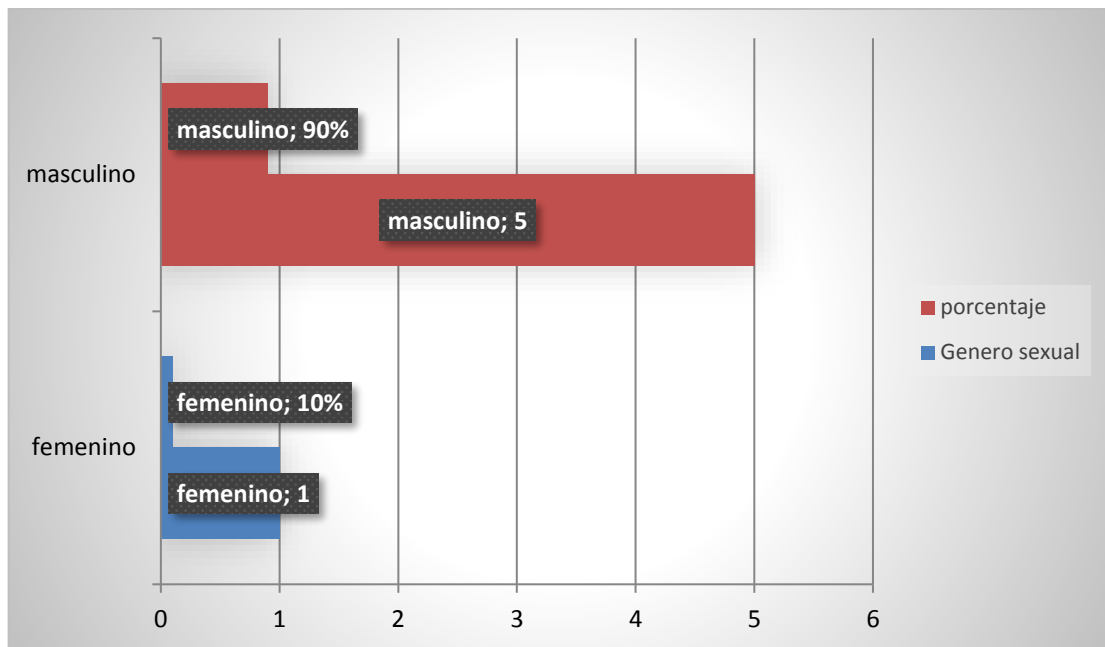


Figura 2: Gráfico de barras del género sexual de los dueños de los estudios fotográficos.

Interpretación: Del 100% de los empresarios, el 83% son de sexo masculino y el 17 % del sexo femenino, estos resultados indican que en este rubro la presencia del sexo femenino es mínima.

TABLA N° 3.

Grado de instrucción de los dueños de los estudios fotográficos del distrito de Sullana

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0%
Primaria	0	0%
Secundaria	2	33%
Superior Universitaria	0	0%
Superior no Universitaria	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro Estudio fotográfico para determinar las características de la Gestión de calidad y Rentabilidad

GRAFICO 3

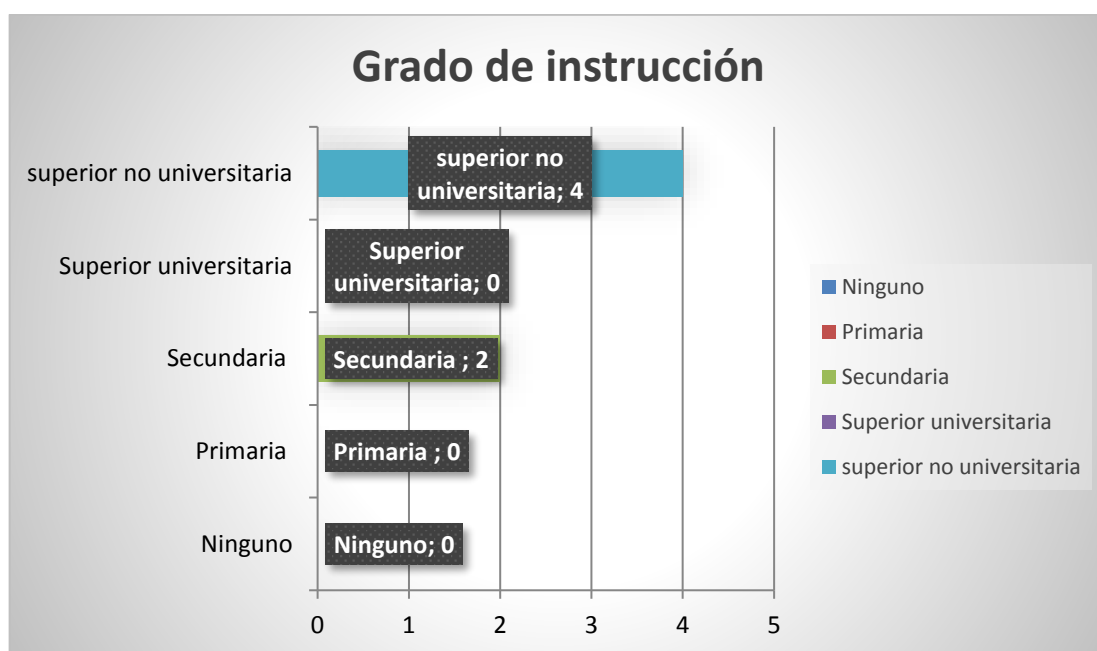


Figura 3: Gráfico de barras del grado de instrucción de los dueños de los estudios fotográficos.

Interpretación: Del 100% de los empresarios el 33% cuenta con educación secundaria, mientras que solo el 67% tiene educación superior no universitaria, lo que indica la falta de preparación teórica por parte de los dueños de estas MYPE.

TABLA N: 4

Estado civil de los dueños de los estudios fotográficos del distrito de Sullana

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SOLTERO	1	16%
CASADO	4	67%
CONVIVIENTE	1	17%
Otros	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad.

GRAFICO 4

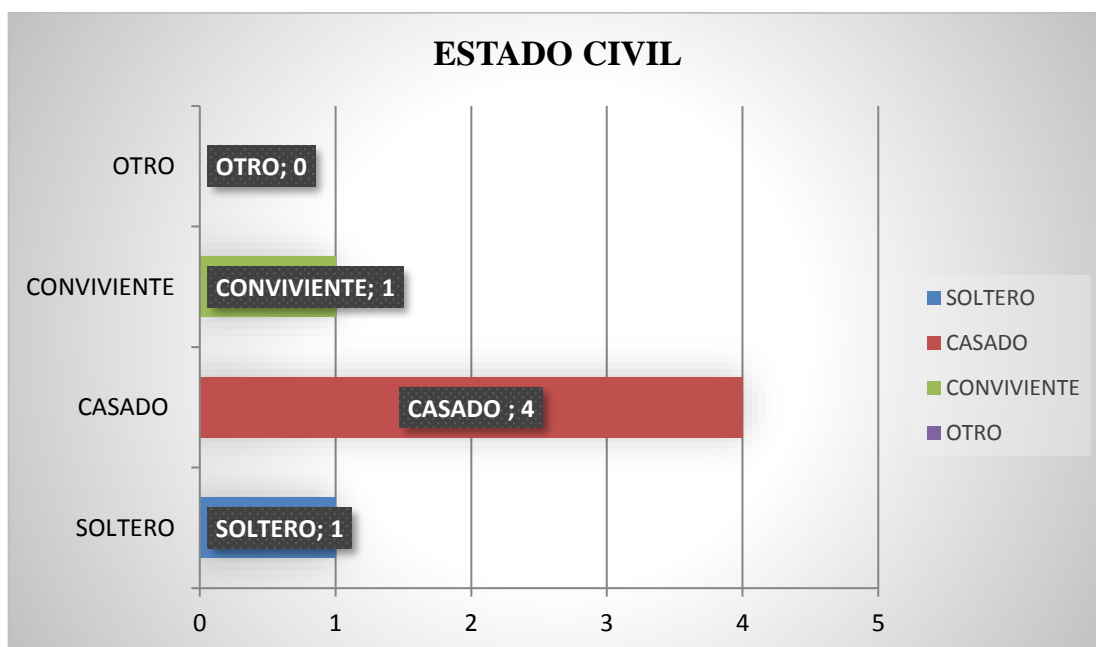


Figura 4: Gráfico de barras del estado civil de los dueños de los estudios fotográficos.

Interpretación: Del 100% de los empresarios encuestados dentro de los estudios fotográficos, el 67% es casado, el 17% conviviente y el 16% solteros por parte de los empresarios.

TABLA 5:

¿Supervisa usted la calidad de los insumos que utiliza en su negocio?

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	0	0%
Con frecuencia	4	67%
Casi siempre	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad

GRAFICO 5

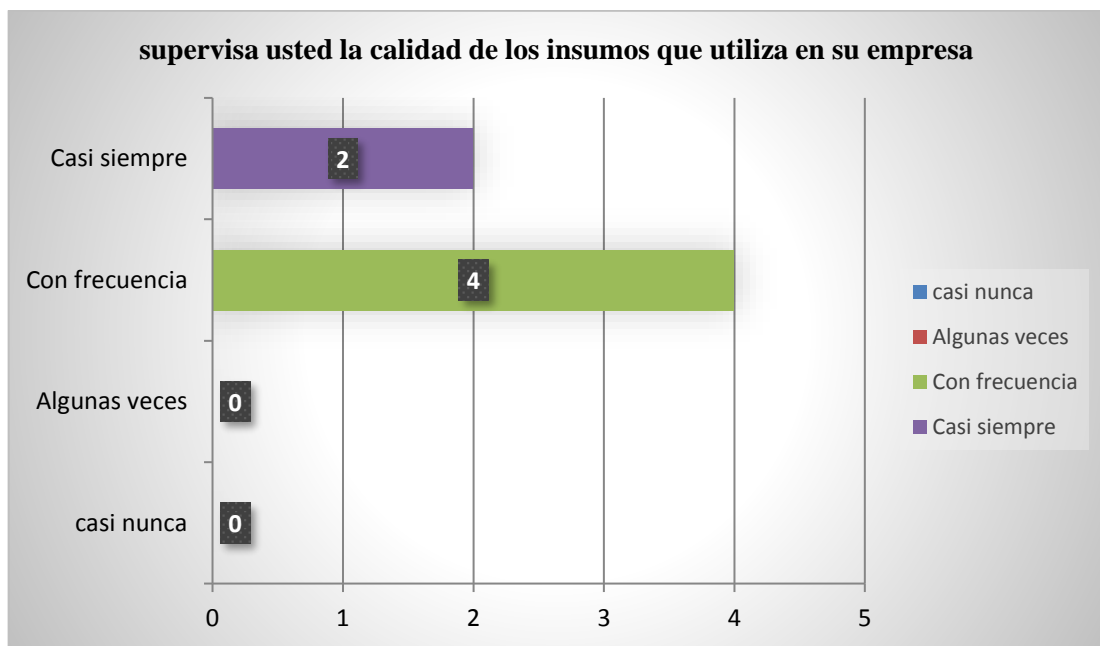


Figura 5: Gráfico de barras sobre si Supervisa usted la calidad de los insumos que utiliza en su negocio

Interpretación: El 60% de los empresarios encuestados el 33% Casi siempre Supervisa la calidad de los insumos que utiliza dentro de su MYPE, el 67% lo hace con frecuencia.

TABLA 6

Tiene conocimiento lo que es el ISO 9000

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	33%
NO	2	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad

GRAFICO 6

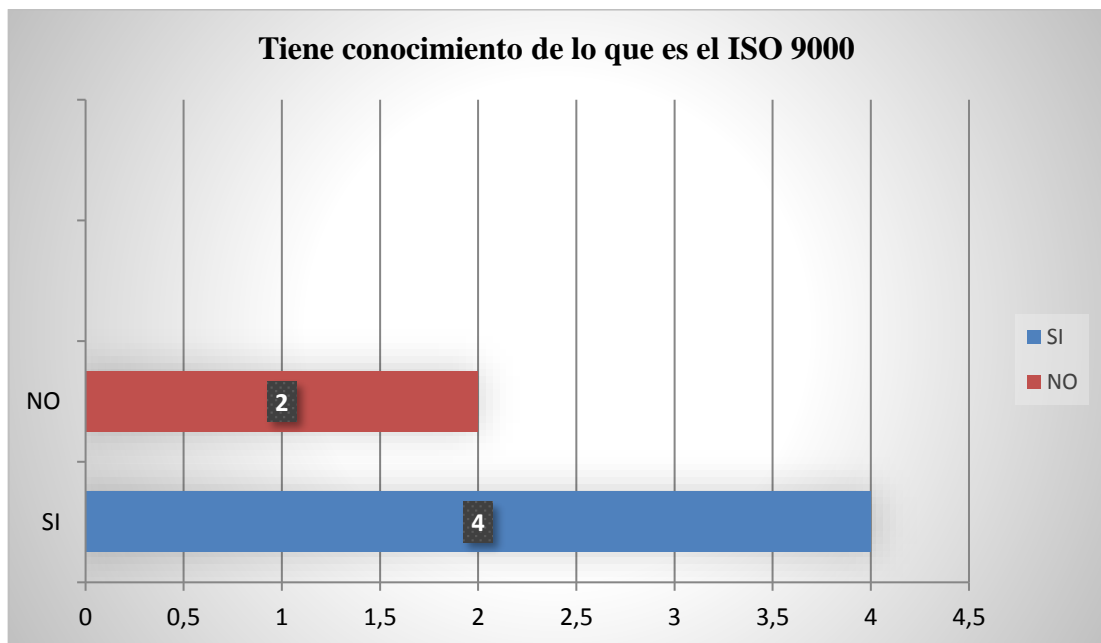


Figura 6: Gráfico de barras sobre si tiene conocimiento lo que es el ISO 9000

Interpretación: Del 67% de los empresarios respondieron que si tiene conocimientos de lo que es el ISO 9000 mientras que el 33% respondieron que no saben lo que es el ISO 9000, eso quiere decir que hay un tanto por ciento considerable de estos empresarios que no saben temas muy importantes para su rubro.

TABLA 7

1. De saber que es un ISO 9000¿Cómo se informó?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A través de un curso de capacitación	1	10%
A través de Internet	1	40%
A través de charlas organizadas por instituciones afines	2	30%
Otros	2	20%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad

GRAFICO 7

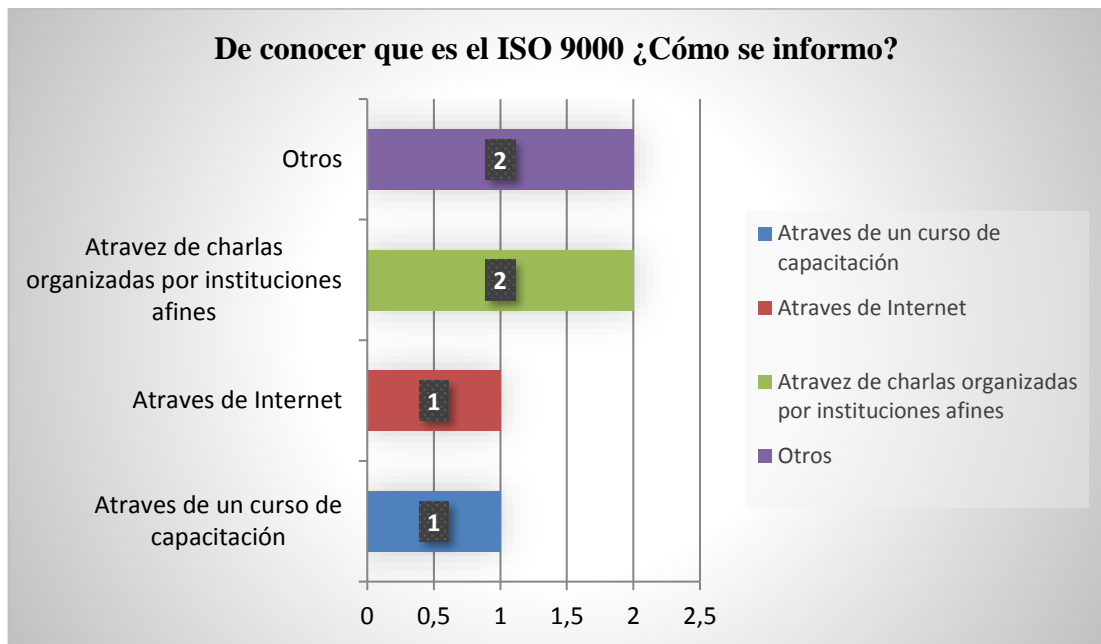


Figura 7: Gráfico de barras sobre de saber que es un ISO 9000¿Cómo se informó?

Interpretación: De los representantes el 17% respondió que se informaron del ISO 9000 a través de internet, el 33% a través de charlas organizadas por instituciones afines y el 17% a través de un curso de capacitación. Lo que quiere decir es que la mayoría no tiene una buena fuente por la cual se informó con este tema muy importante.

TABLA N: 8

De qué manera orienta Ud. la búsqueda de los objetivos de su empresa en cuanto a la calidad del servicio que brinda

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETANJE
Capacitando a su personal de manera permanente	0	0%
Contando con un programa de mantenimiento de sus equipos y maquinaria	0	0%
Supervisando la calidad de los insumos que se utiliza	6	100%
Otros		
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad

GRAFICO 8

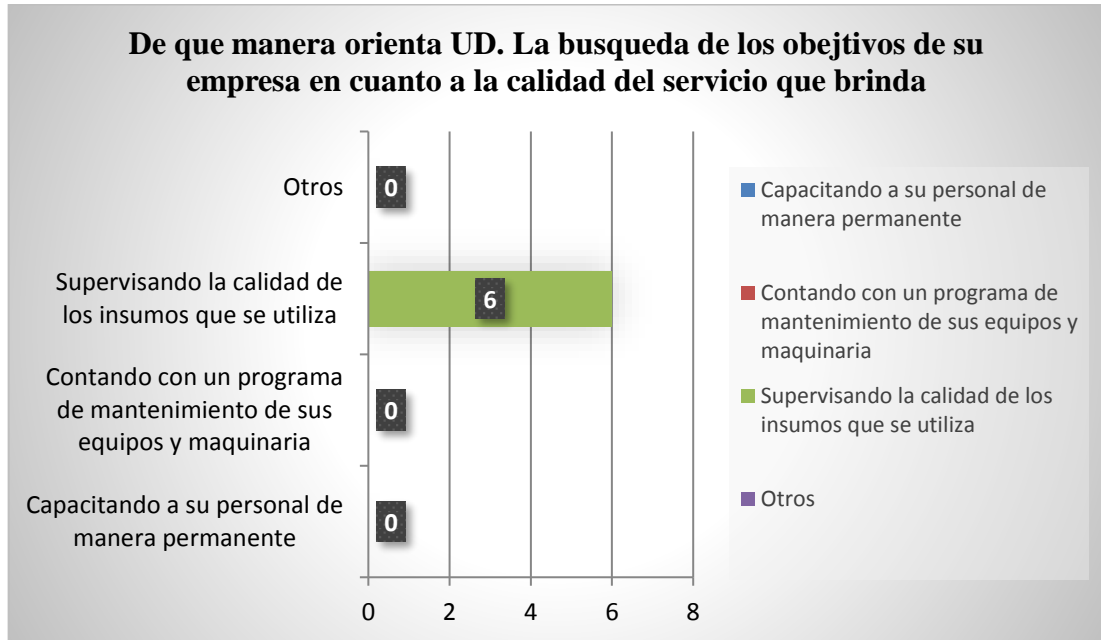


Figura 8: Gráfico de barras sobre de qué manera orienta Ud. la búsqueda de los objetivos de su empresa en cuanto a la calidad del servicio que brinda.

Interpretación: De los representantes el 100% respondió supervisando la calidad de los insumos que utiliza.

TABLA 9

¿Los métodos utilizados por la entidad para identificar áreas de mejoras le han generado buenos resultados?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETANJES
SI	6	100 %
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad

GRAFICO 9

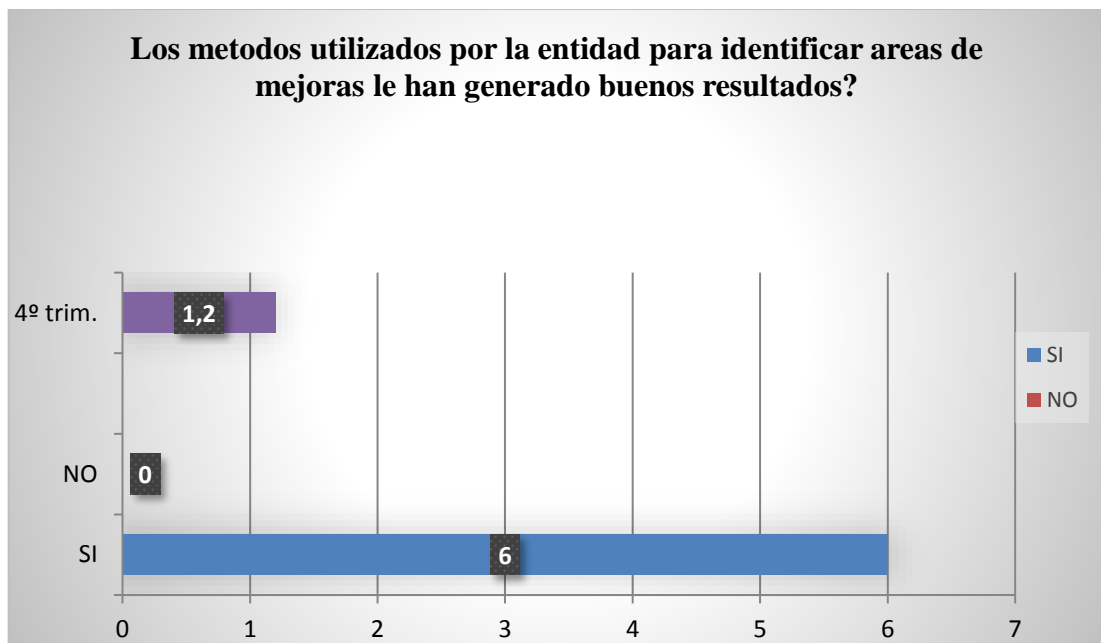


Figura 9: Gráfico de barras sobre si los métodos utilizados por la entidad para identificar áreas de mejoras le han generado buenos resultados

Interpretación: El 100% de los representantes de la MYPES encuestadas respondió que sí han obtenido buenos resultados de los métodos para identificar áreas de mejoras.

TABLA 10

Se recopilan y analizan los datos para determinar la eficiencia del sistema de gestión de calidad y para identificar en que deben mejorar?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETANJE
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	0	0%
Con frecuencia	4	67%
Casi siempre	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad

GRAFICO 10

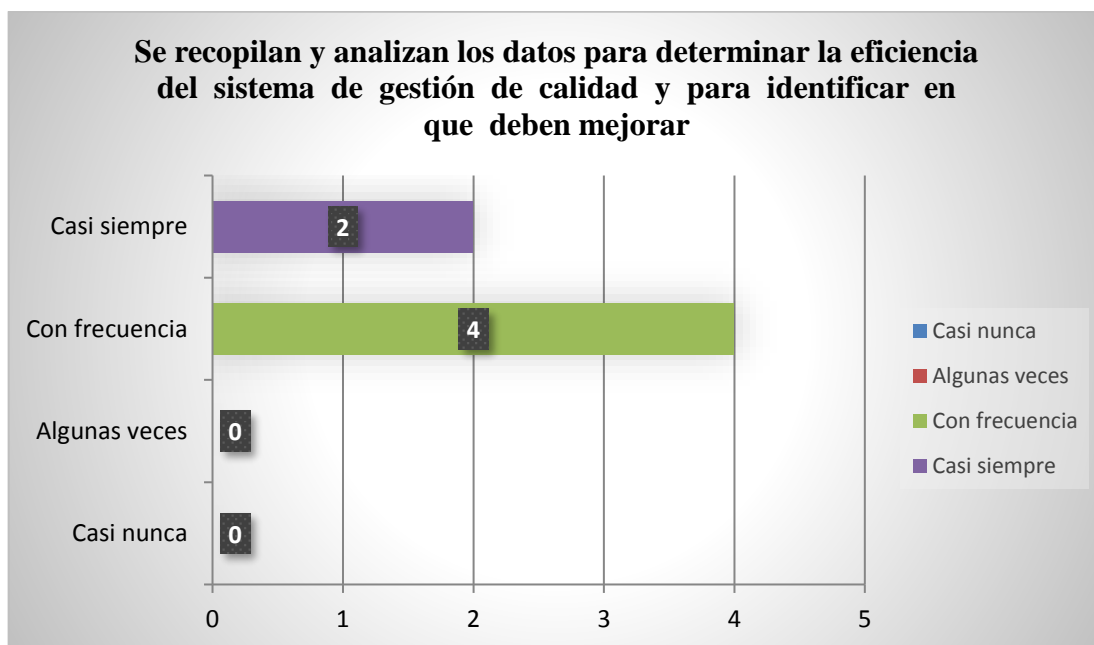


Figura 10: Gráfico de barras sobre si se recopilan y analizan los datos para determinar la eficiencia del sistema de gestión de calidad y para identificar en que mejorar.

Interpretación: Del 100% de los representantes de las MYPE, el 67% opina que con frecuencia se recopilan y analizan los datos y el 33 % casi siempre realizan estos procesos.

TABLA 11

¿Sus estándares de calidad son los esperados por sus clientes, se van satisfechos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETANJES
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	0	0%
Con frecuencia	0	0%
Casi siempre	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad

GRAFICO 11



Figura 11: Gráfico de barras sobre si sus estándares de calidad son los esperados por sus clientes se van satisfechos.

Interpretación: Del 100% de los representantes de las MYPE, el 100% de los clientes se van satisfechos casi siempre de la MYPE.

TABLA 12

Cree usted que una buena gestión de calidad genere el éxito de la empresa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETANJES
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	0	0%
Con frecuencia	4	67%
Casi siempre	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad

GRAFICO 12

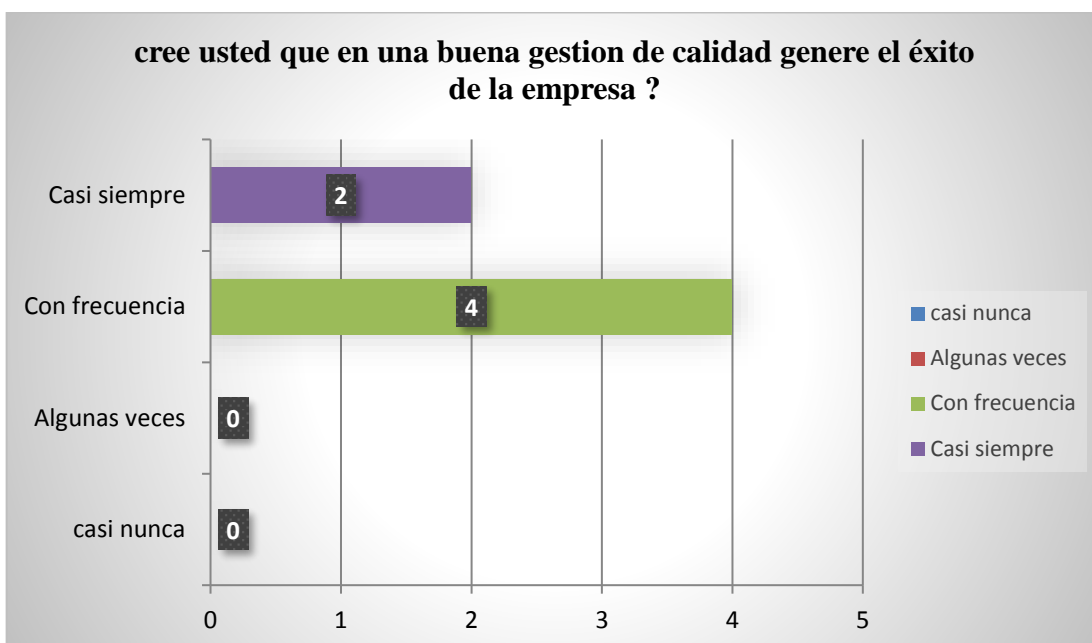


Figura 12: Gráfico de barras sobre si cree usted que en una buena gestión de calidad genere el éxito de la empresa.

Interpretación: Del 100% de los representantes de las MYPE, el 67% opina que con frecuencia la buena gestión de calidad genera el éxito de la empresa y el 20 % opina que casi siempre es por esta razón.

TABLA 13

Se llevan a cabo auditorías internas del sistema de calidad en su negocio?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETANJES
SI	6	100 %
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad

GRAFICO 13

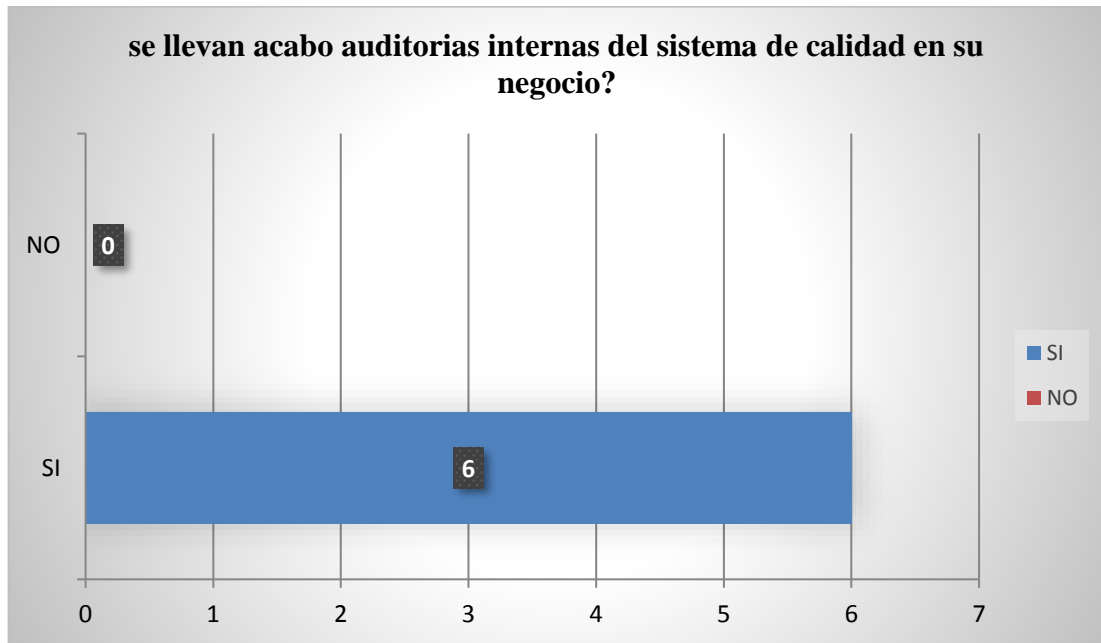


Figura 13: Gráfico de barras sobre si se lleva a cabo auditorías internas del sistema de la calidad en su negocio

Interpretación: Del 100% de los representantes respondió que si se llevan a cabo auditorías internas del sistema de calidad en su negocio.

TABLA 14

¿Cree Ud. Que la buena atención determina la calidad del servicio?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETANJES
SI	6	100 %
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad

GRAFICO 14

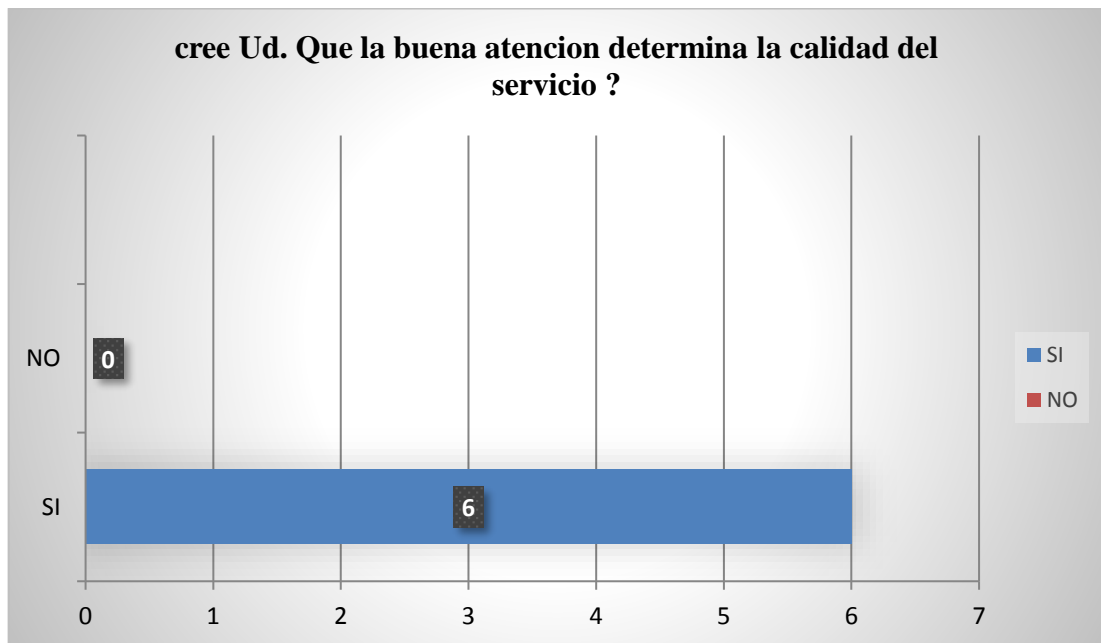


Figura 14: Gráfico de barras sobre si cree Ud. Que la buena atención determina la calidad del servicio.

Interpretación: Del 100% de los representantes respondió que sí que la buena atención determina la calidad del servicio dentro de la MYPE.

TABLA 15

¿La rentabilidad de la MYPE ha mejorado durante los dos últimos años?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETANJES
SI	6	100 %
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad

GRAFICO 15

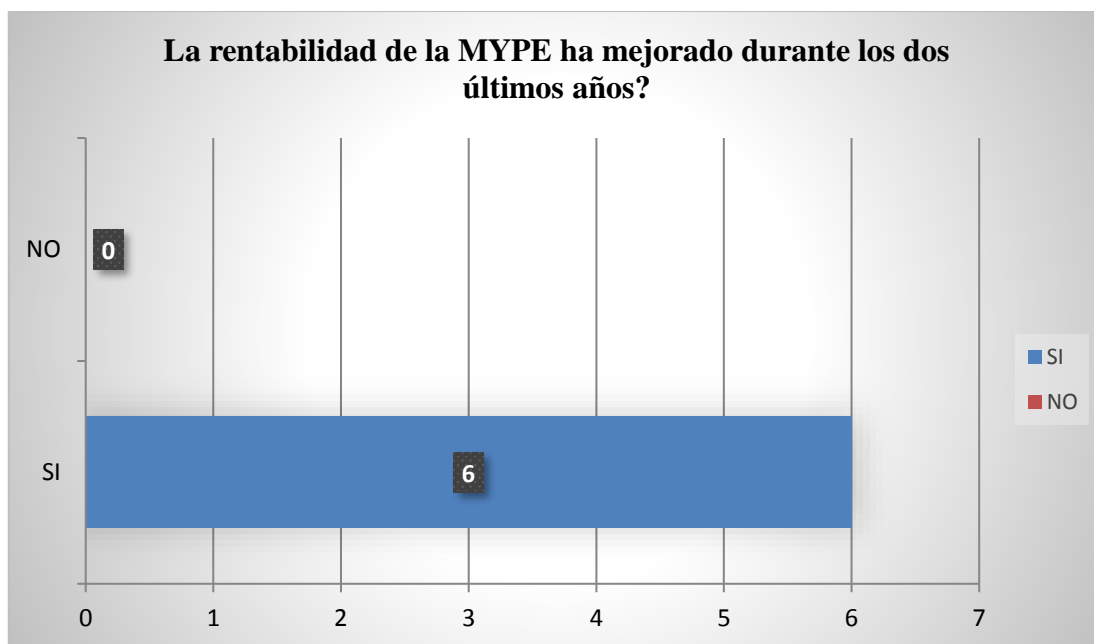


Figura 15: Gráfico de barras sobre la mejora de la rentabilidad.

Interpretación: El 100% de los representantes de las MYPE consideran que su rentabilidad si ha mejorado durante los dos últimos años, por lo que se puede concluir que este rubro es rentable.

TABLA 16

¿Cómo se manifiesta la rentabilidad obtenida?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETANJES
Incremento de ventas	2	33%
Disminución de necesidad de financiamiento	1	17%
Disminución de deudas	3	50%
Otros	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad

GRAFICO 16

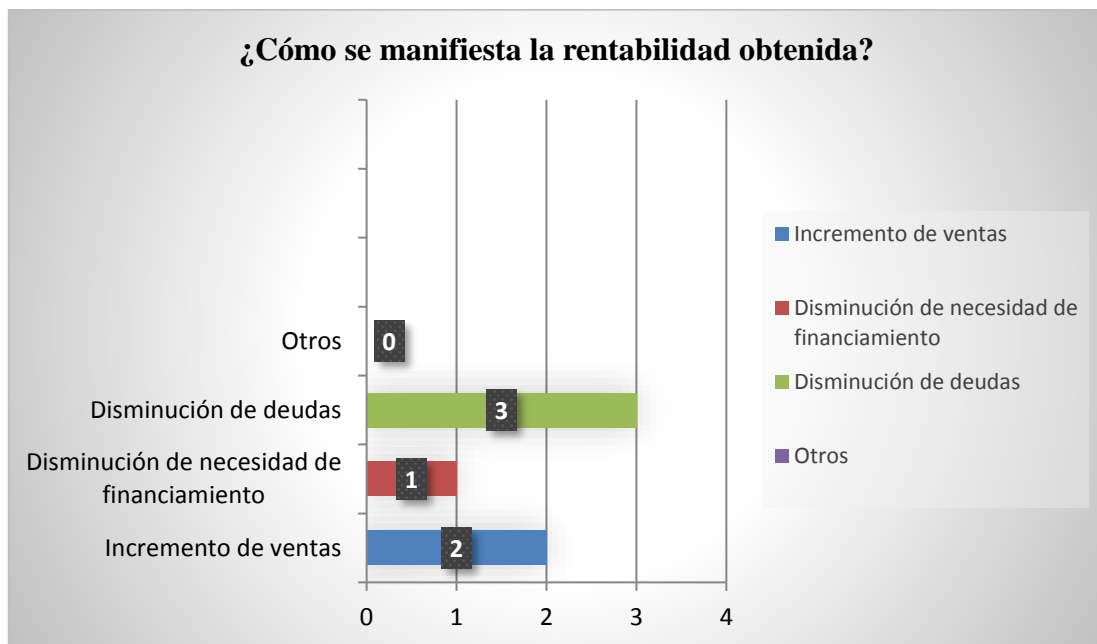


Figura 16: Gráfico de barras sobre cómo se manifiesta la rentabilidad obtenida.

Interpretación: El 100% de los representantes de las MYPE, el 50% considera por la disminución de sus deudas, el 33% que la rentabilidad obtenida se manifiesta en el incremento de sus activos. Y el 17% por la disminución de su necesidad de financiamiento de su MYPE.

TABLA 17

¿Qué factor cree usted que es determinante en la mejora de la Rentabilidad de su empresa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETANJES
Buena administración	4	67%
Fuerza de Trabajo	2	33%
Alianzas estratégicas	0	0%
Otros	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad

GRAFICO 17

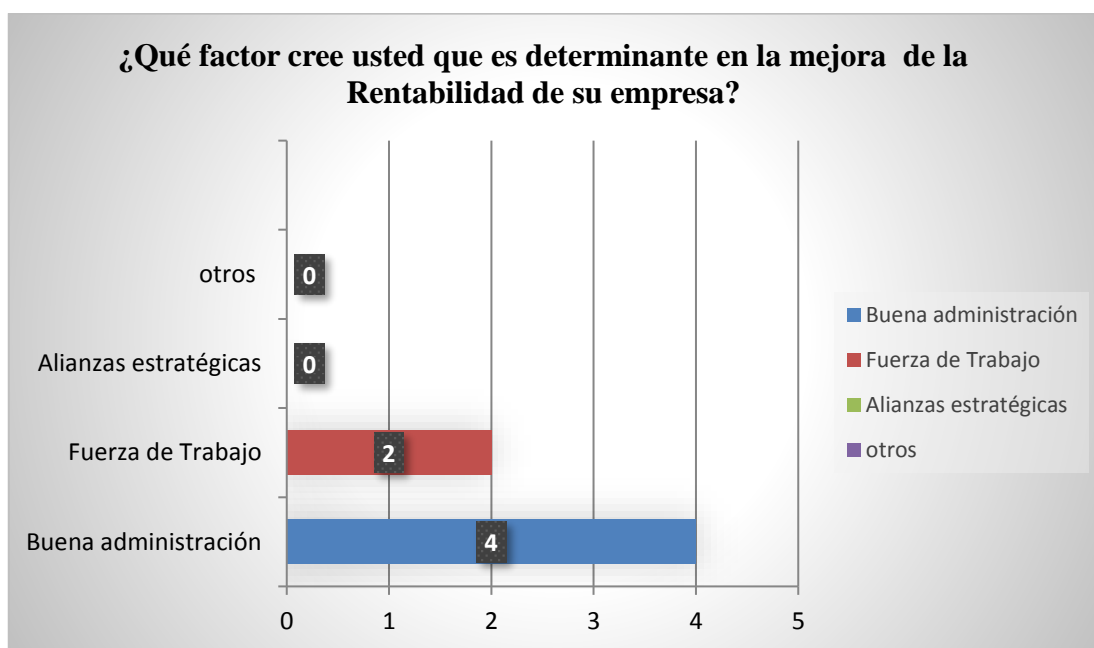


Figura 17: Gráfico de barras sobre que factor cree usted que es determinante en la mejora de la rentabilidad de su empresa.

Interpretación: El 100% de los representantes de las MYPE se consideran el 67 % por la buena administración y el 33% por la fuerza de trabajo.

TABLA 18

Determina Ud. el margen de rentabilidad (ganancias) de la MYPE

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad

GRAFICO 18

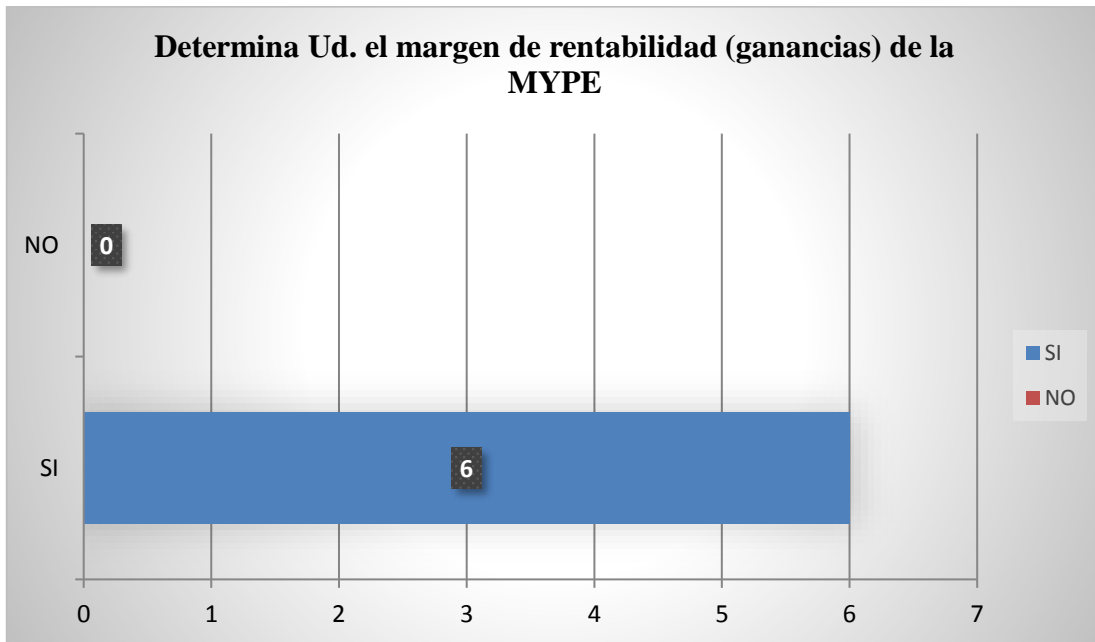


Figura 18: Gráfico de barras sobre si determina el margen de rentabilidad (ganancias).

Interpretación: El 100% de los empresarios determinan el margen de su rentabilidad.

TABLA 19

¿Cuál es su Margen de rentabilidad que percibe en su empresa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOS DE 30%	0	0%
MAS DE 30%	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad

GRAFICO 19

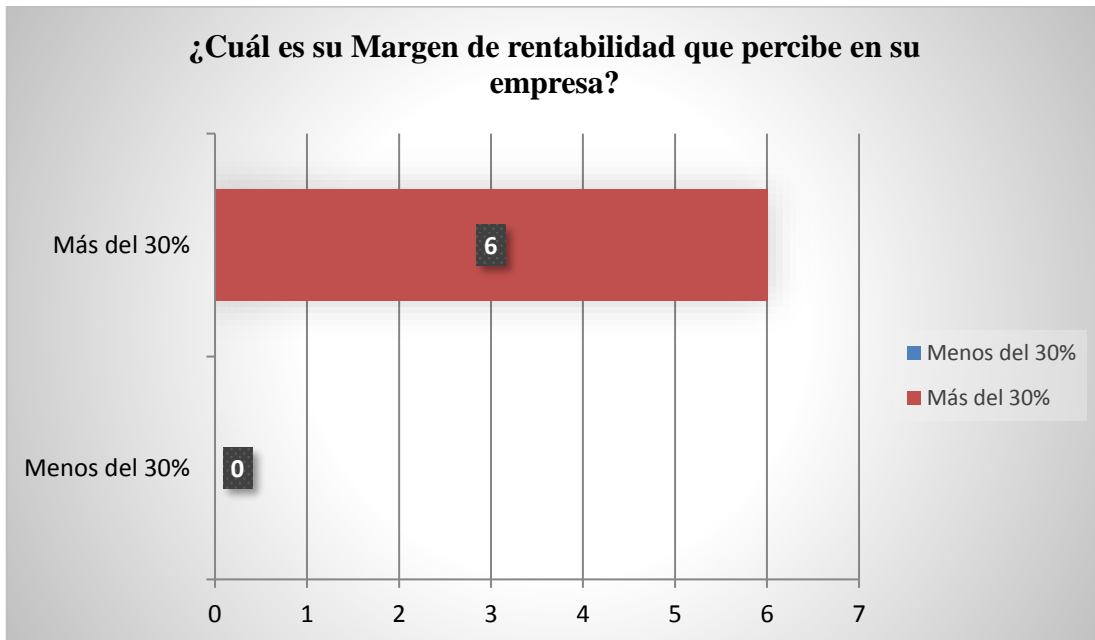


Figura 19: Gráfico de barras sobre el porcentaje del margen de rentabilidad.

Interpretación: Del 100% de los empresarios percibe más del 30% en los estudios fotográficos lo que quiere decir que es un negocio muy rentable.

TABLA 20

¿Según sus ventas anuales cree que los resultados económicos son favorables para su MYPE?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños de las MYPE del rubro estudios fotográficos para determinar las características de gestión de calidad y Rentabilidad.

GRAFICO 20

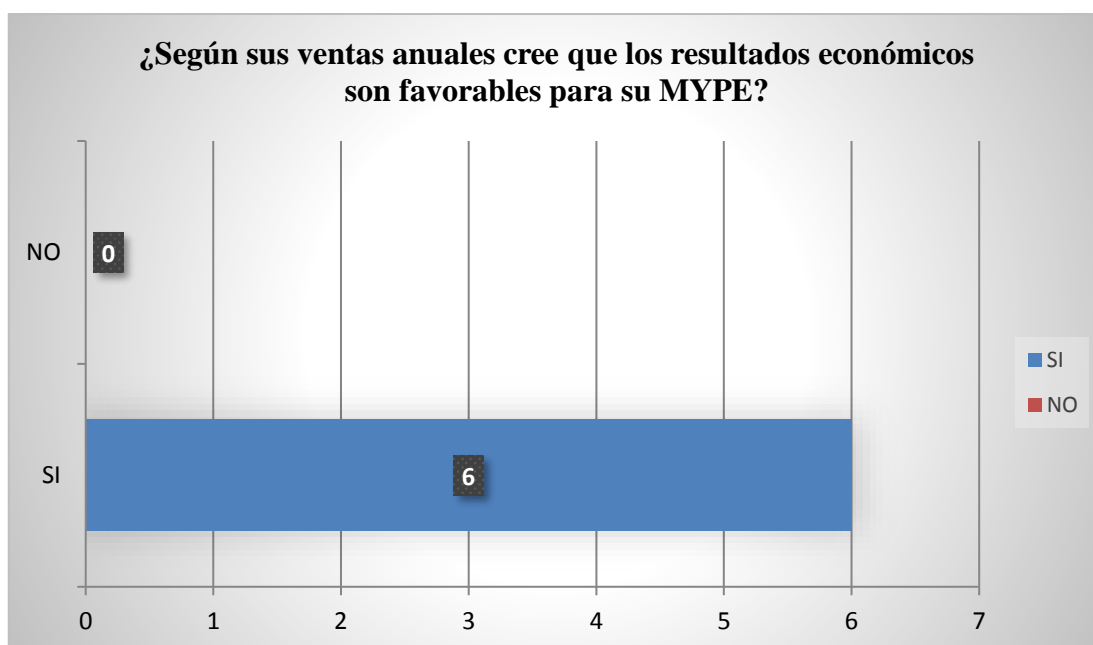


Figura 20: Gráfico de barras sobre según sus ventas anuales cree que los resultados económicos son favorables para MYPE?

Interpretación: El 100% de los empresarios respondieron que sus ventas anuales son resultados favorables para su MYPE.

IV. 2.- Análisis de los resultados

IV.2.1. Gestión de calidad

- El 60% de los empresarios encuestados el 33% Casi siempre Supervisa la calidad de los insumos que utiliza dentro de su MYPE, el 67% lo hace con frecuencia. (ver tabla 5)
- Del 67% de los empresarios respondieron que si tiene conocimientos de lo que es el ISO 9000 mientras que el 33% respondieron que no saben lo que es el ISO 9000 (ver tabla 6) lo que no concuerda con Hernández (2015) que es su investigación obtuvo que el 46.67% de los empresarios encuestados si conoce lo que es el ISO 9001 mientras que el 53.33% no conoce del tema.
- De los representantes el 17% respondió que se informaron del ISO 9000 a través de internet, el 33% a través de charlas organizadas por instituciones afines y el 17% a través de un curso de capacitación .(ver tabla7) Lo que quiere decir es que la mayoría no tiene una buena fuente por la cual se informó con este tema muy importante
- De los representantes el 100% respondió que supervisando la calidad de los insumos que utiliza busca lograr los objetivos de su empresa en cuanto a la calidad del servicio que brinda (ver tabla 8)
- El 100% de los representantes de la MYPES encuestadas respondió que sí han obtenido buenos resultados de los métodos para identificar áreas de mejoras. (ver tabla 9)

- Del 100% de los representantes de las MYPE, el 67% opina que con frecuencia se recopilan y analizan los datos y el 33 % casi siempre realizan estos procesos. (ver tabla 10)

- El 100% de los representantes de las MYPE, el 100% de los clientes se van satisfechos casi siempre de la MYPE. (ver tabla 11) lo que nos lleva a comparar con Ríos (2015) en su investigación obtuvo que n 80% de los representantes legales encuestados, respondieron que los clientes se sienten satisfechos por el servicio brindado y un 20% no se siente satisfecho

- Del 100% de los representantes de las MYPE, el 67% opina que con frecuencia la buena gestión de calidad genera el éxito de la empresa y el 20 % opina que casi siempre es por esta razón. (ver tabla 12)

- El 100% de los representantes respondió que si se llevan a cabo auditorías internas del sistema de calidad en su negocio. (ver tabla 13)

- Del 100% de los representantes respondió que sí que la buena atención determina la calidad del servicio dentro de la MYPE (ver tabla 14)

IV.2.1. Rentabilidad

- El 100% de los representantes de las MYPE consideran que su rentabilidad si ha mejorado durante los dos últimos años, por lo que se puede concluir que este rubro es rentable. (ver tabla 15) lo cual no coincide con Ríos que en su investigación obtiene que un 90% de los representantes legales de las MYPES

respondieron que la rentabilidad mejoro en los 2 últimos años. y Viera 2015 en su investigación obtiene que solo el 70% de las MYPES mejoro su rentabilidad en los 2 últimos años mientras que el 30% no percibió mejora

- El 100% de los representantes de las MYPE, el 50% considera por la disminución de sus deudas, el 33% que la rentabilidad obtenida se manifiesta en el incremento de sus activos. Y el 17% por la disminución de su necesidad de financiamiento de su MYPE.(ver tabla 16)
- El 100% de los representantes de las MYPE se consideran el 67 % por la buena administración y el 33% por la fuerza de trabajo (ver tabla 17)
- El 100% de los empresarios determinan el margen de su rentabilidad.(ver tabla 18)
- Del 100% de los empresarios percibe más del 30% en los estudios fotográficos lo que quiere decir que es un negocio muy rentable. (ver tabla 19)
- El 100% de los empresarios respondieron que sus ventas anuales son resultados favorables para su MYPE. (ver tabla 20)

V. CONCLUSIONES

1. Las principales características de gestión de calidad de las MYPE en los estudios fotográficos de Sullana obtuvimos como resultados que ellos supervisando la calidad de los insumos pueden verificar los errores que pueden haber y rectificarlos, También se recopilan y analizan los datos para determinar la eficiencia de gestión de calidad y poder identificar en que mejorar. De manera que no concuerda con la realidad dado que la calidad del papel fotográfico y la nitidez en las fotos no es la adecuada por ello se debe invertir en que los insumos sean de buena calidad para así cumplir con los estándares esperados.
2. Describiéndose los principios de la gestión de calidad de los estudios fotográficos: como resultados tuvimos 3 principios fundamentales en estas MYPES encuestadas como es enfoque hacia el cliente , liderazgo y el enfoque basado en procesos , el conocimiento de los principios de la gestión de calidad basados en las normas ISO 9000 deben ser adoptados y practicados en las organizaciones, de manera que se tenga direccionamiento y pueda crear y mantener un desarrollo interno para conseguir los objetivos que se trazados por la organización ya que ellos supervisan la calidad de los insumos que se utilizan dentro de la MYPE.
3. La rentabilidad se caracteriza por permitir el crecimiento y la estabilidad mediante la medición de la utilidad o ganancia de las MYPES la rentabilidad es el indicador básico para juzgar la eficiencia del desarrollo empresarial, revisando constantemente el comportamiento de los activos, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos, los factores más sobresalientes como resultados de nuestra encuesta obtuvimos que la fuerza

de trabajo dentro de la MYPE y la buena administración que hace que mejore la rentabilidad .

4. Los indicadores de rentabilidad de los estudios fotográficos del distrito de Sullana muestran una mejora en los últimos años en el crecimiento de las MYPES del sector fotográfico lo que hace que demuestra que este rubro es rentable, ya podemos observar mediante los resultados de la encuestas que los indicadores de que haya una buena rentabilidad vienen hacer la disminución de deudas, el incremento de las ventas y la disminución de la necesidad de financiamiento ya que su margen viene hacer mayor del 30% y esto hacer que sea un rubro en el cual se pueda invertir dado las ganancias que podemos obtener , siendo un rubro muy rentable.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano Pinedo, D. (2013). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio rubro venta de calzado en el distrito de El Porvenir - Trujillo año 2012. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo.
- Gaona Córdova, J. (2013). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio – rubro librerías de la ciudad de Paita, periodo 2012. Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Paita.
- Inga Quesada, M. (2006). El mercado de crédito para las Micro y pequeñas empresas, en el distrito de Trujillo de la Región La Libertad. Tesis para el Título de Licenciado en Economía, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo.
- Jibaja Huaman, L. N., & Vite Ramírez, A. (2010). Análisis de la calidad del servicio de atención y de la rentabilidad de los restaurantes – pollerías del distrito de Piura. Tesis para optar el Título de Contador Público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- John, O. (1993). Calidad total. Administracion total de la calidad.
- Medina Hernández, L., & Flores Palomino, M. (2010). Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las MYPES. Monografía, Huancavelica.
- Mendez. (2010). La eficiencia y rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas manufactureras exportadoras en Morelia michoacan. mexico: tesis para optar el titulo de maestro en ciencias en comercio exterior realizada en mexico.
- Mendez, O. (s.f.). Eficiencia y rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas manufactureras en morelia michoacana.
- Ocampo Mogollón, J. (2013). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad en el crecimiento y desarrollo de la micro y pequeña empresas del sector servicio - rubro restaurantes de comida rápida de la provincia de Piura, periodo 2011-2012. Tesis para optar el Título de Contador Público, Universidad los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Olivo Méndez, V. H. (Febrero de 2010). La eficiencia y rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas manufactureras exportadoras en Morelia Michoacan. Tesis para optar el Título de Maestro en Ciencias en Comercio Exterior, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Morelia.
- Olivo, M. (2010). La eficiencia y rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas manufactureras exportadoras en morelia Michoacan. mexico: Tesis para optar el titulo de maestro en ciencias en comercio exterior.

- Rengifo Silva, J. (2011). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del serctor comercio - rubro artesanía shipibo - conibo del distrito de Callería - Provincia de Coronel Portillo, periodo 2009 - 2010. Tesis para optar el Título de Contador Público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Coronel Portillo.
- Roca, A. M. (s/f). Okpara y wynn 2007.
- Rubio Dominguez, P. (s.f). Introducción a la Gestión Empresarial. Fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas. Madrid, España: Eumed.net.
- Santiesteban Zaldívar, E., Fuentes Frías, V. G., Leyva Cardeñoza, E., & Lozada Núñez, D. (2011). Análisis de la rentabilidad económica: tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial. Cuba: Universia.
- Gallegos Baldeón, M. (2012). Posicionamiento de una marca artesanal con calidad, servicio y rentabilidad en el mercado de calzado femenino en la ciudad de Quito caso aplicativo, Calzado Baldeón.(Tesis de Licenciatura, Escuela Politécnica del Ejército).Recuperado de <https://goo.gl/ZdhXOE>
- Molina Cazares, J. (2014). Modelo de gestión de Calidad para las Pequeñas Empresas Textiles del Cantón Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad. (Tesis de Licenciatura, Universidad Regional Autónoma de los Andes). Recuperado de <https://goo.gl/GIHGUP>
- Pérez Ríos, C (2014).La calidad del servicio al cliente y su Influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre S.A.C. Chiclayo Periodo Enero-Septiembre 2011 y 2012. (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo).Recuperado de <https://goo.gl/RqWPxR>
- Meléndez, J. & Oribe, K. (2014). Calidad del servicio al cliente y su incidencia en la Rentabilidad de las Empresas del Rubro Restaurantes-Pollerías del Distrito de Tarapoto, año 2014. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Martín). Recuperado de <https://goo.gl/vzu8xA>
- Jibaja Huamán, L. (2010). Análisis de la Calidad del Servicio de Atención y de la Rentabilidad de los restaurantes- Pollerías del Distrito de Piura. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). Recuperado de <https://goo.gl/FI2MGo>
- Jiménez Peña, M. (2014).Caracterización de Competitividad y Calidad del Servicio en las Mype Rubro Boticas A.A.H.H Santa Rosa Piura. (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote).Recuperado de <https://goo.gl/mRyVOg>
- Turmero, I. (05 de Abril de 2000). Sistemas de gestión de la calidad. Recuperado el 28 de Mayo de 2011, de monografias.com:<http://www.monografias.com>
- Rodríguez, N. (23 de Junio de 2012). CalidadTotaltqm. Recuperado el 23 de Junio de 2012, de CalidadTotaltqm: <http://calidadtotaltqm.wikispaces.com>

- Rúgeles, B. (10 de Marzo de 2013). Acerca de nosotros: Definición de gestión de calidad. Recuperado el 10 de Marzo de 2013, de sitio web: de Slideshare: <http://www.slideshare.net>
- Martínez, N. (14 de Abril de 2009). Monografias.com. Recuperado el 14 de Abril de 2009, de Monografias.com: <http://www.monografias.com/>
- Fernández, J. (6 de Agosto de 2010). Recuperado el 6 de Agosto de 2010, de SlideShare: <http://www.slideshare.net>
- Barco, J. (4 de Mayo de 2010). Herramientas de RSE. Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial: <http://www.responsabilidadsocialempresarial.com>
- Cazorla, J. (13 de Diciembre de 2004). Sistema de gestión de la calidad: ISO 9001. Obtenido de mailxmail.com: <http://www.mailxmail.com/curso-sistemagestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>.
- Osaba, E. (2011). Gestión de la calidad y marketing en los centros residenciales para personas mayores. Vasco: Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea.
- Gonzales, A., & Fernández, E. (2000). La cultura de la organización en la gestión total de la calidad. Ensaíos e Ciencia: Ciencias Biológicas, Agrarias e da Saúde, 99 – 114
- Mendoza, M. (21 de Octubre de 2011). Sistemas de Gestión. Lima, Lima, Perú.
- Gutiérrez P., J. (2003). monografias.com. Obtenido de sitio web de monografias.cin: <http://www.monografias.com/trabajos82/gestion-calidad-empresas-sectorazucarero/gestion-calidad-empresas-sector-azucarero2.shtml>
- Kusaba. (1995). Gestión de calidad.
- Moreno. (2001). Gestion de la Calidad.
- Nava, M. (2003). monografias.com. Obtenido de sitio web de monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos82/gestion-calidad-empresas-sectorazucarero/gestion-calidad-empresas-sector-azucarero2.shtml>
- Rodríguez, M. (2000). monografias.com/trabajos82/gestion-calidad. Obtenido de sitio Web de monografias.com/trabajos82/gestion-calidad: <http://www.monografias.com/trabajos82/gestion-calidad-empresas-sectorazucarero/gestion-calidad-empresas-sector-azucarero2.shtml>
- Smith, M. (2000). monografias.com/trabajos82/gestion-calidad-. Obtenido de sitio Web de Monografias.com/trabajos82/gestion-calidad-: <http://www.monografias.com/trabajos82/gestion-calidad-empresas-sectorazucarero/gestion-calidad-empresas-sector-azucarero2.shtml>

- Altamirano Pinedo, D. (2013). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio rubro venta de calzado en el distrito de El Porvenir - Trujillo año 2012. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo.
- Espinosa Salas, D. (s.f). Scribd. Recuperado el 20 de Abril de 2014, de Recuperado de :
<http://es.scribd.com/doc/32889464/RENTABILIDAD-ECONOMICA->
- Gaona Córdova, J. (2013). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio – rubro librerías de la ciudad de Paita, periodo 2012. Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Paita.
- Inga Quesada, M. (2006). El mercado de crédito para las Micro y pequeñas empresas, en el distrito de Trujillo de la Región La Libertad. Tesis para el Título de Licenciado en Economía, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo.
- Jibaja Huaman, L. N., & Vite Ramírez, A. (2010). Análisis de la calidad del servicio de atención y de la rentabilidad de los restaurantes – pollerías del distrito de Piura. Tesis para optar el Título de Contador Público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- John, O. (1993). Calidad total. Administracion total de la calidad.
- Medina Hernández, L., & Flores Palomino, M. (2010). Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las MYPES. Monografía, Huancavelica.
- Mendez. (2010). La eficiencia y rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas manufactureras exportadoras en Morelia michoacan. mexico: tesis para optar el titulo de maestro en ciencias en comercio exterior realizada en mexico.
- Mendez, O. (s.f.). Eficiencia y rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas manufactureras en morelia michoacana.
- Ocampo Mogollón, J. (2013). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad en el crecimiento y desarrollo de la micro y pequeña empresas del sector servicio - rubro restaurantes de comida rápida de la provincia de Piura, periodo 2011-2012. Tesis para optar el Título de Contador Público, Universidad los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Olivo Méndez, V. H. (Febrero de 2010). La eficiencia y rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas manufactureras exportadoras en Morelia Michoacan. Tesis para optar el Título de Maestro en Ciencias en Comercio Exterior, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Morelia.
- Olivo, M. (2010). La eficiencia y rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas manufactureras exportadoras en morelia Michoacan. mexico: Tesis para optar el titulo de maestro en ciencias en comercio exterior.
- Rengifo Silva, J. (2011). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del serctor comercio - rubro artesanía shipibo - conibo del distrito de Callería - Provincia de Coronel

Portillo, periodo 2009 - 2010. Tesis para optar el Título de Contador Público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Coronel Portillo.

Roca, A. M. (s/f). Okpara y wynn 2007.

Rubio Dominguez, P. (s.f). Introducción a la Gestión Empresarial. Fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas. Madrid, España: Eumed.net.

Santiesteban Zaldívar, E., Fuentes Frías, V. G., Leyva Cardeñoza, E., & Lozada Núñez, D. (2011). Análisis de la rentabilidad económica: tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial. Cuba: Universia.

Gallegos Baldeón, M. (2012). Posicionamiento de una marca artesanal con calidad, servicio y rentabilidad en el mercado de calzado femenino en la ciudad de Quito caso aplicativo, Calzado Baldeón.(Tesis de Licenciatura, Escuela Politécnica del Ejército).Recuperado de <https://goo.gl/ZdhXOE>

Molina Cazares, J. (2014). Modelo de gestión de Calidad para las Pequeñas Empresas Textiles del Cantón Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad. (Tesis de Licenciatura, Universidad Regional Autónoma de los Andes). Recuperado de <https://goo.gl/GIHGUP>

Pérez Ríos, C (2014).La calidad del servicio al cliente y su Influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre S.A.C. Chiclayo Periodo Enero-Septiembre 2011 y 2012. (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo).Recuperado de <https://goo.gl/RqWPxR>

Meléndez, J. & Oribe, K. (2014). Calidad del servicio al cliente y su incidencia en la Rentabilidad de las Empresas del Rubro Restaurantes-Pollerías del Distrito de Tarapoto, año 2014. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Martín). Recuperado de <https://goo.gl/vzu8xA>

Jibaja Huamán, L. (2010). Análisis de la Calidad del Servicio de Atención y de la Rentabilidad de los restaurantes- Pollerías del Distrito de Piura. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). Recuperado de <https://goo.gl/FI2MGo>

Jiménez Peña, M. (2014).Caracterización de Competitividad y Calidad del Servicio en las Mype Rubro Boticas A.A.H.H Santa Rosa Piura. (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote).Recuperado de <https://goo.gl/mRyVOg>

Raúl Sevilla Ordóñez Calidad total TQM Factores que controlan la calidad

Ruperado de <https://calidadtotaltqm.wikispaces.com/Factores+que+Controlan+la+Calidad>

Vigil y . Formulacion , crecimiento y proyección de las mypes Peru.

Monografía en internet: citada el 08/03/12 disponible en :

[http://www.monografias.com/trabajos58/formacion-y-ypes/formacion-Angola.S.Administracion.de.pequeñas.empresas.\(tercera.edición\)](http://www.monografias.com/trabajos58/formacion-y-ypes/formacion-Angola.S.Administracion.de.pequeñas.empresas.(tercera.edición))

Derechos reservados 2010 –mexico (pagina 316-319) citado el 25/10/12

- Sanchez 2002 INDICADORES DE RENTABILIDAD RECUPERADO DE : http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100008 Ing. Industrial-administrador, abogado. EGADE (ITESM)UC Postgrados maestrías en Administración de empresas; calidad y productividad; educación Doctorado en Educación
- Profesor titular e investigador, Area de Postgrado de Faces UC. Consultor -asesor empresarial DEPROIMCA EXATEC www.deproimca.com
- Chero, A. (2015). *Influencia del financiamiento en la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del Distrito de Nuevo Chimbote, Año 2014.* chimbote.
- Gallegos Baldeón, M. (2012). *Posicionamiento de una marca artesanal con calidad, servicio y rentabilidad en el mercado de calzado femenino en la ciudad de Quito caso aplicativo, Calzado Baldeón (Tesis de Licenciatura,).* Quito-Ecuador: Escuela Politécnica del Ejército.
- Hernandez, S. L. (2015). *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014.* Trujillo.
- J., A. (S/F). www.monograficas.com.
- Jibaja Huamán, L. (2010). *Análisis de la Calidad del Servicio de Atención y de la Rentabilidad de los restaurantes- Pollerías del Distrito de Piura. (Tesis de Licenciatura).* Piura: Universidad César Vallejo.
- Jiménez Peña, M. (2014). *Caracterización de Competitividad y Calidad del Servicio en las Mype Rubro Boticas A.A.H.H Santa Rosa Piura (Tesis de Licenciatura).* Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Meléndez, J. &. (2014). *Calidad del servicio al cliente y su incidencia en la Rentabilidad de las Empresas del Rubro Restaurantes-Pollerías del Distrito de Tarapoto, año 2014. (Tesis de Licenciatura).* Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Molina Cazares, J. (2014). *Modelo de gestión de Calidad para las Pequeñas Empresas Textiles del Cantón Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad. (Tesis de Licenciatura).* Cantón Antonio: Universidad Autónoma de los Andes.
- Pérez Ríos, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su Influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre S.A.C. Chiclayo Periodo Enero-Septiembre 2011 y 2012 (Tesis de Licenciatura).* Chiclayo : Universidad Católica Santo.
- QUISPE, L. L. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD EN LA.* Chimbote: Universidad Los Ángeles de Chimbote.
- Ravelo, J. (2010). *Mypes en el Perú.* Lima: Strategia.
- Rios, M. S. (2015). *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco, año 2014.* Trujillo.

- Soria, J. (2013). *Caracterización del financiamiento en la rentabilidad de las MYPES sector turismo rubros hostales del distrito de Trujillo año 2011*. Trujillo.
- Viera, E. H. (2015). *Caracterización de la rentabilidad y competitividad en las MYPE comerciales rubro arroz en Las Lomas Piura año 2013*. PIURA.
- Chero, A. (2015). *Influencia del financiamiento en la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del Distrito de Nuevo Chimbote, Año 2014*. chimbote.
- Gallegos Baldeón, M. (2012). *Posicionamiento de una marca artesanal con calidad, servicio y rentabilidad en el mercado de calzado femenino en la ciudad de Quito caso aplicativo, Calzado Baldeón (Tesis de Licenciatura,)*. Quito-Ecuador: Escuela Politécnica del Ejército.
- Hernandez, S. L. (2015). *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014*. Trujillo.
- J., A. (S/F). *www.monograficas.com*.
- Jibaja Huamán, L. (2010). *Análisis de la Calidad del Servicio de Atención y de la Rentabilidad de los restaurantes- Pollerías del Distrito de Piura. (Tesis de Licenciatura)*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Jiménez Peña, M. (2014). *Caracterización de Competitividad y Calidad del Servicio en las Mype Rubro Boticas A.A.H.H Santa Rosa Piura (Tesis de Licenciatura)*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Meléndez, J. &. (2014). *Calidad del servicio al cliente y su incidencia en la Rentabilidad de las Empresas del Rubro Restaurantes-Pollerías del Distrito de Tarapoto, año 2014. (Tesis de Licenciatura)*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Molina Cazares, J. (2014). *Modelo de gestión de Calidad para las Pequeñas Empresas Textiles del Cantón Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad. (Tesis de Licenciatura)*. Cantón Antonio: Universidad Autónoma de los Andes.
- Pérez Ríos, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su Influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre S.A.C. Chiclayo Periodo Enero-Septiembre 2011 y 2012 (Tesis de Licenciatura)*. Chiclayo : Universidad Católica Santo.
- QUISPE, L. L. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD EN LA. Chimbote: Universidad Los Ángeles de Chimbote*.
- Ravelo, J. (2010). *Mypes en el Perú*. Lima: Strategia.
- Rios, M. S. (2015). *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco, año 2014*. Trujillo.
- Soria, J. (2013). *Caracterización del financiamiento en la rentabilidad de las MYPES sector turismo rubros hostales del distrito de Trujillo año 2011*. Trujillo.
- Viera, E. H. (2015). *Caracterización de la rentabilidad y competitividad en las MYPE comerciales rubro arroz en Las Lomas Piura año 2013*. PIURA.

- Ávila, h. (2006). *Introducción A La Metodología Del La Investigación*. chihuahua : EUMET.
- García, T. (2003). *EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN/EVALUACIÓN*. Almendralejo.
- Ortiz, J. (2010). *Universo y muestra*. Cuenca.
- Pita, & Pértegas. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa* . la coruña.
- Ruiz, M. (2012). *POLÍTICAS PÚBLICAS EN SALUD Y SU IMPACTO EN EL SEGURO POPULAR EN CULIACÁN, SINALOA, MÉXICO*. Sinaloa.
- Sierra, M. (2012). *Tipos más usuales de Investigación*. Hidalgo.
- Begoña, D., & Quintanal, J. (2010). *Técnicas De Investigación* . Madrid.
- Cortés, M. E., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Ciudad del Carmen.
- Suárez, P., & Alonso, J. (2011). *El Plan De Analisis* . Asturias.

VII. ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Características de la gestión de calidad y rentabilidad de la MYPE del sector servicio rubro estudios fotográficos del distrito Sullana, período 2016”.

ENCUESTADOR.....FECHA:.....

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MYPE:

1. ¿Supervisa usted la calidad de los insumos que utiliza en su empresa?
 - a. Casi Nunca
 - b) Algunas veces
 - c) Con frecuencia
 - d. Casi Siempre
2. ¿Tiene conocimiento lo que es el ISO 9000?
 1. Si
 - b. No
3. De conocer que es el ISO 9000 ¿Cómo se informó?
 1. A través de un curso de capacitación
 2. A través de Internet
 3. A través de charlas organizadas por instituciones afines
 4. Otros
4. ¿De qué manera orienta Ud. la búsqueda de los objetivos de su empresa en cuanto a la calidad del servicio que brinda?
 - a) Capacitando a su personal de manera permanente.
 - b) Contando con un programa de mantenimiento de sus equipos y maquinaria

c) Supervisando la calidad de los insumos que se utiliza

d) Otros

5. ¿Los métodos utilizados por la entidad para identificar áreas de mejora le han generado acciones correctivas y preventivas?

a) Si

b) No

6 ¿Se recopilan y analizan los datos para determinar la eficiencia del sistema de gestión de calidad y para identificar en que deben mejorar?

a. Casi Nunca

b) Algunas veces

c) Con frecuencia

d. Casi Siempre

7. ¿Sus estándares de calidad son los esperados por sus clientes, se van satisfechos?

a. Casi Nunca

b) Algunas veces

c) Con frecuencia

d. Casi Siempre

8. ¿Cree usted que una buena gestión de calidad genere el éxito de la empresa?

a. Casi Nunca

b) Algunas veces

c) Con frecuencia

d. Casi Siempre

9. ¿Los métodos utilizados por la entidad para identificar áreas de mejoras le han generado buenos resultados?

a) SI ()

b) NO ()

10. ¿Cree Ud. que la buena atención determina la calidad del servicio?

a) SI ()

b) NO ()

RENTABILIDAD EN LA MYPE:

11. ¿Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años?

a) SI ()

b) NO ()

12. ¿Cómo se manifiesta el incremento de la rentabilidad de su empresa?

a) Ha incrementado sus activos

- b) Disminución de la necesidad de financiamiento
- c) Disminución de sus deudas
- d) Otros

13. ¿Qué factor cree usted es determinante en la mejora de la rentabilidad de su empresa?

- a) Buena administración
- b) Fuerza de trabajo
- c) Alianzas estratégicas
- d) Otros

14. ¿Determina Ud. el margen de su rentabilidad (ganancias)?

- a) SI ()
- b) NO ()

15. ¿Cuál es el margen de rentabilidad que percibe en su empresa?

- a) Menos del 30%
- b) Mayor del 30%

16. Según sus ventas anuales cree que los resultados económicos son favorables para su MYPE?

- a) SI ()
- b) NO ()

Sullana 2016

LISTAS DE EMPRESAS RUBRO ESTUDIO FOTOGRAFICOS

<p>1. LABORATORIO FOTOGRAFICO “MUNDO DIGITAL”</p> <p>PROPIETARIO :José García</p>
<p>2. LABORATORIO FOTOGRAFICO“MEMO COLOR”</p> <p>PROPIETARIO :Cristian Contreras</p>
<p>3. LABORATORIO FOTOGRAFICO “ SAÑARTU”</p> <p>PROPIETARIO: David Sañartu</p>
<p>4. LABORATORIO FOTOGRAFICO “ LA CASA DEL FOTOGRAFICO”</p> <p>PROPIETARIO :JOSE RIVERA SUAREZ</p>
<p>5. LABORATORIO “ GARCIA” Ruc. 10405319280</p> <p>PROPIETARIA: LILIANA OVIEDO</p>
<p>6. LABORATORIO FOTOGRAFICO “FOTOSHOW”</p> <p>PROPIETARIO: ALEXIS TAKIRE</p>

ANEXO N° 3: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, _____, con cédula de colegiatura
_____, con profesión _____ y ejerciendo actualmente
como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“Gestión de calidad y rentabilidad de la micro empresa del sector servicio- rubro estudios
fotográficos del distrito de Sullana, año 2016”, presentado por el estudiante universitario
Yessy García Saavedra de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión
realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de
la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la
pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la
pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno
de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación.

ANEXO 03 MODELO DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Esther E. Vivas Landa cedula _____ de colegiatura
N° 243 _____, de profesión: Contador Público
Contador Público y ejerciendo actualmente como experto; por medio de
la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de
recolección de datos del trabajo "CARACTERISTICAS DEL LA GESTION DE
CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
(MYPES), DEL SECTOR SERVICIO RUBRO ESTUDIOS FOTOGRAFICOS DE LA
PROVINCIA DE SULLANA -PERU 2016", presentado por el estudiante
universitario Yessy Garcia Saavedra de administración, cursante del
taller de titulación; los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como
la adecuación; la pertinencia y la redacción de cada uno de los ítems presentados; el
detalle se presenta en el cuadro a continuación:

Mg. CPC Esther E. Vivas Landa

Esther E. Vivas Landa

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones
						REDACCIÓN		CONTENIDO		CONGRUENCIA		PERTINENCIA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
GESTIÓN DE CALIDAD	Enfoque hacia el cliente	Nivel de conocimiento	¿Supervisa usted la calidad de los insumos que utiliza en su empresa?	a. Casi Nunca b. Algunas veces c. Con frecuencia d. Casi Siempre		✓		✓		✓		✓		
			¿Tiene conocimiento lo que es el ISO 9000?	Si	No	✓		✓		✓		✓		
		Conocimiento de las necesidades del cliente	¿De conocer que es el ISO 9000 ¿Cómo se informó?	<ul style="list-style-type: none"> A través de un curso de capacitación A través de Internet A través de charlas organizadas por instituciones afines Otros 		✓		✓		✓		✓		
			¿De qué manera orienta Ud. la búsqueda de los objetivos de su empresa en cuanto a la calidad del servicio que brinda?	a) Capacitando a su personal de manera permanente. b) Contando con un programa de mantenimiento de sus equipos y maquinaria c) Supervisando la calidad de los insumos que se utiliza d) Otros		✓		✓		✓		✓		
		Solución de las necesidades del cliente.	¿Los métodos utilizados por la entidad para identificar áreas de mejora le han generado acciones correctivas y preventivas?	Si	No	✓		✓		✓		✓		
		¿Se recopilan y analizan los datos	a. Casi Nunca b. Algunas veces		✓		✓		✓		✓			

	Liderazgo	Habilidades Cognitivas Habilidades Actitudinales Habilidades Comunicativas y en Equipo.	para determinar la eficiencia del sistema de gestión de calidad y para identificar en que deben mejorar?	c) Con frecuencia d. Casi Siempre		✓		✓		✓		✓		
			¿Sus estándares de calidad son los esperados por sus clientes, se van satisfichos?	a. Casi Nunca b) Algunas veces c) Con frecuencia d. Casi Siempre		✓		✓		✓		✓		
	Mejora continua	Evaluación de mejora Del desempeño. Evaluación del Servicio. Evaluación de Eficiencia de Gestión de Procesos. Toma de decisiones Basado en los Indicadores	¿Cree usted que una buena gestión de calidad genere el éxito de la empresa?	a. Casi Nunca b) Algunas veces c) Con frecuencia d. Casi Siempre		✓		✓		✓		✓		
			¿Se llevan a cabo auditorías internas del sistema de calidad en su negocio?	Si	No	✓		✓		✓		✓		
			¿Cree Ud. que la buena atención determina la calidad del servicio?	Si	No	✓		✓		✓		✓		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones				
						Redacción		Contenido		Congruencia		Perinencia						
						Si	No	Si	No	Si	No	Si	No					
RENTABILIDAD	EFICIENCIA	VENTAS	¿Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años?	Si	No													
			Según sus ventas anuales cree que los resultados económicos son favorables para su MYPE?															
	INVERSION	BENEFICIO	¿Cómo se manifiesta el incremento de la rentabilidad de su empresa?															
			¿Qué factor cree usted es determinante en la mejora de la rentabilidad de su empresa?	Si	No													
	UTILIDAD	MARGEN DE UTILIDAD	¿Determina Ud. el margen de su rentabilidad (ganancias)?	Si	No													
			¿Cuál es el margen de rentabilidad que percibe en su empresa?	Menos del 30%	Mayor del 30%													

Mg. CPC Esther E. Vivas Landa

Firma del Evaluador: Esther E. Vivas Landa

Nombre y Apellidos del Evaluador: Esther Elizabeth Vivas Landa

Profesión del Evaluador: Contador Público

Teléfono del Contacto: # 9446 29932

E: Excelente / MB: Muy bien / B: Bueno / R: Regular / D: Deficiente

ANEXO 03 MODELO DE JUICIO DE EXPERTOS


Yo Maria del Carmen Rosillo de Purizaga cedula de colegiatura
N° 03970 de profesión
Lic. Ciencias Administrativas ejerciendo actualmente como experto; por medio de
la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de
recolección de datos del trabajo "CARACTERISTICAS DEL LA GESTION DE
CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
(MYPES), DEL SECTOR SERVICIO RUBRO ESTUDIOS FOTOGRAFICOS DE LA
PROVINCIA DE SULLANA -PERU 2016", presentado por el estudiante
universitario Yessy Garcia Saavedra de administración, cursante del
taller de titulación, los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como
la adecuación, la pertinencia y la redacción de cada uno de los items presentados; el
detalle se presenta en el cuadro a continuación:


.....
Maria del C. Rosillo de Purizaga
LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD 03970

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones
						REDACCIÓN		CONTENIDO		CONGRUENCIA		PERTINENCIA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
GESTIÓN DE CALIDAD	Enfoque hacia el cliente	Nivel de conocimiento	¿Supervisa usted la calidad de los insumos que utiliza en su empresa?	a. Casi Nunca b. Algunas veces c. Con frecuencia d. Casi Siempre		✓		✓		✓		✓		
			¿Tiene conocimiento lo que es el ISO 9000?	Si	No	✓		✓		✓		✓		
		Conocimientos de las necesidades del cliente	¿De conocer que es el ISO 9000 ¿Cómo se informó?	<ul style="list-style-type: none"> A través de un curso de capacitación A través de Internet A través de charlas organizadas por instituciones afines Otros 		✓		✓		✓		✓		
		Solución de las necesidades del cliente.	¿De qué manera orienta Ud. la búsqueda de los objetivos de su empresa en cuanto a la calidad del servicio que brinda?	a) Capacitando a su personal de manera permanente b) Contando con un programa de mantenimiento de sus equipos y maquinaria c) Supervisando la calidad de los insumos que se utiliza d) Otros		✓		✓		✓		✓		
			¿Los métodos utilizados por la entidad para identificar áreas de mejora le han generado acciones correctivas y preventivas?	Si	No	✓		✓		✓		✓		
			¿Se recopilan y analizan los datos?	a. Casi Nunca b. Algunas veces		✓		✓		✓		✓		


Liderazgo	Habilidades Cognitivas Habilidades Actitudinales Habilidades Comunicativas y en Equipo.	para determinar la eficiencia del sistema de gestión de calidad y para identificar en que deben mejorar?	c) Con frecuencia d. Casi Siempre		✓		✓		✓		✓		
		¿Sus estándares de calidad son los esperados por sus clientes, se van satisfichos?	a. Casi Nunca b) Algunas veces c) Con frecuencia d. Casi Siempre		✓		✓		✓		✓		
Mejora continua	Evaluación de mejora Del desempeño. Evaluación del Servicio. Evaluación de Eficiencia de Gestión de Procesos. Toma de decisiones Basado en los Indicadores	¿Cree usted que una buena gestión de calidad genere el éxito de la empresa?	a. Casi Nunca b) Algunas veces c) Con frecuencia d. Casi Siempre		✓		✓		✓		✓		
		¿Se llevan a cabo auditorias internas del sistema de calidad en su negocio?	Si	No	✓		✓		✓		✓		
		¿Cree Ud. que la buena atención determina la calidad del servicio?	Si	No	✓		✓		✓		✓		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones				
						Redacción		Contenido		Congruencia		Perinencia						
						Si	No	Si	No	Si	No	Si	No					
RENTABILIDAD	EFICIENCIA	VENTAS	¿Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años?	Si	No													
			Según sus ventas anuales cree que los resultados económicos son favorables para su MYPE?															
	INVERSION	BENEFICIO	¿Cómo se manifiesta el incremento de la rentabilidad de su empresa?															
			¿Qué factor cree usted es determinante en la mejora de la rentabilidad de su empresa?	Si	No													
	UTILIDAD	MARGEN DE UTILIDAD	¿Determina Ud. el margen de su rentabilidad (ganancias)?	Si	No													
			¿Cuál es el margen de rentabilidad que percibe en su empresa?	Menos del 30%	Mayor del 30%													


Firma del Evaluador: 
Nombre y Apellidos del Evaluador: MARIA del CARMEN Rosillo de PUEZAMA
Profesión del Evaluador: Lic. Ciencias Administrativas
Teléfono del Contacto: # 963828159
E: Excelente / MB: Muy bien / B: Bueno / R: Regular / D: Deficiente



.....
Maria del C. Rosillo de Purizaca
LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD 03970

N°	Ítems / Preguntas	Pertinencia					Redacción					Adecuación					Propuesta a la pregunta
		E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	
01	¿Recibió capacitación por parte de la empresa?	✓					✓					✓					
02	¿Considera importante las capacitaciones?	✓					✓					✓					
03	¿La capacitación es solo para el personal nuevo?	✓					✓					✓					
04	¿Planea anticipadamente las capacitaciones que realizará a sus trabajadores en el transcurso del año?	✓					✓					✓					
05	¿Se organizan para saber quiénes serán los encargados de participar en la capacitación y que puestos ocuparán?	✓					✓					✓					
06	¿Controla las actividades que se realizan en la capacitación?	✓					✓					✓					
07	¿Evalúa a sus trabajadores al término de las capacitaciones?	✓					✓					✓					
08	¿Cree que las capacitaciones tienen buenos resultados en sus trabajadores?	✓					✓					✓					
09	¿La capacitación permite cumplir con los objetivos planteados con la empresa?	✓					✓					✓					
10	¿La capacitación le permite los trabajadores desarrollar las habilidades y destrezas que poseen?	✓					✓					✓					
11	¿Crees necesaria la capacitación en tu área de trabajo?	✓					✓					✓					
12	¿Consideras que con tu conocimiento no necesitas de capacitación?	✓					✓					✓					
13	¿Las capacitaciones que realiza la empresa son gratuitas o corren por gasto de cada trabajador?	✓					✓					✓					


 DOCCURE LEVACUADOR
 C.A.D. 03970

N°	Ítems / Preguntas	Pertinencia					Redacción					Adecuación					Propuesta a la pregunta
		E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	
14	¿Las capacitaciones recibidas han sido satisfactorias en su totalidad?		✓					✓					✓				
15	¿Las actividades realizadas en la capacitación ayudó a que sus trabajadores socialicen?		✓					✓					✓				
16	¿Es lo mismo gestión de calidad y pruebas de producto?		✓					✓					✓				
17	¿Crees que todas las empresas deben participar en el proceso de gestión de calidad?		✓					✓					✓				
18	¿Todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad?		✓					✓					✓				
19	¿Quién es el responsable de la gestión de calidad?		✓					✓					✓				


 DOCCURE EVACUADOR
 C.A.D. 03970

Firma del Evaluador: 
Nombre y Apellidos del Evaluador: María del Carmen Rosillo de Purizaca
Profesión del Evaluador: Lic. Ciencias Administrativa
Teléfono del Contacto: #1 965828159
E: Excelente / MB: Muy bien / B: Bueno / R: Regular / D: Deficiente

ANEXO 03 MODELO DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Esther Elizabeth Vivas Landa cedula de colegiatura
N° 243, de profesión:
Contador Público y ejerciendo actualmente como experto; por medio de
la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de
recolección de datos del trabajo “CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION Y
GESTION DE LA CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIO - RUBRO TALLERES DE METAL MECANICA DEL
DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2016”, presentado por la estudiante universitaria
Sucsy Analiz Castillo Guerrero, de administración , cursante del taller de titulación; los
resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación; la
pertinencia y la redacción de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en
el cuadro a continuación:


Mg. CPC Esther E. Vivas Landa

N°	Ítems / Preguntas	Pertinencia					Redacción					Adecuación					Propuesta a la pregunta
		E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	
01	¿Recibió capacitación por parte de la empresa?		✓					✓					✓				
02	¿Considera importante las capacitaciones?		✓					✓					✓				
03	¿La capacitación es solo para el personal nuevo?		✓					✓					✓				
04	¿Planea anticipadamente las capacitaciones que realizará a sus trabajadores en el transcurso del año?		✓					✓					✓				
05	¿Se organizan para saber quiénes serán los encargados de participar en la capacitación y que puestos ocuparán?		✓					✓					✓				
06	¿Controla las actividades que se realizan en la capacitación?		✓					✓					✓				
07	¿Evalúa a sus trabajadores al término de las capacitaciones?		✓					✓					✓				
08	¿Cree que las capacitaciones tienen buenos resultados en sus trabajadores?		✓					✓					✓				
09	¿La capacitación permite cumplir con los objetivos planteados con la empresa?		✓					✓					✓				
10	¿La capacitación le permite los trabajadores desarrollar las habilidades y destrezas que poseen?		✓					✓					✓				
11	¿Crees necesaria la capacitación en tu área de trabajo?		✓					✓					✓				
12	¿Consideras que con tu conocimiento no necesitas de capacitación?		✓					✓					✓				
13	¿Las capacitaciones que realiza la empresa son gratuitas o corren por gasto de cada trabajador?		✓					✓					✓				


 Mg. CPC Esther E. Vivas Landa

N°	Ítems / Preguntas	Pertinencia					Redacción					Adecuación					Propuesta a la pregunta
		E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	
14	¿Las capacitaciones recibidas han sido satisfactorias en su totalidad?		✓					✓					✓				
15	¿Las actividades realizadas en la capacitación ayudo a que sus trabajadores socialicen?		✓					✓					✓				
16	¿Es lo mismo gestión de calidad y pruebas de producto?		✓					✓					✓				
17	¿Crees que todas las empresas deben participar en el proceso de gestión de calidad?		✓					✓					✓				
18	¿Todo el personal debe involucrarse en el proceso de gestión de calidad?		✓					✓					✓				
19	¿Quién es el responsable de la gestión de calidad?		✓					✓					✓				


 Mg. CPC Esther E. Vivas Landa

Firma del Evaluador: Esther E. Vivas Landa
Nombre y Apellidos del Evaluador: Esther Eduarda Vivas Landa
Profesión del Evaluador: Contador Público
Teléfono del Contacto: # 9446 29 932
E: Excelente / MB: Muy bien / B: Bueno / R: Regular / D: Deficiente


Mg. CPC Esther E. Vivas Landa