



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA  
EN LAS MYPES DE ZAPATERÍAS, EN EL DISTRITO DE  
SULLANA, AÑO 2019**

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

**AUTORA:**

**JUAREZ JUAREZ, CLARITZA DE LOS MILAGROS  
ORCID: 0000-0003-4263-0679**

**ASESOR:**

**RAMOS ROSAS, CARLOS DAVID  
ORCID: 0000-0002-5868-2441**

**SULLANA – PERÚ**

**2021**

## 2. Equipo de trabajo

### **AUTORA**

Juarez Juarez, Claritza de los Milagros

ORCID: 0000-0003- 4263-0679

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

### **ASESOR**

Ramos Rosas, Carlos David

ORCID: 0000-0002-5868-2441

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

### **JURADO**

Rosillo de Purizaca María del Carmen

CODIGO ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa Jose German

CODIGO ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio María Isabel

CODIGO ORCID: 0000-0003-1132-2243

**3. Hoja de firma de jurado y asesor**

Rosillo de Purizaca María del Carmen  
PRESIDENTE

Salinas Gamboa Jose German  
MIEMBRO

Mino Asencio María Isabel  
MIEMBRO

Ramos Rosas Carlos David  
ASESOR

#### **4. Agradecimiento**

Esta investigación le agradezco a mi Dios, por ser mi inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener unos de los anhelos más deseados en mi vida.

Le doy gracias a mis padres: Hugo Juárez Flores y Gladys Mercedes Juárez Crisanto, porque siempre están ahí brindándome sus consejos y apoyo constante, por inculcarme valores, por haberme dado educación en todas las etapas de mi vida. Le agradezco también a mis hermanos y sobrinos porque de alguna manera han contribuido con su apoyo, e inundan mi vida de amor y alegría.

A mi tutor y asesor Mgtr. Carlos David Ramos Rosas, por su apoyo en las primeras etapas de esta investigación, de igual forma a mi tutora asesora Mgtr. Flor de Guadalupe Barrón Bravo, por contribuir con sus conocimientos en la etapa final de la investigación; y de forma especial a los empresarios del rubro Mypes Zapaterías del distrito de Sullana por haberme apoyado en la investigación.

## 5. Dedicatoria

A Dios, por darme la fuerza y sabiduría necesaria. Por haberme dado salud para cumplir con mis metas propuestas, por iluminarme desde el inicio del presente trabajo y permitirme culminarlo.

Con todo mi cariño y amor a mi familia por ser pilares fundamentales en mi vida, puesto que en muchas oportunidades son mi cable a tierra que hicieron todo lo que estuvo a su alcance para que yo pudiera lograr mis sueños, a ustedes por siempre mi corazón y agradecimiento: Papá, Mamá, hermanos y sobrinos.

En general esta tesis va dedicada a todas y cada una de las personas que han vivido conmigo mi experiencia en la universidad, con sus altos y bajos y que no necesito nombrar porque tanto ellas como yo sabemos que desde lo más profundo de mi corazón les agradezco el haberme brindado todo el apoyo, colaboración, ánimo y sobre todo cariño y amistad.

## 6. Resumen

El trabajo de investigación se trazó como objetivo general determinar las características principales de la gestión de calidad y la planeación estratégica en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019; para ello se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las características principales de la gestión de calidad y la planeación estratégica en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019? La investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Como la población fue finita estuvo conformada por los propietarios, cuyo tamaño de muestra fue de 10 personas que participaron en la investigación, en función a criterios de inclusión y exclusión a quienes se les aplicó una encuesta de 20 preguntas a escala Likert. Obteniendo los siguientes resultados: Gestión de calidad, el 100% de dueños señalan que estima la eficiencia del personal como parte de su gestión; el 80% dijo que nunca cuentan con un organigrama. Planeación estratégica el 80% de dueños señalan que siempre suele motivar a sus trabajadores; el 70% de dueños señalan que a veces involucra a su personal como medio para el desarrollo estratégico. Se concluyó que los dueños de las zapaterías en gestión de calidad, suelen estimar la eficiencia de su personal, no tienen un organigrama donde se especifique las responsabilidades de sus trabajadores; además motivan a los trabajadores, pero no realizan una correcta planeación estratégica, puesto que a veces realizan análisis y fijan estrategias.

Palabras Clave: calidad, gestión, planeación, propietarios, zapaterías

## Abstract

The research work was set as a general objective to determine the main characteristics of quality management and strategic planning in the Mypes of shoe stores in the district of Sullana, year 2019; For this, the following research question was posed: What are the main characteristics of quality management and strategic planning in the Mypes of shoe stores in the Sullana district, year 2019? The research was quantitative, descriptive level, non-experimental cross-sectional design. As the population was finite, it was made up of the owners, whose sample size was 10 people who participated in the research, based on inclusion and exclusion criteria to whom a survey of 20 questions on a Likert scale was applied. Obtaining the following results: Quality management, 100% of owners indicate that they estimate the efficiency of the staff as part of their management; 80% said they never have an organization chart. Strategic planning 80% of owners indicate that they always motivate their workers; 70% of owners indicate that they sometimes involve their staff as a means of strategic development. It was concluded that the owners of shoe stores in quality management usually estimate the efficiency of their personnel, they do not have an organization chart where the responsibilities of their workers are specified; They also motivate workers, but they do not carry out correct strategic planning, since they sometimes carry out analyzes and set strategies.

Keywords: quality, management, planning, owners, shoe stores

## 7. Contenido

1. Carátula.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma de jurado y asesor.....	iii
4. Agradecimiento.....	iv
5. Dedicatoria.....	v
6. Resumen .....	vi
7. Contenido.....	viii
8. Índice de tablas, gráficos y cuadros .....	xi
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura .....	9
2.1 Antecedentes.....	9
2.1.1. Variable Gestión de Calidad .....	9
2.1.2. Variable Planeación Estratégica.....	25
2.2. Bases teóricas.....	37
2.2.1. Gestión de Calidad.....	37
2.2.1.1. Definición de Gestión .....	37
2.2.1.2. Concepto de calidad .....	37
2.2.1.3. Definición de Gestión de Calidad.....	38
2.2.1.4. Objetivos de un Sistema de Gestión de calidad.....	38
2.2.1.5. Principios de la gestión de calidad .....	39
2.2.1.6. Beneficios de la Gestión de Calidad.....	40
2.2.1.7. Elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad .....	44
2.2.1.8. Las normas ISO 9000/20001 .....	46
2.2.1.9. Las normas ISO 9000.....	46
2.2.2. Planeación Estratégica .....	47
2.2.2.1. Definición de estrategia.....	47
2.2.2.2. Definición de planeación estratégica .....	48
2.2.2.3. Importancia de la Planeación estratégica.....	49

2.2.2.4. Ventajas de la planeación estratégica .....	50
2.2.2.5. Desventajas de la planeación estratégica .....	52
2.2.2.6. Características de la planeación estratégica .....	52
2.2.2.7. Componentes o elementos claves de la planeación estratégica.....	54
2.2.2.8. Modelos de planeación estratégica .....	55
2.2.3. La Mypes .....	57
2.2.3.1. Concepto de Mypes.....	57
2.2.3.2. Clasificación de las Mype .....	57
2.2.3.3. Características en cuanto al comercio y administración de las Mypes .....	58
2.2.3.4. Importancia de las Mypes .....	58
III. Hipótesis .....	60
IV. Metodología.....	61
4.1. Diseño de la investigación .....	61
4.2 La población y muestra .....	61
4.2.1. Población .....	61
4.2.2. Muestra .....	62
4.3. Definición y operacionalización de las variables .....	63
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	65
4.4.1. Técnicas .....	65
4.4.2. Instrumentos.....	65
4.5. Plan de análisis.....	65
4.6 Matriz de Consistencia.....	67
4.7. Principios éticos .....	68
V. Resultados.....	69
5.1. Resultados.....	69
5.2. Análisis de resultados.....	89
VI. Conclusiones.....	98
Aspectos complementarios .....	100
Recomendaciones .....	100
Propuesta de mejora.....	102
Referencias Bibliográficas .....	107
Anexos.....	119

Anexo 1. Cronograma de Actividades .....	119
Anexo 2. Presupuesto.....	120
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.....	121
Anexo 4. Consentimiento Informado .....	123
Anexo 5. Resumen de resultados .....	130
Anexo 6. Libro de códigos.....	132
Anexo 7. Validación del instrumento.....	133
Anexo 8. Análisis de confiabilidad .....	142
Anexo 9. Población y muestra .....	144
Anexo 10. Evidencias fotográficas.....	147

## 8. Índice de tablas, gráficos y cuadros

Tabla 1 <i>Eficiencia del personal</i> .....	69
Tabla 2 <i>Mecanismos para evaluar la eficacia laboral</i> .....	70
Tabla 3 <i>Revisiones continuas</i> .....	71
Tabla 4 <i>Grado de compromiso</i> .....	72
Tabla 5 <i>Comunicación entre las áreas de la empresa</i> .....	73
Tabla 6 <i>Organigrama estructurado</i> .....	74
Tabla 7 <i>Planificación de objetivos</i> .....	75
Tabla 8 <i>Recursos de infraestructura</i> .....	76
Tabla 9 <i>Procesos en la empresa</i> .....	77
Tabla 10 <i>Procedimientos debidamente documentados</i> .....	78
Tabla 11 <i>Correcta planeación</i> .....	79
Tabla 12 <i>Motivación a los trabajadores</i> .....	80
Tabla 13 <i>Resultados de la empresa</i> .....	81
Tabla 14 <i>Cambios flexibles</i> .....	82
Tabla 15 <i>Planteamiento de metas</i> .....	83
Tabla 16 <i>Análisis y estrategias</i> .....	84
Tabla 17 <i>Desarrollo estratégico</i> .....	85
Tabla 18 <i>Medios de control</i> .....	86
Tabla 19 <i>Coordinación de actividades</i> .....	87
Tabla 20 <i>Visión a largo plazo</i> .....	88

## 8. Índice de tablas, gráficos y cuadros

Figura 1 <i>Gráfico de barras Eficiencia del personal</i> .....	69
Figura 2 <i>Gráfico de barras Mecanismos para evaluar la eficacia laboral</i> .....	70
Figura 3 <i>Gráfico de barras Revisiones continuas</i> .....	71
Figura 4 <i>Gráfico de barras Grado de compromiso</i> .....	72
Figura 5 <i>Gráfico de barras Comunicación entre las áreas de la empresa</i> .....	73
Figura 6 <i>Gráfico de barras Organigrama estructurado</i> .....	74
Figura 7 <i>Gráfico de barras Planificación de objetivos</i> .....	75
Figura 8 <i>Gráfico de barras Recursos de Infraestructura</i> .....	76
Figura 9 <i>Gráfico de barras Procesos en la empresa</i> .....	77
Figura 10 <i>Gráfico de barras Procedimientos debidamente documentados</i> .....	78
Figura 11 <i>Gráfico de barras Correcta planeación</i> .....	79
Figura 12 <i>Gráfico de barras Motivación a los trabajadores</i> .....	80
Figura 13 <i>Gráfico de barras Resultados de la empresa</i> .....	81
Figura 14 <i>Gráfico de barras Cambios flexibles</i> .....	82
Figura 15 <i>Gráfico de barras Planteamiento de metas</i> .....	83
Figura 16 <i>Gráfico de barras Análisis y estrategias</i> .....	84
Figura 17 <i>Gráfico de barras Desarrollo estratégico</i> .....	85
Figura 18 <i>Gráficos de barras Medios de control</i> .....	86
Figura 19 <i>Gráficos de barras Coordinación de actividades</i> .....	87
Figura 20 <i>Gráfico de barras Visión a largo plazo</i> .....	88

## 8. Índice de tablas, gráficos y cuadros

Cuadro 1. <i>Definición y operacionalización de las variables</i> .....	63
Cuadro 2: <i>Matriz de consistencia</i> .....	67

## I. Introducción

En el Perú, una de las mayores fuentes generadoras de empleo propio son las Mypes, las cuales están dedicadas a diferentes rubros con el afán de satisfacer las necesidades de los consumidores; en la región Piura específicamente en la provincia de Sullana, que es donde se desarrolló nuestra investigación, se tiene como caso específico las Mypes del rubro Zapaterías, las mismas que dirigen sus operaciones comerciales a los consumidores del distrito de Sullana.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, desde el año 2018, en el Perú existen 2 millones 332 mil 218 de empresas, de ellas más del noventa y cinco por ciento están en el régimen Mype. De acuerdo con el reporte anual Doing Business del Banco Mundial del año 2019, el Perú ocupó el puesto cincuenta y uno, de 190 economías en el pilar protección de los inversionistas minoritarios. (Noreña, 2019)

La Gestión de Calidad, como estrategia, es en la actualidad un factor fundamental en las empresas a nivel mundial, donde estas deben encaminar todos sus esfuerzos en aras de conseguir la mejora de la calidad de los servicios que brindan a sus clientes, todo ello a través de la transmisión de conocimiento, y la práctica de los procesos de calidad y los métodos para implantarlos. (Cadena, Vega, Real, & Vásquez, 2016)

Por otro lado, la Planeación Estratégica, viene a ser el proceso en el que las empresas toman decisiones sobre cómo van a asignar sus recursos ya sea el próximo año o en otro período de tiempo. Suele involucrar la definición de metas, indicación de acciones para alcanzarlas y previsión del presupuesto necesario. La falta de visión a corto, mediano y largo plazo puede ser un gran riesgo para tu Mype, ya que carece de un norte para conducir tus acciones (Bernal, 2020).

El mercado de calzado peruano, generalmente es de tamaño pequeño, en consecuencia una estrategia ideal para las Mypes peruanas debe estar proyectada en temas como la rentabilidad a través de la reducción de costos o dirigirse a mercados que demandan productos de diseñador, puesto que proyectar un crecimiento alto de ingresos por crecimiento de mercados masivos bajo la estrategia de guerra de precios no se ajusta a la realidad local, pues, competir con los productos importados de China y La India no es una estrategia adecuada. (Peru Top Publications, 2019)

De otro lado, es importante analizar el comportamiento de los factores externos de las Mypes, es decir, conocer aspectos del entorno que rodea los negocios dedicados al comercio de calzado, para ello se empleó la técnica PESTEL.

Entre los factores políticos, al respecto en el sector calzado, el Perú tiene vigentes tratados de libre comercio con más de 50 países, estos tratados eliminaron barreras proteccionistas, diluyendo las fronteras para el libre tránsito de las mercancías. En la actualidad el 80% de las ventas peruanas al exterior son materias primas, mientras que las exportaciones con valor agregado se desarrollan de forma lenta. (Torriani, 2018)

Por otro lado, Ucelli (2018) refiere que estamos alineados a la proyección del consenso del mercado peruano, cuya estimación en promedio es de 3.5% para el año 2018, por los mejores precios de los insumos de fabricación. Teniendo en cuenta que el efecto político no incidirá demasiado en lo económico.

Cabe destacar, que, dentro de los factores económicos, la industria del calzado se ha visto afectada por el ingreso de productos chinos al Perú, ello debido al Tratado de Libre Comercio (TLC) que el Perú mantiene con China, tal tratado cuenta con preferencias arancelarias, y hace que tales productos lleguen a precios por debajo del mercado nacional. (Espinoza, 2017)

Durante el 2016, la Sociedad Nacional de Industrias señaló que el Perú adquirió cerca de 369 millones de dólares en calzados, en su mayoría el cincuenta y cuatro por ciento es de la industria China, esto hizo que, tras la firma del TLC, el rubro del calzado peruano vaya disminuyendo de manera considerable, riesgo que se manifestó, en un déficit de 347 millones de dólares. (Espinoza, 2017)

En lo concerniente a los factores sociales, según un informe del Observatorio Socioeconómico Laboral de la Dirección Regional de Trabajo, el 31.9% de la Población Económicamente Activa de la región Piura, esta absorbida por las micro y pequeñas empresas. En ellas 283,701 personas laboran en estos sectores. Por lo general un 34.9% se desenvuelven en las ramas de la actividad económica extractiva y un 24.4% en la parte de servicios. (El Tiempo, 2016)

Por otro lado, el 77.6% de trabajadores que conforman las Mypes son del género masculino, de ellos el 38% sus edades fluctúan entre 14 a 29 años; y el 57%, de 30 a 59 años. Por su grado de educación en su mayoría el personal culminó la primaria en un 32% y un 39% la secundaria. En consecuencia, en la región Piura se estima que de 62,204 Mypes, de ellas el 96.1% son microempresas y el 3.9% son pequeñas empresas. (El Tiempo, 2016)

Los factores tecnológicos que influyen en las Mypes, la Revista del Calzado (2016) señala que la nueva revolución de la industria del zapato está más cerca que nunca; tales tecnologías están siendo implantadas en las zapaterías, pues en la actualidad se conoce que el mercado minorista dispone de iPads y herramientas tecnológicas táctiles para ayudar a los clientes en sus compras.

En el contexto de los factores ecológicos, la mayoría de zapatos, entre ellos los deportivos que se expenden en el mercado son fabricadas en países en vías de desarrollo, pues poseen una

gran tasa de pobreza, escasas leyes ambientales y laborales, entre ellos esta China. Esto se debe a que las empresas líderes en marcas de zapatos, instalan fábricas en estos países, debido a la mano de obra barata y porque la fiscalización en cuanto al medio ambiente y contaminación es nula. (Yañez, 2013)

En efecto, para cualquier tipo de institución o negocio de cualquier actividad, es muy importante que cuenten con un modelo de gestión ambiental, pues, más allá de reducir el impacto del efecto invernadero, también crea un clima laboral más amigable. (O. Rodríguez, 2016)

Por el lado de los factores legislativos, según Thorne (2016) ministro de Economía y Finanzas, sostuvo que el Gobierno desarrolla una reforma tributaria que facilita el auge de las Mypes. Dicha reforma favorece a las Mypes peruanas como la fragmentación de impuestos, a las empresas que obtengan ventas menores a 150 (UIT), su fraccionamiento va hasta por seis años, y las de ventas menores a 1,700 UIT, podrán prorrogar el pago de sus tributos hasta por 90 días.

La Mypes, también están influenciadas por factores internos, los mismos que se analizan por medio de las 5 fuerzas de Porter, dicho análisis permite identificar cuáles de estas fuerzas tienen la influencia positiva en la empresa y cuales negativa, así como evaluar el atractivo del sector. (Marciniak, 2017)

Amenaza de entrada de nuevos competidores, para los comerciantes de calzado del distrito de Sullana, no es ajeno que el rubro de la zapatería sea un mercado en el que sea imposible que entren nuevos competidores, pero la realidad es que no es algo que pueda suceder con facilidad, ya que la inversión que se tiene que realizar es importante, tanto en infraestructuras como en personal. En consecuencia, la barrera de entrada es alta, y por consiguiente la amenaza de ingreso es baja.

La rivalidad entre los competidores, las zapaterías del distrito de Sullana tienen un mercado con gran cantidad de competidores potenciales, ya que cualquier marca de calzado es susceptible de ser competidor, aunque sus productos ofrezcan un valor añadido que no ofrecen todos esos competidores; por ello si una empresa llega a competir con zapaterías posicionadas en el mercado de Sullana, tendrá que enfrentarse a una guerra de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones y entradas de nuevos productos.

El poder de negociación de los proveedores, para los comerciantes de calzado en Sullana tal poder es medianamente bajo, ya que no cuenta con una amplia gama de proveedores, esto es porque no existen gran cantidad de empresas que fabriquen los principales insumos de calidad para elaborar calzados. Esto puede afectar a las Mypes en los precios y también al cliente final.

Por otro lado, el poder de negociación de los compradores, a nivel nacional y de forma específica en Sullana, por lo general los clientes están cada vez más informados acerca de los productos que desean comprar, puesto que conocen de variadas plataformas informáticas de las cuales puede informarse. Por ello la capacidad de negociación de los compradores es alta, ya que la oferta del calzado en el mercado es muy amplia y al no encontrar alguna característica del calzado que no llene sus expectativas los clientes pueden optar por comprar en otras zapaterías.

Por otra parte, la amenaza de ingreso de productos sustitutos; las zapaterías del distrito de Sullana expenden calzado nacional de cuero natural, por lo que los productos que constituyen una amenaza para el mercado, son los de origen chino sobre todo si los productos sustitutos cuentan con avances tecnológicos o precios más bajos que complican la situación del sector comercio ya que no son cuero, en lugar de ello son zapatos sintéticos o incluso de plástico que se

expenden a un coste bajo, por tanto no ofrecen el mismo nivel de calidad que los nacionales y esto se evidencia en la relación calidad - precio.

Aunado a ello, se observa que las Mypes dedicadas a la comercialización de Zapatos en el distrito de Sullana, en cuanto a la Gestión de Calidad tienen carencias, debido a que no utilizan los recursos adecuados y precisos para brindar productos que plazcan las necesidades de los clientes. Y con respecto a la planeación estratégica, esta tampoco está bien desarrollada, pues su aplicación sirve para que los microempresarios puedan conocer a sus competidores y les permita conocer las vías para alcanzar las metas que se han propuesto. Por lo expresado anteriormente se desconoce las características de gestión de calidad y planeación estratégica de las Mypes. Esto nos lleva a formular la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las características principales de la gestión de calidad y la planeación estratégica en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019?

Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características principales de la gestión de calidad y la planeación estratégica en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.

Así mismo se propuso los siguientes objetivos específicos: Describir los beneficios de la gestión de calidad en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019. Identificar los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019. Describir las ventajas de la planeación estratégica para la aplicación de ellas dentro de las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019. Identificar las características esenciales de la planeación estratégica que pueden utilizarse en las Mypes Zapatería en el distrito de Sullana, año 2019.

El trabajo de investigación se justifica bajo diferentes aspectos, ello porque se considera que existe cierta escasez de conocimiento en las variables de estudio sobre todo en la planeación estratégica, por tal razón se argumenta de la siguiente manera:

Posee una justificación desde el aspecto teórico, ya que la investigación se fundamentó en aspectos teóricos principalmente de Gestión de calidad, así como de la Planeación estratégica en las Mypes de estudio; es de suma importancia para los microempresarios puesto que le ayudará a incrementar sus ventas y ser conocidos en el rubro de calzados. Cabe mencionar que, para la elaboración, se tomó en cuenta información relevante de carácter teórica, así como de libros, revistas, artículos y tesis. Por otro lado, se justifica desde el aspecto metodológico, porque proporcionó un instrumento de investigación como es el cuestionario, para el recojo de información de la población en base a una muestra con la aplicación de herramientas estadísticas, que conllevan a un resultado cuantitativo y de utilidad, dando respuesta a los objetivos específicos. Para analizar al entorno se utilizó el análisis PESTEL y las Cinco Fuerzas de Porter. En el aspecto práctico, se justifica porque a través de esta investigación se brindó una propuesta de mejora para dar solución a los problemas encontrados en las zapaterías en estudio, del cual se espera tomarlo en cuenta para introducir mejoras partiendo de los resultados obtenidos. En el aspecto profesional, se justifica en el grado que me permitió obtener el título profesional de Licenciada en Administración. De igual forma se espera que la investigación se muestre como una fuente de estudio para todo tipo de profesionales, estudiantes y personas que guarden interés en el tema. En cuanto a la relevancia social, la investigación se justifica ya que será de gran beneficio tanto para los miembros que conforman las empresas como para los consumidores de los bienes y/o servicios, que estas brindan; puesto que se sabe que, si una Mype no es manejada

con una adecuada gestión de calidad y planeación estratégica, difícilmente llegará a conseguir el rendimiento máximo de los recursos tanto personales como materiales de la empresa.

La investigación deriva de la línea de investigación: la Gestión de calidad de las Mypes, que pertenece al campo disciplinar Promoción de las MYPE de la Uladech Católica, está relacionado al bien común, ética, equidad y equilibrio en el tratamiento y difusión de los resultados de la investigación.

La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La técnica de recojo de datos que se utilizó fue la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario estructurado, conteniendo 20 preguntas de tipo escala Likert, limitándose a una población objetivo, para ambas variables se consideró a los propietarios de ambos géneros dedicados a la venta de zapatos, los mismos que disponen de Ruc, licencia de funcionamiento y con un puesto fijo en el distrito de Sullana, y que se mostraron participes de colaborar en la investigación.

En la investigación se obtuvo los siguientes resultados en Gestión de Calidad, el 100% de dueños señalan que siempre, estiman la eficiencia de su personal; el 80% dijo que nunca cuentan con un organigrama donde se especifique las responsabilidades de sus trabajadores; y en cuanto a la Planeación Estratégica, el 80% de dueños señalan que siempre suele motivar a sus trabajadores; el 70% de dueños señalan que a veces involucran a su personal como medio para el desarrollo estratégico. Se concluyó que en mayoría absoluta los dueños de las zapaterías en gestión de calidad suelen estimar la eficiencia de su personal, así como suelen establecer mecanismos para evaluar la eficacia laboral de los mismos, pero no realizan una correcta planeación estratégica, además a veces realizan análisis y establecen estrategias.

## II. Revisión de literatura

### 2.1 Antecedentes

En la presente investigación para la variable Gestión de Calidad se detallan tanto antecedentes del rubro zapaterías como de otros rubros, en cuanto a la Planeación Estratégica, no se detalla antecedentes específicos del rubro zapaterías puesto que no hay estudios que hayan utilizado dicho rubro, ello por ser un estudio nuevo, por tanto, para dicha variable se ha empleado otros rubros.

#### 2.1.1. Variable Gestión de Calidad

- **Internacionales**

Cañas (2018) en su tesis de grado para la obtención del título de Ingeniero Industrial la cual lleva por título: “*Análisis de la implementación de un sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S*”. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Colombia. Cuyo objetivo general fue: Estudiar la aplicación de la norma ISO 9001 versión 2015 para diseñar un sistema de gestión de calidad en la empresa Totality Service SAS. La metodología de la investigación, utilizó el método DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar). A partir de una investigación práctica se inició la recolección y estudio de los datos que permitieron identificar las características, deficiencias y oportunidades de mejora, con el fin de analizar la implementación de un SGC bajo la norma ISO 9001: 2015. La recolección de datos se realizó dentro la empresa Totality Services S.A.S., esta información fue obtenida por medio de la investigación documental en registros de certificaciones anteriores (Bureau Veritas ISO 9001:2008) con las que la empresa cuenta en la actualidad. También, se realizó observación directa de las diferentes prácticas realizadas por la empresa con el fin de cumplir a cabalidad los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Los resultados de la investigación

fueron: se logró sensibilizar y motivar al personal de TOTALITY SERVICES S.A.S. sobre la importancia de trabajar basados en la calidad, encontrando así receptividad en el momento de dar información y soporte en la investigación. Se elaboró el diagnóstico al Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa TOTALITY SERVICES S.A.S., según requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2015. Se desarrolló un plan de implementación con el cual se espera cumplir los requisitos para una calidad de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 versión 2000. Las conclusiones del trabajo fueron: que en la actualidad no está cumpliendo con los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2015 necesarios para la certificación de su sistema de gestión de calidad, lo cual implica el desarrollo e investigación de las actividades a seguir para cumplir con esta norma. No posee un sistema de indicadores de gestión necesarios para evaluar los resultados del sistema de gestión de la calidad. Se nota la importancia en TOTALITY SERVICES S.A.S. y en sus directivas de trabajar en pro de la calidad. Este estudio fue tomado como referencia para la tesis por contener la variable gestión de calidad como parte de su investigación.

Benavides (2017) en su tesis de grado para la obtención del título en Ingeniera de Contabilidad y Auditoría CPA, la cual lleva por título: *“El sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato”*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Identificar de qué manera el sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 influye en la satisfacción de los clientes de las empresas asociados a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato. La metodología de la investigación, fue de campo, bibliográfica-documental, enfoque cuantitativo, de nivel descriptiva. El instrumento de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados de la

investigación fueron: se ha determinado que la totalidad del personal encuestado tanto de las empresas que poseen certificación de la Norma ISO 9001:2008 como de las que no la poseen, manifiesta que la empresa si cuenta con un sistema de calidad, esto quiere decir que se encuentran en la constante búsqueda de la calidad de sus productos, el mejoramiento continuo y en especial la satisfacción de sus clientes. El 50% de los encuestados manifiestan que cuentan con certificación ISO 9001:2008, lo que representa una gran ventaja, pues el cumplimiento de la Norma es la base fundamental para ubicar a la empresa dentro del mercado competitivo, mientras el otro 50% pertenece a las empresas sin certificación lo que indican que a la empresa le hace mucha falta trabajar bajo esta norma para que de esta manera se mejoren todos sus procesos. El 41% de los trabajadores encuestados indican que conoce totalmente sus responsabilidades frente al sistema de gestión de calidad, pues han sido informados sobre las normas, reglamentos e instrucciones que deben cumplir, además han sido orientados acerca del trabajo en conjunto con el empleador para la detección de problemas y sus causas y así como encontrar soluciones eficaces para seguir mejorando, el 31% manifiesta que las conoce parcialmente, el 17% señala que conoce las responsabilidades ante el sistema de gestión de calidad en su mayor parte y el 11% establece que conoce casi nada sus responsabilidades. Las conclusiones del trabajo fueron: mediante la comprobación de la hipótesis se pudo establecer que el Sistema de Gestión de Calidad basado en la normativa ISO 9001-2008, influye significativamente en la satisfacción de los clientes de las empresas asociadas Cámara Nacional de Calzado de la ciudad de Ambato ,de tal manera, que el diseño y aplicación de esta norma deben estar establecidos de acuerdo a cada uno de los parámetros señalados con la finalidad de conseguir una mejora continua garantizando productos y servicios de calidad permitiendo a la organización alcanzar objetivos planteados. Los clientes de las empresas asociados a la Cámara

Nacional de Calzado se encuentran satisfechos en su gran mayoría con productos y servicios ofertados por las empresas que se manejan bajo parámetros de la normativa ISO 9001: 2008, ya que cumplen con especificación y requerimientos de los mismos, estas entidades cuentan un con numero estable de cliente fijos lo que permite aumentar su volumen de ventas y generar mayor rentabilidad en la empresa dándose a conocer en mercados altamente competitivos. Este estudio fue tomado como referencia para la tesis por contener la variable gestión de calidad y el rubro de calzado como parte de su investigación.

- **Nacionales**

Gil (2018) en su tesis de grado para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración la cual lleva por título: *“Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las Mypes del Sector Comercial, rubro Zapaterías, distrito de Satipo, año 2017.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las Mypes del Sector Comercial, rubro Zapaterías, distrito de Satipo, año 2018. La metodología de la investigación fue tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y nivel cuantitativo. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Los principales resultados de la investigación fueron: los propietarios de estos negocios están en el rango de 29 a 39 años de edad (52.9%). Son jóvenes en su mayoría sin instrucción y la actividad empresarial constituye su principal ingreso familiar, el 58.8% de los propietarios de las Mypes en estudio son empíricos; el 88,2% de las Mypes tienen entre 1 a 4 colaboradores. Las principales conclusiones de la investigación fueron: Son negocios conducidos por microempresarios jóvenes (64%). En su mayoría del sexo femenino (59%) y sin instrucción (59%) técnica o universitaria. La

informalidad alcanza al 6%, sin embargo, la falencia más seria es que el 76% no tiene a sus colaboradores en planilla. El sector se caracteriza porque 65% carece de misión, visión y plan de calidad. No muestran interés en gestionarse con técnicas de mejora continua. No existe interés en la capacitación del personal (53%), sin embargo, existe un 12% de Mypes que no cuenta con personal idóneo y con actitud de servicio. Un 23% no cree en fidelización del cliente. Por lo tanto, no presta interés en analizar sus necesidades o atributos de valor que le pudieran redituarse en una mejor imagen del negocio. Este estudio fue tomado como referencia para la tesis por contener la variable gestión de calidad, el rubro Zapaterías y su metodología de investigación puesto que son favorables para la investigación.

De La Cruz (2016) en su tesis de grado para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración la cual lleva por título: “*Caracterización de Formalización y Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías en la ciudad de Tarapoto - Provincia de San Martín, Período 2016*”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar la relación entre la formalización y la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas-MYPES del sector comercio-rubro de zapaterías del distrito de Tarapoto de la Provincia de San Martín, Año 2016. La metodología de la investigación fue tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y nivel cuantitativo. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Los principales resultados de la investigación fueron: se observa que de los 12 propietarios encuestados en un 48% están en la edad de 36 a 50 años de edad, 09 son del género masculino y sólo 03 es del sexo opuesto es decir femenino, quiere decir que son en su mayoría propietarios varones que apuestan por este rubro. El 58% de los propietarios tienen una

instrucción secundaria. Sobre los documentos de gestión si utilizan para mejorar la calidad de la comercialización de su producto, un 66.6% afirma contar con un plan de trabajo, otro grupo con un 16.7% dice tener un plan estratégico como hoja de ruta, mientras que un 16.7% afirma hacer investigación de mercado como herramienta para mejorar la comercialización de sus productos. Los propietarios de las MYPES en un 41.7% afirman utilizar las redes sociales como aliado para su pre y postventa. Si cuentan con capacitaciones dirigidas hacia sus colaboradores con una frecuencia de 5 veces al año en los 3 últimos años, es decir capacitan aproximadamente cada 2 meses, lo que demuestra un gran interés en mejorar la calidad de atención a los clientes con la finalidad de maximizar sus ganancias. Las principales conclusiones de la investigación fueron: que la mayoría de los representantes legales o propietarios de las MYPES del sector comercio - rubro zapaterías de la ciudad de Tarapoto, año 2016, son de edad promedio comprendida entre los 36 y 50 años de edad. La gran mayoría de propietarios de las MYPES son de sexo masculino, lo que llama mucho la atención, ya que psicológicamente y por estadísticas mundiales son las mujeres las que consumen más calzados que los varones y se pensaría que este rubro estaría predominado por ellas al ser ellas las que tienen más conocimientos y detalles de gustos y colores, lo cual no se refleja en el estudio realizado. Los productos comercializados por las MYPES en la ciudad de Tarapoto rubro zapatería según el estudio nos revela que, si cuentan con procesos estandarizados de calidad, lo que garantiza que los clientes estén satisfechos con los productos adquiridos y apuesten más por las marcas nacionales, lo que significa un incremento en la producción nacional y esto se verá reflejado en el PBI nacional. Las Mypes están tomando conciencia que cada vez más deben tener o contar con hojas de ruta como documentos de gestión ya sean un plan de trabajo, plan estratégico o investigación de mercado y esto se refleja en el presente estudio realizado, donde el 66.6% de la muestra lo pone en práctica y lo aplica a su

negocio, esto se verá reflejado en el incremento de sus ventas, también les permitirá predecir el futuro y a su vez tomar decisiones concretas y correctas referentes a sus planes de inversión y expansión. Este estudio fue tomado como referencia para la tesis por contener la variable gestión de calidad, el rubro Zapaterías y su metodología de investigación puesto que son favorables para la investigación.

Rastha (2017) en su tesis de grado para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración la cual lleva por título: “*La Gestión de Calidad con el uso del Visual Merchandising en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de calzados al por menor en tienda en la ciudad de Huaraz, 2017*”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú. Cuyo objetivo general fue: Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del visual merchandising en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de calzados al por menor en tienda en la ciudad de Huaraz, 2017. La metodología de la investigación fue tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y nivel cuantitativo. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Los principales resultados de la investigación fueron: Con respecto a los gerentes y responsables encuestados de las MYPE del rubro venta de calzados al por menor en tiendas en la ciudad de Huaraz, el 40,00% algunas veces selecciona la oportunidad de mejora, el 43,64% manifiesta algunas veces se observa los problemas identificados documentados, el 54,55% manifiesta casi siempre se observa en la venta de calzados de todo tipo, tamaños, modelos y colores, el 43,64% manifiestan que casi siempre luego que se han identificado los problemas dentro de la empresa se toma la aplicación de acciones correctivas, el 43,64% manifiesta casi siempre se observa la comparación entre los resultados obtenidos y los resultados esperados, el 43,64% manifiesta algunas veces se observa

la conformidad y acciones de mejora, el 49,09% manifiesta algunas veces se observa la identificación de otros procesos que continuamente estén afectando el sistema, Las principales conclusiones de la investigación fueron: La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de calzados al por menor en tienda en la ciudad de Huaraz, es aplicada deficientemente y las herramientas del visual merchandising son aplicadas inadecuadas. Las acciones de seleccionar la oportunidad de mejora, registro de la situación de partida y elección de las acciones correctivas, son realizadas algunas veces en el rubro investigado. Los avisos informativos claros y visibles, la distribución correcta de los estantes, la combinación estética de colores, la música acorde al público, en su ejecución se cumple solo algunas ocasiones en el rubro investigado. Este estudio aporta para la tesis en cuanto a que contiene la variable gestión de calidad, el rubro venta de calzados al por menor y su metodología de investigación ello es favorable para la investigación.

- **Regionales**

J. Viera (2017) en su tesis de grado para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración la cual lleva por título: “*Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad en las Mype Comercializadoras de arroz, Las Lomas (Piura), año 2016*”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Cuyo objetivo general fue: Identificar las características de la capacitación y rentabilidad de las MYPE comercializadoras de arroz - Las Lomas (Piura), año 2016. La metodología de la investigación fue del tipo de estudio descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental – transversal. Para el desarrollo del trabajo de investigación, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los principales resultados fueron: se observa que el 51% de los encuestados respondió que no se les capacita antes de ingresar a laborar. Se observa que el 100% de los encuestados respondió que la gerencia no tiene en cuenta

sus habilidades y capacidades para asignarlos a un puesto determinado. Se observa que el 64% de los encuestados respondió que es importante la capacitación para realizar correctamente sus tareas diarias. Se observa que el 100% de los encuestados respondió que la persona con más años experiencia de la empresa es quien capacita al personal. Se observa que el 51% de los encuestados respondió que la capacitación no aumenta sus conocimientos y no ayuda a la solución de problemas. Se observa que el 100% de los encuestados respondió que no cuentan con un plan de capacitación para los colaboradores. Las principales conclusiones fueron: Se identificó que el tipo de capacitación brindada a los colaboradores en las MYPE dedicadas a la comercialización de arroz en el distrito de Las Lomas es la inducción directa, y que la persona que tiene más años de experiencia en el puesto es quien capacita a los otros menos experimentados. Lo que significa que las MYPE se ahorren los costos generados en la capacitación, que los colaboradores aprendan de manera directa, aumentando las posibilidades que se cometan errores y que se tomen decisiones incorrectas. Se identificó que la frecuencia de capacitación a los colaboradores de las MYPE dedicadas a la comercialización de arroz en el distrito de Las Lomas, es de una vez al año es decir anualmente, ya que los dueños no perciben que la capacitación sea beneficiosa, debido que no se realiza un análisis de necesidades para determinar qué temas se deben de tratar en las capacitaciones para que se incremente los conocimientos, habilidades y destrezas de los colaboradores, ayudando a mejorar la toma de decisiones para la solución de problemas que puedan presentarse en los puestos de trabajos, disminuyendo los errores que se puedan cometer y así lograr cumplir con los objetivos de las microempresas. Se identificó que los dueños de las MYPE dedicadas a la comercialización de arroz del distrito de Las Lomas no utilizan ninguna herramienta para medir la rentabilidad, lo que significa que no tiene conocimiento real y confiable de una cifra numérica sobre si la empresa les genera realmente

utilidades y cómo evoluciona la rentabilidad durante ciertas temporadas, por lo tanto deben por lo menos aplicar una herramienta que les permita conocer de forma veraz y oportuna el estado actual de la empresa financieramente. Las características de la capacitación de las MYPE dedicadas a la comercialización de arroz en el distrito de Las Lomas son: El personal que labora actualmente no se les brinda capacitación antes ingresar a sus puestos de trabajo, los temas tratados en las escasas capacitaciones son de mucho interés para los trabajadores ya que se tocan temas muy relevantes que les ayuda a desempeñarse mejor en el puesto; además que la gerencia no cuentan con un plan de capacitación , las capacitaciones son improvisadas por que no se les avisa con anticipación a los participantes. Por lo tanto, las MYPES debe aumentar la frecuencia de las capacitaciones para que tengan personal mucho más preparado, evitando que cometer más errores en sus tareas; además de diseñar un plan de capacitación oportuno teniendo en cuenta las debilidades encontradas y reforzar los temas que enfoquen a la empresa y a sus colaboradores a un solo objetivo. Este estudio aporta con la investigación en cuanto a su metodología, y porque contiene un indicador como instrumento de recolección de datos valido favorable para la tesis.

- **Locales**

M. Sánchez (2017) en su tesis de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración, la cual lleva por título: “*Características de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente del Restaurante el Leñador y Algo más del distrito de Sullana, año 2017*”. Universidad Los Ángeles de Chimbote, Sullana. Cuyo objetivo general fue: Determinar las características de gestión de calidad y atención al cliente del restaurante el Leñador y algo más del distrito de Sullana, año 2017. La metodología de la investigación, fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la

técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados de la investigación fueron: del total de los trabajadores encuestados el 100% manifestó que la empresa si cuenta con políticas de calidad establecidas. El 80% señaló que la empresa si establece sus objetivos acordes con las políticas de calidad. El 100% manifestó que la empresa no cuenta con un organigrama establecido y actualizado. El 100% señaló que la empresa si motiva a su personal para que sus acciones se orienten hacia el logro de los objetivos fijados. El 80% señaló que si existe un departamento o persona encargada de controlar la función de calidad en la empresa. El 80% señaló que la empresa si desarrolla las etapas de planificación, ejecución y control para llevar a cabo el proceso de inspección. El 80% manifestó que la empresa no cuenta con un archivo donde queda registrados los resultados de cada inspección. Las principales conclusiones fueron: en relación a sus políticas, en cuanto a la organización no cuenta con un organigrama establecido y actualizado, en lo que respecta a la dirección se motiva al personal para que sus acciones se orienten hacia el logro de los objetivos fijados y por último en la etapa de control si existe un departamento o persona encargada de controlar la calidad, sin embargo para el empresario del restaurante no es necesario conservar los resultados de la inspección pues no cuenta con un archivo donde queden registrados. Se determinó que la percepción para la mayor parte de los clientes encuestados del restaurante “El Leñador y algo más” es regular, pues señalaron que la mayoría de veces se sienten satisfechos con el servicio brindado, aspectos que se ven reflejados al indicar que la mayoría de veces los platos de comida son apetitosos y servidos con una temperatura adecuada, que siempre el local y los empleados poseen aspecto limpio y que siempre los mobiliarios se encuentran en buenas condiciones. Este estudio aporta con la investigación en cuanto a los indicadores de la variable gestión de calidad, ya que su instrumento de recolección de datos es válido para la tesis.

Nole (2018) en su tesis de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración, la cual lleva por título: “*Características de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente del negocio Ortiz del distrito de Sullana, año 2018*”. Universidad Loa Ángeles de Chimbote, Sullana., Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar las características de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente del comercial Ortiz del Distrito de Sullana, año 2018. La metodología de la investigación, fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados de la investigación fueron: se observa que del 100% de los trabajadores y empresario encuestados del Comercial Ortiz, rubro abarrotes, el 45% estableció que siempre lleva a cabo etapas de planificación. El 55% señaló que siempre establece el control de los productos. El 45% señalaron que siempre cumplen con las expectativas del cliente. El 40% establecieron que siempre hacen uso de la motivación al personal. El 50% indicaron que siempre establece estrategias que contribuyan con el desarrollo de la empresa. El 55% señalaron que a veces utilizan la comunicación necesaria con su personal para que su integración sea completa. El 60% admitieron que siempre la relación con el personal es la adecuada. El 45% indicaron que cuenta con estructura establecida y actualizada. El 45% considero que siempre revisa y supervisa las actividades que necesitan ser controladas. El 50% establecieron que siempre logran las metas. Las principales conclusiones fueron: Se determinó el sistema planteado en el “Negocio Ortiz”, se tuvo en cuenta los agentes que conforman este sistema. El liderazgo permitió desarrollar etapas de planificación logrando un adecuado control, por lo tanto la estrategia utilizada cumple con las expectativas de los clientes y también incluye la motivación del personal, con respecto al recurso se estableció estrategias que contribuyen al desarrollo, el personal a veces establece una comunicación en relación con la empresa de

acuerdo a sus principios, en cuanto al proceso se ofrece productos y servicios de calidad que satisfacen al cliente y por último los resultados obtenidos en cumplimiento a la colaboración en el comercial transmiten una satisfacción al personal. Se describió el proceso de cómo se lleva a cabo la planeación en el “Negocio Ortiz” logrando cumplir con las metas propuestas establecidas por los objetivos, logrando que la organización cuente con una estructura organizacional y actualizada, por lo tanto, la dirección del negocio conduce el talento y esfuerzo del personal para lograr los resultados, en si el control en el negocio los representantes optan por una adecuada revisión y supervisión. Este estudio aporta con la investigación en cuanto a los indicadores de la variable gestión de calidad, pues contiene un instrumento de recolección de datos valido favorable para la tesis.

Rugel (2019) en su trabajo de investigación denominado “*Características de la Gestión de Calidad y uso del Marketing en la zapatería Riccer Shoe Store en el distrito de Bellavista Sullana año 2018*”, tesis para optar el Título Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú, Cuyo objetivo general fue: Determinar las principales características de la gestión de calidad y uso del marketing en la zapatería Riccer Shoe Store en el distrito de Bellavista Sullana año 2018. La metodología de la investigación, fue tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y nivel cuantitativo, muestreo probabilístico por conveniencia. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Los principales resultados de la investigación fueron: el 83% de colaboradores encuestados considera que siempre realizan una evaluación de calidad en los procesos de producción. El 83% de colaboradores encuestados considera que nunca tienen establecido un registro de toda la documentación de la empresa para la evaluación de las normativas. El 100% de colaboradores encuestados considera que siempre existe comunicación

fluida al momento de dar a conocer los procesos de las actividades en la empresa. El 50% de colaboradores encuestados considera que siempre han realizado algún tipo de aplicación de sistema de gestión de calidad en la empresa. El 100% de clientes encuestados considera que la calidad y el diseño del calzado son los más importantes en el momento de la adquisición de los productos. Las principales conclusiones fueron: Se determinaron los estándares de calidad que utilizan en la zapatería Riccer Shoe Store en el distrito de Bellavista son programación porque planifican la entrega de zapatos a sus clientes, tiempo porque la venta online le ayuda a la configuración de calendarios, líneas de plazos en la optimización de los tiempos parciales y totales en la zapatería, costos porque la venta online le ayuda a reducir costos para dar mayor movimiento a los productos, calidad ya que han logrado una mayor satisfacción en las necesidades y expectativas de los clientes ofreciendo productos de calidad. Los procesos de la gestión de calidad que identifican los colaboradores de la zapatería es comunicación porque al momento de dar a conocer los procesos de las actividades en la empresa lo realizan de forma fluida y eficiente, evaluación porque lo realizan para ver la calidad en los proceso de producción y tener buenos proveedores, análisis porque tienen implementado una base para el análisis del proceso de quejas y su resolución, aplicación porque han realizado algún tipo de aplicación de sistema de gestión de calidad en la empresa para beneficio de la misma. Este estudio aporta con la investigación en cuanto a la variable gestión de calidad, y porque contiene un indicador como instrumento de recolección de datos valido favorable para la tesis.

Farfán (2015) en su tesis de grado para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración la cual lleva por título: “*Gestión de la calidad de las Mype del sector servicio – rubro pilado de arroz de la Provincia Sullana. Año 2014*”. Universidad Católica Los Ángeles

de Chimbote, Perú. Cuyo objetivo general fue: Describir las características de la Gestión de Calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana Año 2014. La metodología de la investigación, fue del tipo de estudio descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental – transversal. Para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 13 MYPE que fue la totalidad de la población en las cuales se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas. Los resultados fueron los siguientes: el 62% de las empresas tienen más de tres años en el negocio, por otra parte, el 46% aproximadamente los microempresarios encuestados instalaron su negocio ante una falta de empleo, tal vez podría ser por la zona, puesto que Sullana es netamente agrícola, y el 62% de las empresas cuentan entre 2 a 4 trabajadores. Los planes estratégicos basados en la misión, visión, valores organizacionales y objetivos presentan un porcentaje bajo como son el 31% casi siempre fijan objetivos, el 38% casi siempre definen la misión, visión y valores de la organización, y un 23% casi siempre lo comunican. La documentación utilizada por la organización satisface las necesidades y expectativas de los clientes obteniéndose que el 54% casi siempre sucede. El 38% de los directivos de las Mypes, casi siempre motiva a sus trabajadores, y que mayormente la motivación se da a través de un estímulo verbal. Se pudo conocer también que la mayoría de las MYPE si cuentan con un plan estratégico pero que estos son comunicados algunas veces, además muy pocos microempresarios se capacitan, aunque si cumplen con los objetivos que se proponen en un plazo determinado. Las principales conclusiones fueron: En cuanto a la aplicación de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia de Sullana año 2014. Podemos describir que los planes estratégicos basados en la misión, visión, valores de la organización y objetivos de la empresa no están bien definidos en algunas organizaciones. La motivación hacia los trabajadores de las MYPE no son las adecuadas, puesto

sólo lo hacen en pos de mejora de la productividad sin tener en cuenta de la mejora anímica del trabajador. Finalmente se describe que el tipo de liderazgo que ejercen los directivos es participativo, siendo recomendable el liderazgo autocrático, mostrando de esta forma poca preocupación por capacitar a su personal. Este estudio aporta con la investigación en cuanto a la variable gestión de calidad, y porque contiene un indicador como instrumento de recolección de datos valido favorable para la tesis.

Velásquez (2017) en su tesis de grado para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración la cual lleva por título: *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016”*, cuyo objetivo general fue: La metodología de la investigación, fue de tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental. Para la recopilación de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 09 microempresas dedicadas al rubro; en las cuales se aplicó un cuestionario conformado de 17 preguntas cerradas. Los resultados de la investigación fueron: el 56% de microempresarios no cuenta con un sistema de calidad; el 78% de microempresarios encuestados considera que existen factores o procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa, mientras que el 67% de clientes encuestados consideran que el personal de los grifos tiene habilidades y atributos al momento de atender; además el 88% de clientes encuestados considera que la empresa ha utilizado todos los recursos para lograr bajar los precios del combustible. Las principales conclusiones de la investigación fueron: Se concluye que las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana son, que no cuentan con un adecuado sistema para comprobar la calidad del combustible, también que no tienen los conocimiento básicos de lo que es un sistema de calidad y de cómo aplicar esta herramienta en sus empresas, también se puede

determinar que dichas Mype cuentan con clientes fieles a su servicio. Los procesos de gestión de calidad que aplican los microempresarios en sus empresas son estrategias operativas, donde se verifica la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad frente a riesgos, y estos han asegurado las operaciones; además el manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene, limpieza que han contribuido a la creación de un ambiente de trabajo adecuado, donde la estructura de responsabilidades está bien definida, para tener una buena calidad de servicio. Se determina que las principales características de competitividad que poseen las microempresas de este rubro son la confianza que tienen los clientes al adquirir combustible, tienen personal capacitado y con cualidades en atención al cliente, además poseen la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad adecuada para las operaciones de las empresas.

### **2.1.2. Variable Planeación Estratégica**

- **Internacionales**

Andrade (2016) en su tesis de grado para la obtención del título de Ingeniería Comercial la cual lleva por título: “*Desarrollo de Planificación Estratégica para la empresa BDO Ecuador Cía. Ltda. Para el período 2016-2018*”. Universidad Internacional del Ecuador, Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Desarrollar la planificación estratégica de forma estructural, organizacional y financiera, tomando en cuenta el análisis del clima laboral con la finalidad de que alcancen altos niveles de productividad en cuanto a costos y rentabilidad, optimizando los procesos de la empresa, llegando a cumplir con las metas establecidas y en coordinación con la misión y valores organizacionales de la empresa. La metodología de investigación, fue del tipo bibliográfica/documental e investigación de campo, diseño cualitativo - cuantitativo, de nivel descriptivo. La técnica de investigación aplicada fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Los resultados de la investigación fueron: El 56% del personal menciona que, si

conoce la misión, visión y los valores organizacionales, mientras que el 44% no lo hace, al preguntar a detalle cual era la misión se observó que la población de Guayaquil fue más acertada en cuanto a la misión y visión actual, no obstante, para casi todo el personal que respondió sí conocer estos aspectos, la misión plantea crear valor para clientes externos e internos. Al indagar si la misión y la visión contribuye con los objetivos de la empresa el 75% está de acuerdo en que, si lo hace, mientras que el 17% responde negativamente. El 57.33% del personal encuestado dice conocer los objetivos de la empresa y su Unidad de Negocio, mientras que el 37.33% responde no hacerlo. El 81.33% del personal menciona que la comunicación por parte del jefe inmediato si es clara y precisa, mientras que el 18.67% responde negativamente. El 84% del personal coincide en que no tiene conocimiento de un futuro plan estratégico de la empresa, frente a un 16% que opina que si lo tiene. El 81.33% se muestran interesados en obtener información sobre el plan estratégico, porcentaje similar al 84% que señala no conocerlo, lo que indica que existe un interés casi total por que exista y se difunda la planificación estratégica de la empresa. El 69.33% del personal indica que la empresa no es suficientemente conocida en el mercado, frente a un 30.67% que dice que si lo es. La comunicación es abierta y espontanea entre colaboradores y accionistas de acuerdo con el 33.33% de encuestados, mientras que el 66.67% responde lo contrario. El 56% del personal encuestado indica que trabajo con planificación y organización para lograr metas establecidas, mientras que el 44% responde no hacerlo. Las principales conclusiones de la investigación fueron: la planificación estratégica representa una necesidad que deben emplear las empresas de cualquier tamaño que desean visualizar la ruta para su crecimiento, consolidación, expansión y/o rentabilidad. Para su aplicación se debe partir de un adecuado diagnóstico que tome en consideración el entorno de la empresa, así como su parte interior, para lo cual existen algunas herramientas como FODA, Fuerzas de Porter, y varias

matrices de análisis. Son partes importantes de una buena planificación un adecuado planteamiento, el considerar al capital humano, el consolidar una cultura organizacional y generar la correcta identidad que incida en un buen desempeño del personal, así como el valerse de un seguimiento adecuado. El diseño de la planificación estratégica para BDO Ecuador, parte de sus necesidades concretas para posicionarse, consolidarse internamente y crecer en los siguientes períodos. En este sentido se detallaron aspectos direccionales como la misión, visión, valores, estrategia y objetivos generales; de manera más detallada se alinearon los objetivos específicos, sus estrategias y acciones concretas, con las que se esquematizó un presupuesto y cronograma. También se incluyen pautas importantes para realizar un adecuado seguimiento, entre las que cuenta la herramienta del Cuadro de Mando Integral. El aporte de este estudio para la investigación es en cuanto a la variable Planeación Estratégica, en su metodología y porque contiene indicadores como instrumento de recolección de datos valido, favorable para la tesis.

Veloso (2016) en su tesis de grado para la obtención del título de Licenciada en Administración, la cual lleva por título: *“Plan Estratégico de Desarrollo Organizacional para la Optimización de la Empresa EC Venezuela C.A.: municipio el Hatillo, año 2016”*. Universidad Nueva Esparta, Venezuela. Cuyo objetivo general fue: Proponer un Plan Estratégico de Desarrollo Organizacional para la Optimización de la Empresa EC Venezuela, C.A. La investigación, fue tipo descriptivo, diseño no experimental. Para el recojo de la información se usó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron: en cuanto a los niveles de estructura organizacional donde un 55,55% manifiesta que conoce completamente los diferentes niveles existentes en la estructura de la Empresa, un 22, 22% lo hace parcialmente al igual que se obtuvo otro 22,22% el cual refleja que

los empleados conocen poco los niveles estructurales de la empresa donde laboran. Los resultados arrojados, indican que la mayoría de los encuestados, específicamente un 33,33% son relativamente nuevos empleados dentro de EC Venezuela, C.A. al ser este el valor de frecuencia más elevado significa que existe una alta rotación de personal en la organización, lo cual refleja una falla interna en cuanto a la estabilidad del personal en la misma producto de diversos factores, destacando la importancia de un departamento especializado en el Recurso Humano. El 33,33% de la muestra afirma conocer la misión y visión de la Empresa completamente, el 44,44% dice conocerlas parcialmente, el 11,11% cree saber poco de las mismas, finalmente sumando un 11,11% a la opción de no conocer “nada” respecto a la misión y visión de la empresa objeto de estudio. En base a estos datos, la mayoría de un 77% se encuentra concatenado con sus labores en la Organización lo cual resulta muy favorable para la operatividad de la Empresa y el cumplimiento satisfactorio de los procesos; sin embargo, es preocupante que en la misma exista un porcentaje de poco más de 11% que manifieste conocer “muy poco” y “parcialmente” sobre sus labores específicos a desempeñar. Según los datos obtenidos en referencia a la identidad que sienten los empleados hacia EC Venezuela, C.A. se corresponde en un 66,66% a quienes aseveran sentirse completamente identificados con la organización donde laboran, a su vez un 22,22% lo hace parcialmente y un 11,11% se siente poco identificado con la misma. Partiendo de los datos suministrados en referencia a si los empleados sienten que forman parte importante de la empresa o no, un 44,44% afirmó sentirse parte importante completamente, mientras que un 44,44% lo siente de modo parcial; finalmente un 11,11% respondió que se siente poco importante para la Empresa, lo cual es negativo para la misma, por el hecho de mantener a un empleado que notoriamente se encuentra desmotivado y reemplazable para la misma, más allá de tener un tipo de aspiración dentro de la compañía, lo

cual puede llegar a alterar las operaciones e incluso el clima laboral. Las principales conclusiones del estudio fueron: la estructura Organizacional de la Empresa objeto de estudio, en la actualidad no es conocida del todo por el 44% de los trabajadores, hecho que conlleva al desconocimiento de algunas de las funciones y correlación existente para el cumplimiento de los procesos establecidos con respecto a la misión existente. La rotación actual de la Empresa, conlleva a que existe un 44,44% de la estructura organizacional laborando en la misma con un espacio de tiempo menor a un (1) año, destacando fundamentalmente como descriptores del problema el bajo salario devengado, el clima organizacional inadecuado y las oportunidades de trabajo existentes en el entorno ambiental. El 66,66% de la Organización desconoce claramente la misión y visión actual de la Empresa objeto de estudio, hecho que genera una debilidad en la cultura organizacional de la misma y, exacerba fallas existentes en las políticas emanadas por la gerencia, además de la necesidad de crear un departamento de Recursos Humanos destinado a cubrir las funciones inherentes a su ámbito. El Plan Estratégico de Desarrollo Organizacional sustentado en las distintas acciones estratégicas operacionales, se abocó a soluciones enfocadas a la interacción entre las debilidades y oportunidades, a las debilidades y amenazas y, a las fortalezas con las oportunidades, en la que se abordaron soluciones enmarcadas en el contexto del recurso humano y en la funcionalidad comercial de EC Venezuela, C.A., de manera de alcanzar un posicionamiento conservador y ajustado a la dinámica de la competencia. Esta tesis aporta con la investigación en cuanto a la variable Planeación Estratégica, en su metodología y porque contiene indicadores como instrumento de recolección de datos válido, favorable para la tesis.

- **Nacionales**

Roque (2018) en su tesis de grado para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración la cual lleva por título: “*Caracterización de la gestión de la calidad, bajo el enfoque de Planeamiento Estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro agencias de viaje del distrito de Huaraz, 2016*”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Cuyo objetivo general fue: describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de Planeamiento Estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro agencias de viaje del distrito de Huaraz, 2016. La metodología de la investigación, fue tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y nivel cuantitativo. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Los principales resultados de la investigación fueron: el 48,61% manifestaron que a veces cuentan con una visión alcanzable, el 50,00% manifiestan que a veces realizan una evaluación interna de la empresa, el 56,94% manifiestan que a veces consideran que realizan una correcta elección de estrategias para su empresa, el 51,39% manifiestan que a veces consideran ser líderes estratégicos capaces de llevar acciones motivadoras o correctivas, evaluando el progreso y midiendo los resultados, el 37,50% manifiestan que a veces consideran que todas las áreas de su empresa reciben una intensa comunicación y orientación clara respecto a las estrategias que se aplicaran, el 44,44% manifiestan que a veces realizan una adecuación de la estructura organizacional (organigrama) a fin de beneficiarse con las estrategias que se aplicaran, el 47,22% manifiestan que examinan las estrategias que se aplicaran, el 51,39% manifiestan que realizan la comparación de los resultados esperados con los resultados reales. Las principales conclusiones de la investigación fueron: La gestión de calidad no es aplicada, ni tomada en cuenta por las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huaraz. En cuanto a la formulación de estrategias la

mayoría relativa de las Mypes denotan no darle la importancia debida a la visión y misión de sus empresas, figuran en este rango de resultados la evaluación interna y externa, así como la elección de estrategias. En relación a la implementación de estrategias la minoría de los gerentes tienen desconocimiento en temas inmersos a implementar estrategias, salvo la prioridad dada a comunicarse y la participación y compromiso de los empleados. Este antecedente fue tomado como referencia para la investigación por contener las variables gestión de calidad y planeación estratégica, así como su metodología de investigación favorable para la investigación.

Rodríguez (2019) en su tesis de grado para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración la cual lleva por título: *“El planeamiento estratégico como factor relevante en la Gestión de Calidad y Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de mensajería del distrito de Trujillo, 2019”*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Cuyo objetivo general fue: Establecer las principales características del planeamiento estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de mensajería del distrito de Trujillo, 2019. La metodología de la investigación, fue tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y nivel cuantitativo. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Los principales resultados de la investigación fueron: El 73 % de las empresas si determina decisiones y corrige procesos. El 47% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman no conocer el término planeamiento estratégico, el 60% de los representantes encuestados afirma que la empresa no cuenta con un plan estratégico dispuestos a implementar. El 60 % de los representantes señalan si haber realizado un diagnostico FODA. El 40 % de los representantes encuestados señalan si haber

establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades. El 40 % de los encuestados señala si considera que la planificación estratégica disminuye los riesgos y errores empresariales. El 60 % de los encuestados si mide el desempeño general y realiza acciones correctivas. Las principales conclusiones de la investigación fueron: los representantes si realizan el análisis FODA, pero no cuentan con un plan estratégico, el cual resulta de gran importancia ya que brinda herramientas para medir el desempeño general de la empresa y realizar las acciones correctivas en las estrategias. Este estudio fue tomado como referencia para la tesis por contener las variables gestión de calidad y planeación estratégica, así como su metodología de investigación favorable para la investigación.

Saavedra (2020) en su tesis de grado para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración la cual lleva por título: “La Gestión de calidad con el uso del Planeamiento Estratégico y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, San Luis, distrito de nuevo Chimbote, 2018”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Cuyo objetivo general fue: determinar las características de la gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, San Luis, Distrito de Nuevo Chimbote 2018. La metodología de la investigación, fue tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y nivel cuantitativo. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Los principales resultados de la investigación fueron: El 50.00% de las MYPE siempre tienen un plan de gestión de calidad, el 91.70 % de las Mypes afirman que no tienen un plan estratégico de gestión, el 50.00% de las Mypes cumple con lo que planifica, el 33.30% de las empresas

declaran que sus planes siempre se cambian con frecuencia, el 50.00% de las empresas siempre aplica el control en sus actividades, el 83.30% de las Mypes declaran que la comunicación con sus empleados siempre es fluida y eficaz, la totalidad 100.00% de las pequeñas y micro empresas declara que el planeamiento estratégico siempre puede contribuir en la mejora de la gestión, el 50.00% de las empresas nunca elaboran un plan de contingencia para eventos imprevistos. Las principales conclusiones de la investigación fueron: La gran mayoría no tienen un plan estratégico, la mayoría desconoce el análisis FODA, la mayoría no tienen una misión y visión, la mitad nunca elaboran planes de contingencia. Este antecedente fue tomado como referencia para la investigación por contener las variables gestión de calidad y planeación estratégica, así como su metodología de investigación favorable para la investigación.

Depaz (2020) en su tesis de grado para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración la cual lleva por título: *“Caracterización de Gestión de Calidad bajo el enfoque de la Planeación Estratégica en las micro y pequeñas empresas del Sector Industrial - Rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016”*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Cuyo objetivo general fue: Comprobar las principales características de la gestión de calidad, bajo el enfoque de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016. La metodología de la investigación, fue tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y nivel cuantitativo. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Los principales resultados de la investigación fueron: el 59% de los gerentes mencionan que no se establecen objetivos, el 59% representantes manifiestan que no existe planificaciones para dar soluciones, el 65% de los

representantes expresan que no hay coordinación de actividades, el 47% de los gerentes no ejecutan los cambios, el 53% de los representantes expresan que no suelen medir los resultados, el 71% de los representantes no estandarizan la mejora de la empresa, el 82% de los representantes expresan que a veces se realizan mejoras, el 59% de los representantes no replantean los objetivos, el 65% afirmaron que a veces se guían por la visión en la empresa. Las principales conclusiones de la investigación fueron: la mayoría de representantes no plantean objetivos y no analizan las causas potenciales, la mayoría no planifican para solucionar problemas, la mayoría no coordina actividades, solo pocos estandarizan el mejoramiento de procesamiento, asimismo, muy pocos se replantean los objetivos, y casi no se cuenta con gestión de calidad, solo a veces cuentan con una visión fijada. Este antecedente fue tomado como referencia para la investigación por contener las variables gestión de calidad y planeación estratégica, así como su metodología de investigación favorable para la investigación.

Goicochea (2020) en su tesis de grado para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración la cual lleva por título: “Propuesta De Mejora De La Planeación Estratégica Para La Gestión De Calidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Restaurante, Caso: La Isla Del Sabor, Imperial - Cañete, 2019.”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Cuyo objetivo general fue: Elaborar la Propuesta de Mejora de la Planeación Estratégica para la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Restaurante, caso: La Isla Del Sabor, Imperial – Cañete, 2019. La metodología de la investigación, fue tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y nivel cuantitativo. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Los principales resultados de la investigación fueron: el 100% de

los representantes manifestaron que no cuenta con un organigrama formal establecido, el 100% de los representantes indican que al no tener un análisis Foda establecido no puede realizar un análisis ni establecer las estrategias que la Mype desea, el 75% de los representantes señalan que si existen los medios necesarios para verificar el cumplimiento de las metas, como el desarrollo de trabajo de los colaboradores y directivos, como las herramientas o materiales que utilizan para la realización de su trabajo, el 100% de los representantes indican que no ha realizado alguna evaluación de desempeño a sus colaboradores, el 100% de los representantes indican que no cuenta con un plan estratégico por lo tanto se requiere implementarlo y definirlo. Las principales conclusiones de la investigación fueron: el restaurante no realiza un análisis Foda, no les dan a conocer su misión y visión del restaurante al personal que ingresa laborar por primera vez, el restaurante tiene que implementar un organigrama jerárquico, tiene que definir un plan estratégico, realizar un seguimiento continuo de las actividades que realiza el colaborador, el restaurante no ha realizado ninguna evaluación de desempeño, el restaurante no cuenta con un plan estratégico por lo tanto requiere ser implementado y definido.

- **Regionales**

Garrido (2018) en su tesis de grado para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración la cual lleva por título: “Caracterización de la gestión de calidad y el planeamiento estratégico en las Mypes hoteleras del centro de Piura en el año 2018”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y el Planeamiento Estratégico en las MYPES del rubro Hotelero del centro de la ciudad de Piura en el año 2018. La metodología de la investigación fue tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y nivel

cuantitativo. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Los principales resultados de la investigación fueron: el 100 % de los encuestados si consideran que es importante la gestión de calidad en las empresa, el 95% si aplican calidad en los productos y servicios de su empresa, el 51% indicaron que si planifican sus actividades que le permiten logran los objetivos, el 67% señalan que la empresa si emplean recursos de calidad, el 28% si se encuestan identificada con los procesos para transformar elementos en productos o servicios, el 23% respondieron que los procedimientos que llevan a cabo para realizar productos o servicios si siguen parámetros de calidad, el 36% están totalmente de acuerdo en que la planificación estratégica desarrolla los planes para alcanzar los objetivos estratégicos, el 45% si han elaborados planes y estrategias en la ejecución de un plan estratégico en su empresa, el 36% de los encuestados señalan que su personal poco se encuesta identificado con la misión y visión que ha definido la empresa, el 55 % si consideran importante el velar por la estructura de la empresa en la planeación, el 36% poco llegan a cumplir los objetivos con las estrategias que emplean. Las principales conclusiones de la investigación fueron: se determinó la importancia de la gestión de calidad en las Mypes, mostrándose en su totalidad que brinda la capacidad para ofrecer mayor valor a los clientes y garantizar la excelencia siendo esta la opinión recogida por los trabajadores; se identificaron los componentes de calidad en las Mypes, las cuales se muestran que son: estructura organizacional, planificación de las actividades, recursos, procesos y procedimientos, siendo los que se aplican por los trabajadores para lograr la calidad, se identificaron las funciones de la planeación estratégica en las Mypes, de las cuales se llegó a mostrar que no todos los propietarios han elaborado los planes y estrategias que se determinó en la ejecución de un plan estratégico, la gran mayoría está de acuerdo que el planeamiento estratégico ofrece un potencial de crecimiento y rentabilidad para las empresas y velar por la estructura de las organizaciones es

una función que consideran importante en la planeación estratégica. Este antecedente fue tomado como referencia para la tesis por contener la variable planeación estratégica, favorable para la investigación.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de Calidad**

#### **2.2.1.1. Definición de Gestión**

La gestión es una serie de pasos que toda organización lleva a cabo: “con el objetivo de administrar ciertos negocios o dar solución un asunto. En cuanto a calidad, es una propiedad positiva que implica superioridad respecto a sus semejantes” (Riquelme ,2017,párrafo 1).

También es una actividad, entendida como: “un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, por lo general posee carácter administrativo o conlleva documentación. Es también un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización”(Significados, 2019, párrafo 1).

#### **2.2.1.2. Concepto de calidad**

Existen muchos conceptos acerca de la calidad, por ello con el pasar del tiempo este término ha ido evolucionado y es que este concepto no es más que hablar de satisfacción, cero errores y lealtad del cliente, es decir un proceso de mejora continua.

La calidad puede conceptualizarse como: “el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (Cuatrecasas & Gonzáles, 2017,p.15).

Por otro lado, calidad es “la búsqueda de satisfacer necesidades implícitas o explícitas de nuestros clientes”(Novillo, Parra, Ramón, & Lopez, 2017, p.22).

### **2.2.1.3. Definición de Gestión de Calidad**

Para Correa, Jaramillo, & Romero (2015) para entender el significado de la definición, de la Gestión de Calidad esta viene dada como: “el conjunto de actividades encaminadas a lograr la satisfacción de las expectativas del cliente externo e interno, al menor coste posible” (p.32).

Un sistema de gestión son procesos que se deben cumplir con el objetivo de que las empresas puedan realizar las actividades que se necesitan para alcanzar los objetivos de la empresa. Es de importancia mencionar que al tener un sistema de gestión este va servir para el control de las diversas actividades con las que cuenta la empresa. (Novillo et al., 2017, p.84)

Al respecto Mejías, Gutiérrez, Duque, D’Armas, & Cannarozzo (2018) sostienen que; “la Gestión de la Calidad se trata de modelos, métodos, medición y gestión; se trata de descubrir un problema y encontrar la solución, de usar las técnicas correctas en el momento adecuado para mejorar las cosas” (p.99).

### **2.2.1.4. Objetivos de un Sistema de Gestión de calidad**

Los sistemas de gestión de la calidad tienen varios objetivos, entre los que se pueden destacar:

La satisfacción al cliente como punto primordial del sistema. Seguido de este objetivo se encuentra la obtención de nuevos clientes, porque al satisfacer a nuestros clientes vamos a lograr obtener nuevos clientes que se verán atraídos por la calidad de los productos o servicios. Como tercer objetivo se tiene la Organización sistemática de la empresa, debido a que la empresa necesita un sistema conformado por procesos que

busquen la satisfacción de los clientes y la mejora continua. Otro de los objetivos de un SGC y posiblemente uno de los más importantes es la mejora continua, las empresas buscan mejorar constantemente con la finalidad de minimizar costos y maximizar las ganancias para la empresa.(Novillo et al., 2017,p.85)

#### **2.2.1.5. Principios de la gestión de calidad**

Según Correa et al., (2015) “la Gestión de Calidad se basa en unos principios, los cuales están explicitados en la norma Nte Inen-Iso 9000, tales principios tienen como finalidad dirigir y orientar a la organización para cumplir sus objetivos de manera exitosa” (p.33). Se destacan ocho principios o cuestiones a tener en cuenta:

**El cliente.** Comprender sus necesidades y cumplir con sus expectativas es la clave para satisfacer las exigencias de los consumidores y mantener su fidelidad.

**El liderazgo.** El clima interno de la organización depende de la estrategia de dirección o de mando establecida. El líder principal puede delegar tareas en otros responsables designados, según el tipo de estructura.

**La participación del personal.** La motivación de los integrantes de la organización genera un mayor compromiso, un mejor desempeño de sus tareas y reduce la incertidumbre en momentos de crisis.

**El enfoque basado en procesos.** Guiar a cada área de la organización es parte del desarrollo global de la institución para alcanzar los objetivos de manera eficiente.

**El enfoque de sistema para la gestión.** Llevar a la acción o a la práctica todos los procedimientos establecidos por la organización generan interacción entre cada elemento del sistema de gestión de calidad.

**La mejora continua.** La evaluación del sistema de gestión de calidad (según estándares adecuados para cada rubro) es útil para obtener mejoras en los procedimientos.

**El enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.** El análisis de datos cualitativos y cuantitativos, sirve para medir el desempeño de la organización.

**La relación con los proveedores.** Es importante mantener una relación beneficiosa y recíproca entre la organización y los proveedores como alianzas, descuentos, planes de pago, etc.

#### **2.2.1.6. Beneficios de la Gestión de Calidad**

Al respecto Q-bo (2018) indica que un Sistema de Gestión de Calidad está formado por un conjunto de normas que permiten a la empresa mejorar su estructura y sus interrelaciones, dadas por unos estándares internacionales de modo que se garantiza que todas las empresas que cumplan dichos requisitos tendrán un nivel de calidad óptimo y reconocible y por ello se obtienen los siguientes beneficios:

**Mejorar la eficiencia** al momento de vender o fabricar los productos o servicios. La implantación de un SGC permite perfeccionar la imagen de toda empresa y marca, así como la apreciación que tienen de la compañía tanto los agentes externos (clientes, proveedores, sociedad) como los internos (trabajadores, socios, inversores). Es decir, las partes interesadas y pertinentes de la Organización.

Según Melo (2018) los sistemas de gestión de calidad ayudan a sistematizar operaciones y a hacer más eficientes los procesos de una empresa y permite, además, generar ahorros, detectar recursos ociosos y poder redistribuirlos adecuadamente.

**Aumento de la eficacia** en los recursos y rutinas de trabajo. Creación de un “knowhow” en la empresa a través de la retroalimentación continua, que se produce al implantar las mejoras en los funcionamientos internos. Hay que tener presente la idea de que una empresa eficaz, tiene un valor añadido de mercado más alto, así como mejor avance del sistema de producción y distribución.

**Revisión continúa** de los procesos de trabajo, eliminando fallos y duplicidades innecesarias, que provocan importantes retrasos y costes anuales a las organizaciones.

**Aumento en cuanto al grado de compromiso** de todos los trabajadores de la empresa al estar mejor organizados y con un claro objetivo común.

El compromiso de un trabajador con su empresa es un vínculo basado en su grado de implicación emocional e intelectual con la organización. Los trabajadores comprometidos se sienten motivados por perseguir el bien común para su empresa y se identifican con los retos y objetivos de la misma. (López, 2017)

**Enriquece la comunicación** entre los trabajadores, entre los departamentos y de todos ellos con las altas esferas de la organización. Un sistema de gestión de calidad permite eliminar documentos innecesarios, duplicidad a la hora de comunicar órdenes o noticias, reducción de llamadas o envíos de correos electrónicos innecesarios.

La comunicación interna debe ser gestionada intencionalmente, es decir que se produzca con una previa planificación, para ello deberá tener objetivos y resultados claros y concretos. La comunicación interna debe ser una herramienta sistémica organizativa que permitirá ser más eficientes y efectivos. (Charry, 2018)

De acuerdo con los autores Novillo et al., (2017) “un sistema de gestión de calidad es de suma importancia para las empresas, debido a que permite a las organizaciones contar con los medios necesarios para que las actividades se ejecuten pensando primero en los requisitos del cliente” (p.87). Dentro de los principales beneficios se puede destacar:

**El enfoque al cliente** ayuda a fidelizar a los mismos; **Estandarización de los procesos**, se asegura que existen los procesos necesarios para realizar las actividades correctamente, y de la misma manera, permitiendo a la empresa hacer las cosas bien y de forma uniforme;

**Compromiso del personal** con respecto a la calidad. Este aspecto es de gran importancia puesto que el personal estará comprometido con la empresa y ello asegurará ser eficientes y a la vez brindar productos de mejor calidad a los clientes; **Beneficios externos**, uno de los aspectos que entra a tallar y que es de real importancia, es la reputación de la empresa, pues aquellas que cuentan con un sistema de gestión de calidad a futuro les sirve como una ventaja competitiva.

Por otro lado Wakeling (2018) indica que los sistemas de gestión de la calidad, como las normas ISO, tienen una serie de beneficios, a la vez estos sistemas pueden exigir tiempo y recursos cuando se están creando y aplicando, los beneficios se mantendrán durante el tiempo que los procedimientos y procesos continúen. Y esto va a pesar más que las desventajas o inconvenientes que un sistema de gestión de calidad conlleve. (párrafo1)

**Los procesos repetibles.** Los sistemas de gestión de la calidad le proporcionarán a tu empresa una serie de procesos que se repiten constantemente para producir un producto o un servicio. Con el tiempo, estos procesos son perfeccionados y refinados hasta que haya un sistema que sea efectivo y produzca resultados de alta calidad.

**Personal capacitado.** Dado que vas a contar con tantos procesos de constante repetición, el personal que lleve a cabo estas acciones tendrá una definición clara de sus funciones y responsabilidades, así como lo que tú les requieres como gerente. Al conocer el proceso exacto que necesita ser llevado a cabo, los errores se reducirán. Una vez que se definen los roles y las responsabilidades los miembros del personal estarán más satisfechos y motivados.

**El aumento de los negocios.** Muchos clientes buscan activamente una organización que tenga algún tipo de acreditación de calidad de gestión, ya sea de la ISO o de otro cuerpo. Si has implementado sistemas de gestión de calidad y has sido acreditado por un organismo mundial, tu empresa se destacará entre tus competidores.

**Relaciones con los proveedores.** Un sistema de gestión de calidad definirá un procedimiento mediante el cual todos los proveedores nuevos y existentes sean revisados de forma periódica para asegurar su competencia y calidad del servicio. Los acuerdos y las relaciones en curso pueden ser llevados a cabo con proveedores confiables, y puedes estar seguro de que el servicio que se les da es el estándar que tú requieres.

**Satisfacción del cliente.** Debido a que un sistema de gestión de calidad define los procesos y procedimientos que conducen a un producto o servicio de alta calidad, tus clientes estarán satisfechos con lo que estés ofreciendo. Esto les atraerá para volver a tu empresa, así como recomendar a amigos, familiares y colegas. Esto aumentará la reputación de tu negocio, atrayendo a clientes y proveedores.

### 2.2.1.7. Elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad, se puede definir según González & Arciniegas (2016) como:

La Estrategia general que utiliza una empresa para el diseño y desarrollo de sus procesos de tal manera que, estos lleven al desarrollo de productos o de prestación de un servicio de calidad para satisfacer una necesidad, deseo o expectativa del cliente (p.176).

A ello González & Arciniegas (2016) mencionan que el sistema de gestión de calidad contiene cuatro elementos o componentes generales y básicos:

**La estructura organizacional:** comprende toda la organización de la empresa desde su organigrama, los productos, las directivas, etc. Esto representa la manera idónea en que la empresa organiza a los trabajadores, de acuerdo a sus funciones y actividades, definiendo el papel que desempeñan en la misma.

**Los recursos:** son todos los recursos con que cuenta la empresa para dar cumplimiento a su Misión, tales como infraestructura física, recursos financieros, recursos humanos y recursos tecnológicos. Los recursos deben estar acorde con la política de calidad de la empresa y hacen parte fundamental del sistema de gestión de la calidad.

**Los procesos:** corresponde a los diferentes procesos, ya sean misionales o de apoyo con los cuales la empresa cumple su Misión, y alcanza la Visión. Son la parte fundamental del sistema de gestión de la calidad. Son el conjunto de actividades que transforman materiales en productos o servicios.

**Los procedimientos:** corresponde al diseño, desarrollo, implementación y operación de los diferentes procedimientos que utiliza la empresa para el desarrollo de las diferentes actividades. Estos pueden documentarse para llevar el control de su cumplimiento. (p.176)

Por otra parte, Riquelme (2017) indica que aparte que estos cuatro elementos se relacionan entre sí y a la vez son gestionados a partir de procesos, existe un quinto elemento más:

**Planificación:** Está conformado por todas las actividades que permiten trazar un plano para llegar al logro de los objetivos planteados. Debe dar respuestas a preguntas como: ¿A dónde se quiere llegar? ¿Qué hacer para lograrlo? ¿Cómo se va a hacer? ¿Qué se necesita para lograrlo?

Por otro lado (Raffino, 2019a) indica que “el sistema de gestión de calidad de una organización está determinado por todos los elementos que la conforman a fin de garantizar un desempeño constante y estable, y evitar cambios inesperados” (Párr. 6).

El sistema también permite establecer mejoras al incorporar nuevos procesos de calidad según sea necesario estos son:

**La estructura de la institución.** Es la distribución del personal según sus funciones y sus tareas, y se denomina organigrama.

**La planificación de estrategias.** Es el conjunto de actividades que permite alcanzar los objetivos y las metas de la organización.

**Los recursos.** Son todo aquello que necesita la organización para funcionar, por ejemplo, el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento.

**Los procedimientos.** Son los detalles, paso a paso, de cómo realizar cada actividad o tarea. Según la complejidad de la estructura, los procedimientos pueden estar asentados por escrito.

#### **2.2.1.8. Las normas ISO 9000/20001**

Según Cortéz (2017) “las Normas ISO (International Organization for Standard) es una organización internacional independiente, no gubernamental. Cuenta con 163 organismos nacionales de normalización tiene sus orígenes en la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926–1939)” (p. 29).

Los estándares internacionales ISO establecen que los productos y servicios sean seguros, de confianza y de buena calidad. Dicha norma para las empresas viene a ser herramientas estratégicas que reducen costes, minimizan los excedentes y los errores y mejoran la productividad. A las organizaciones las benefician en el acceso a nuevos mercados y nivelan las condiciones para que todos los organismos compitan en las mismas condiciones. (Cortéz, 2017, p.30)

#### **2.2.1.9. Las normas ISO 9000**

Al respecto Cortez (2017) sostiene que “la familia de Normas ISO 9000 ha sido desarrollada para ayudar a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, e implementar y operar de forma efectiva, sistemas de gestión de la calidad (en inglés QMS, qualitymanagementsystems)” (p.34).

Dicha familia de Normas ISO 9000 está formada por 4 normas:

- 1) ISO 9000:2015, es denominada “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”, por lo tanto, describe los conceptos y principios fundamentales de la gestión de la calidad que son universalmente aplicables.

- 2) ISO 9001:2015, también llamada “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (ISO 9001:2015)”, que especifica los requisitos que un sistema de gestión de la calidad debe cumplir en una organización para que ésta pueda demostrar su habilidad para proporcionar los productos adecuados que satisfagan las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas. Esta norma anula y sustituye a las Normas UNE-EN ISO 9001:2008y UNE-EN ISO 9001:2008/AC:2009-
- 3) ISO 9004:2009, denominada “Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad (ISO 9004:2009)”, reemplaza a la anterior ISO 9004:2000. Provee una guía para la mejora continua del desempeño de una organización, de la eficiencia y eficacia basado en un enfoque a procesos.
- 4) ISO 19011:2012, conocida como “Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. (ISO 19011:2011)”. Son mecanismos que orientan sobre la auditoría de los sistemas de gestión, se toman en cuenta los principios de la auditoría, la administración de un programa de auditoría y la ejecución de auditorías de sistemas de gestión, así como la disposición de la rivalidad de las personas que participan en el proceso de auditoría, esto incluye a los individuos que gestionan el programa de auditoría y los equipos de auditores.

## **2.2.2. Planeación Estratégica**

### **2.2.2.1. Definición de estrategia**

Es un modelo de decisiones coherentes, un flujo integrado que resulta ser un medio para establecer la propuesta organizacional en términos de objetivos a largo plazo, como programas de actuación y prioridades en la asignación de los recursos que define el ámbito competitivo de las empresas, así como una respuesta a las oportunidades y amenazas del mercado de acuerdo a

las fortalezas y debilidades, convirtiéndose en una vía para diferenciar las tareas de gestión a nivel corporativo, de negocios y funcional. (Cantillo & Gutiérrez, 2015, p.5)

Por otro lado viene a ser: “la forma única de creación de valor sostenible de una organización que la coloca y dirige a un lugar privilegiado, por encima de su competencia”(Roncancio, 2019, párrafo 2).

Así mismo Roncancio (2019) indica que la Estrategia “se determina en gran medida por la creatividad. La capacidad de vislumbrar las posibles ventajas sobre la competencia del mercado, también requiere de un análisis de los posibles hechos del entorno que impactan de manera positiva o negativa el negocio” (párrafo 4).

#### **2.2.2.2. Definición de planeación estratégica**

En la actualidad hay muchas definiciones acerca de la planeación estratégica, así tenemos a Cantillo & Gutiérrez (2015) quienes indican que:

Implica poner a prueba la capacidad de un gerente para dirigir el cambio organizacional, alcanzar una mejora continua en las operaciones y los procesos del negocio, crear y fomentar una cultura que apoye las estrategias y cumplir los objetivos de desempeño, es decir, consiste en un esfuerzo de equipo. (p.6)

Por otro lado J. Sánchez (2016) la define como “un documento integrado en el plan de negocio que recoge la planificación económico-financiera, estratégica y organizativa con la que una empresa u organización cuenta para abordar sus objetivos y alcanzar su misión de futuro” (párrafo 1).

Para Roncancio (2018) es una herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en

cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. En este sentido, es una herramienta fundamental para la toma de decisiones al interior de cualquier organización. Así, la Planeación Estratégica es un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos y, especialmente, de los planes de acción que conducirán a alcanzar estos objetivos.

Por planeación estratégica o planificación estratégica nos referimos usualmente a un proceso sistemático, es decir, metódico, de implementación de planes para obtener objetivos y resultados deseados. Es un tipo de planificación táctica que contempla cuáles son las mejores vías para alcanzar las metas que nos hemos propuesto, tanto dentro de una organización (empresa, institución, etc.) como en la vida personal. (Raffino, 2019b)

Similarmente, Ortegón (2019) señala que: “es un proceso mediante el cual se involucra a toda la organización para determinar de manera conjunta los objetivos, las metas y los planes de acción que conducirán al alcance de los objetivos estratégicos” (párrafo 20).

### **2.2.2.3. Importancia de la Planeación estratégica**

La planeación estratégica es una herramienta clave de aplicación que encamina a la organización a enfrentar un entorno cada vez más complejo, cambiante e incierto y, que se convierte en un factor detonante para distinguir entre las empresas exitosas y las que se preocupan por sobrevivir. De este modo lo expresado anteriormente se afirma en lo que menciona. (Chávez, 2018)

Es importante, porque es el inicio de un proceso de cambio y desarrollo que orienta los esfuerzos empresariales hacia un crecimiento competitivo. Esto se puede complementar en la organización, a través de la gestión, es decir, aplicando las habilidades administrativas y gerenciales para conducir los esfuerzos de todos los colaboradores, a que las estrategias definidas tengan éxito y, por ende, se refleje en el

desarrollo competitivo empresarial, frente al entorno con el que interactúa de forma constante. También es importante porque se extiende más allá de la determinación de un plan, puesto que, se involucran otras actividades que le dan seguimiento en su proceso administrativo, a través de la organización, dirección y control de su operacionalización. (p.8)

De esta manera, se reflexiona que la planeación estratégica contribuye con un proceso administrativo, encaminado a generar acciones para cumplir con los propósitos estratégicos de la organización. En muchas ocasiones de la vida, existe entonces una diferencia entre el éxito y el fracaso y esto depende de la estrategia implementada.

#### **2.2.2.4. Ventajas de la planeación estratégica**

**Apoya a los administradores a estar enfocados hacia el futuro**, esto hace que se esfuercen a mirar más allá de sus problemas cotidianos para planificar lo que podría suceder en el futuro ya que si no lo hacen podrían dirigirse a un fracaso seguro.

**Coordinación de las decisiones:** Consiste en que una decisión no debería tomarse de forma apresurada pues antes debería de tomarse en cuenta como esta afectará a otra que tenga que tomarse del día de mañana. Ello se debe coordinar teniendo como base la función de planeación.

**Resalta los objetivos de las organizaciones con la marca de partida.** Esto significa que “La planeación quiere decir que los administradores se ven constantemente forzados a recordar con total precisión lo que su organización está tratando de lograr” (Rojas & Medina, 2012, p.27).

Por otro lado, Caltic Consultores (2017) menciona las siguientes ventajas como son:

**Reduce la incertidumbre y minimiza los riesgos.** Acepta que la incertidumbre disminuya al igual que los riesgos, esto conlleva analizar la situación actual, los posibles sucesos futuros, proponer objetivos y trazar planes de acción.

**Genera compromiso y motivación.** Hace que los componentes de la empresa se sientan identificados con la compañía, así como con los objetivos en consecuencia los motiva en su consecución.

**Sirve a toda la empresa.** Ayuda como base para las demás funciones administrativas es decir para organizar recursos, coordinar tareas o actividades, y para controlar y evaluar resultados. Es factible pues antes de ser ejecutada, tiene en cuenta los recursos y la verdadera capacidad de la empresa, por ello no propone objetivos o estrategias que estén fuera del alcance de las posibilidades de la empresa.

**Es flexible.** No debe ser rígido, esto significa que debe ser lo suficientemente comprensivo como para permitir cambios o correcciones cuando sean indispensables, por ejemplo, cuando sea necesario adaptarla a los cambios bruscos del mercado.

**Es permanente.** La planeación es un procedimiento de carácter continuo, esto quiere decir que, una vez cumplido los objetivos, los directivos deben proponer nuevas metas.

Igualmente, Ortegón (2019) menciona algunas ventajas que posee un plan estratégico en la empresa como:

- Reducción de la incertidumbre y manejo del riesgo
- Aumento en el compromiso y la motivación de los empleados
- Mayor eficiencia y optimización de los recursos de la empresa
- La empresa adquiere ventaja competitiva
- Enfoque en objetivos y resultados

- Aumento de la rentabilidad

#### 2.2.2.5. Desventajas de la planeación estratégica

Los administradores no cuentan con la información completa de toda su organización, esto hace que los directivos tomen todas las decisiones en la compañía, pero conlleva a realizar un proceso de planeación adecuado al comportamiento continuo pero carente de una seguridad en las acciones tomadas.

El factor externo que influye de manera cambiante en el proceso de planeación, de manera que los planes deben ser flexibles y no estructuras duras, que sean susceptibles a la variación del entorno que se presente en las empresas.

El tiempo con el que dispone los administradores para comprobar que todos los proyectos se estén ejecutando de la forma más adecuada para el desarrollo y el crecimiento de la empresa es limitante. (Rojas & Medina, 2012, p.27)

#### 2.2.2.6. Características de la planeación estratégica

Al respecto, Martínez & Milla (2012) dado que la planeación es muy útil para la empresa puesto que permite obtener ventajas competitivas sostenibles en el tiempo que conduzcan al éxito empresarial; se denotan las siguientes características:

**Provee los medios estructurados**, de análisis y reflexión sobre cuestiones estratégicas complejas, exigiendo a los directivos a preguntar y cuestionar lo que consideran dado.

**Es el móvil que compromete al personal en el desarrollo estratégico**, ayudando así a crear un sentimiento de propiedad de la estrategia. Ayuda a comunicar la estrategia intentada.

**Puede utilizarse como un vehículo de control**, para realizar revisiones periódicas de los resultados y progresos, haciendo comparaciones con los objetivos trazados o con la dirección estratégica anticipadamente acordada.

**Es útil como medio de coordinación;** por ejemplo, reuniendo diversas estrategias de las Unidades Estratégicas de Negocio en una única estrategia global, o garantizando que los recursos de la organización se coordinan para aplicar la estrategia.

**Fomenta una visión a largo plazo** de la estrategia mejor que la que se tendría de no existir la planificación.

Por otro lado, Sánchez (2016) indica que un buen plan estratégico debe cumplir con las siguientes características:

**Por el lado numérico:** El plan debe contener estimaciones o previsiones con cifras o cantidades determinadas en cuanto a beneficios, niveles de ventas u otro tipo de objetivo similar.

**Desde el punto de vista cronológico:** Será necesario especificar el margen temporal en el que la empresa plantea la consecución de las metas que se definen en este documento.

**Desde un punto de vista interno:** Deberá aclarar la manera de emplear los recursos mediante estrategias o políticas internas de modo que se estimule la consecución de dichos objetivos.

De acuerdo con Gonzáles & Rodríguez (2019) “la planeación estratégica, posee un grupo de características que la hacen muy propia a las demás herramientas administrativas” (p.9).

**Está centrada en aspectos propios del negocio,** da respuestas a cuestiones tales como: ¿En cuál negocio estamos y en cual deberíamos estar? ¿Cuáles son nuestros clientes y cuáles deberían ser? ¿Cómo está organizada nuestra empresa y como debería estar?

**Genera una perspectiva más amplia a un gerente a la hora de elegir la opción más adecuada, según la estrategia.** Esto debido a que ofrece un marco de referencia para una planeación mucho más detallada.

**Se presenta como una propuesta a un marco temporal de largo plazo**, lo que concede un periodo mayor de maniobrabilidad.

**Canaliza todo tipo de recursos en pro del alcance de las estrategias**, empezando con las consideradas de mayor prioridad.

**Conlleva la concurrencia de la alta gerencia para su planeación y desarrollo**, pues surge de la parte alta de la pirámide, puesto que desde este nivel jerárquico se posee la visión amplia para tener en cuenta el meso, macro y microambiente organizacional.

#### **2.2.2.7. Componentes o elementos claves de la planeación estratégica**

Los empresarios o emprendedores necesitan definir la estrategia y elaborar su respectivo plan. Al respecto Pacheco (2019) señala que los líderes empresariales, cada vez más, destacan la importancia de un plan estratégico bien diseñado cuyos componentes son los siguientes:

**Misión y Visión de la empresa:** La Misión describe el enfoque general de tu empresa, sus objetivos y lo que esperas que sea a futuro. La Visión dibuja cómo lucirá o cómo te imaginas será tu empresa en un tiempo esperado.

**Valores fundamentales:** describir los valores que ya existen como parte de la cultura de la empresa. Destaca aquellos que tienen que cumplirse sin ninguna duda y también aquellos que no deben estar “nunca” presentes.

**Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas:** describir la situación actual de la empresa desde la perspectiva de estos cuatro aspectos.

**Objetivos, estrategias y táctica operacional:** son los objetivos que se plantean y sus estrategias para alcanzarlos en un período de tiempo.

Finalmente Raffino (2020) indica que además de la visión y misión hay otros elementos que conforman como son:

**Objetivos.** Los resultados que la compañía se propone alcanzar. Siempre se deben detallar los plazos y las acciones necesarias, además de los objetivos de cada empleado para enfocar sus tareas a ese fin.

**Estrategias.** La descripción de la forma en la que se canalizarán los esfuerzos para alcanzar los objetivos. Aquí se incluyen los de la organización en su conjunto y los de cada individuo. Un buen plan siempre incluye una serie de alternativas para optar por la más adecuada en cada circunstancia.

**Políticas.** La guía que se diseña para tomar las decisiones de cada una de las áreas de la compañía.

**Programa.** La serie de acciones que deberán llevarse a cabo para ejecutar cada parte del plan. Debe detallar el tiempo que llevará concretar cada una de las partes.

**Presupuesto.** El detalle financiero de lo que costará la implementación de un plan. Ayuda a llevar un control de su implementación ya que detalla costos, ingresos, egresos, etc.

#### **2.2.2.8. Modelos de planeación estratégica**

Existen diversos modelos conceptuales para pensar o definir la planeación estratégica, cada uno dotado de maneras de representación y de procedimientos más o menos didácticos. Según Raffino (2019b) los más conocidos de estos modelos son:

**Balanced scorecard.** A partir de cuatro áreas de interés, entendidas como tarjetas independientes pero interconectadas, permite definir el funcionamiento de una organización.

Estas cuatro áreas son: la perspectiva financiera, la perspectiva del cliente, la perspectiva de los procesos y la perspectiva del aprendizaje y conocimiento (control). En cada tarjeta se plantean los objetivos estratégicos de rigor y los temas a los que prestar atención particular. Así se tiene una mirada global de la estrategia de la organización.

**Mapa estratégico.** Diseñado como un organigrama jerárquico, útil para comunicar el plan estratégico de la organización, contemplando las mismas cuatro áreas de comprensión del ejemplo anterior: finanzas, cliente, procesos internos y control. De cada una se desprenden las líneas de vínculo que determinan en una suerte de árbol genealógico qué viene primero y qué después, y qué depende de quién en materia de recursos o procesos.

**Análisis FODA.** De uso muy común en diversas áreas, su nombre proviene de las siglas de los cuatro elementos que busca evaluar en cualquier organización: fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Las dos primeras atañen a lo interno y las dos últimas a lo externo, lo cual dibuja una cuadrícula bastante didáctica de la situación estratégica de la organización y permite diseñar a futuro.

**Análisis PEST.** Su nombre viene de las palabras: política, economía, sociocultural y tecnológico. Estas, son las cuatro áreas estratégicas que propone este modelo para comprender cualquier organización. Es análisis es ideal para entornos industriales y suele representar estos cuatro factores mediante círculos concatenados (ya que dependen en muchas cosas el uno del otro).

### 2.2.3. La Mypes

#### 2.2.3.1. Concepto de Mypes

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Las Mypes se inscriben en un registro que se denomina REMYPE (Emprender Sunat, 2019).

#### 2.2.3.2. Clasificación de las Mype

Al respecto Escalante (2016) el año 2013 el Congreso de la República, promulgó la Ley N° 30056 según dicha ley facilitaría la inversión, impulsaría el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, además incluye modificaciones a varias leyes entre las que está la actual (Ley Mype D.S. N° 007-2008-TR). Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente. Se destacan cambios en los criterios de clasificación para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas de la siguiente manera:

**Microempresa:** Número total de trabajadores de (1 a 10). Niveles de venta: hasta 150 UIT.

**Pequeña empresa:** Número total de trabajadores con un máximo de 1 a 100. Niveles de venta anuales más de 150 UIT y hasta 1700 UIT.

**Mediana empresa:** Número total de trabajadores (no hay límites) Ventas anuales superiores a 1700 UIT hasta monto máximo de 2300 UIT.

### **2.2.3.3. Características en cuanto al comercio y administración de las Mypes**

Al respecto Requena (2016) “las Mypes no necesita constituirse como persona jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley” (párrafo 1). Por ello presentan las siguientes características:

Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños. Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local. Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión. Emplean aproximadamente entre cinco y diez personas. Dependen en gran medida de la mano de obra familiar. Su actividad no es intensiva en capital, pero sí en mano de obra. Sin embargo, no cuentan con mucha mano de obra fija o estable. Disponen de limitados recursos financieros. Tienen un acceso reducido a la tecnología. Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios. Tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad.

### **2.2.3.4. Importancia de las Mypes**

Las Mypes tienen un papel destacado en el desarrollo social y económico en el Perú, es la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado. Una de las formas que tiene el Estado de promover el empleo es a través de la legislación. Ante ello, existe un marco normativo promotor de la Mype, con el fin de que los sobrecostos laborales, los costos de transacción, y la carga tributaria no frenen su formalización y crecimiento. (Requena, 2016)

Requena (2016) indica que “el Régimen Laboral Especial de la MYPE ha sido diseñado pensando en las características y la realidad de la Mype. Por esto presenta ventajas sustanciales en comparación con el Régimen Laboral General o Común” (párrafo 3).

Por todo ello es importante porque: Proporcionan abundantes puestos de trabajo. Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso. Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, Son la principal fuente de desarrollo del sector privado. Mejoran la distribución del ingreso. Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico. (Requena, 2016)

### **III. Hipótesis**

Debido a que la investigación por ser de tipo básica es decir descriptiva no amerita hipótesis, y además porque no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Sólo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

## IV. Metodología

### 4.1. Diseño de la investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo, “esta se interesa por describir o analizar el tema objeto de estudio, apoyándose en el uso de datos numéricos y de la estadística” (Durán, Gómez, & Sánchez, 2017, p.28)

El nivel de la investigación fue descriptivo. Según Domínguez (2015) “describe fenómenos sociales y clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad es describir y desde el punto de vista estadístico, su propósito estimar parámetros” (p.52).

El diseño de la investigación fue No Experimental, “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.”. (Hernández et al., 2014,p.152)



Dónde: M1. Muestra

O: Observación

### 4.2 La población y muestra

#### 4.2.1. Población

Para Carrillo (20015) es “el conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada” (p.5).

Población Finita: Se conoce el tamaño, a veces son tan grandes que se comportan como infinitas por ello existe un marco muestral donde hallar las unidades de análisis como listas, mapas y, documentos. (Carrillo, 2015,p.6)

Se obtuvo una población finita de 26 propietarios del sector comercio, rubro venta de calzado, en el distrito de Sullana, 2019. Esta Información se consiguió mediante el registro de la municipalidad provincial de Sullana. (Anexo 9)

#### **4.2.2. Muestra**

La muestra, según Carrillo (2015) “es cualquier subconjunto del universo y desde la estadística pueden ser probabilísticas o no probabilísticas”(p.7).

Para obtener la muestra se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, puesto que permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. (Otzen & Manterola, 2017, p. 230)

Teniendo en cuenta lo anterior se obtuvo una muestra de 10 propietarios de las zapaterías, del distrito de Sullana, 2019. La recolección de datos se consiguió, porque solo 10 dueños de zapaterías accedieron a participar en la encuesta, que se hizo a través del cuestionario de 20 preguntas. (Anexo 9)

#### **Criterios de inclusión:**

- Los dueños o propietarios de las zapaterías del año 2019.

#### **Criterio de exclusión:**

- Los propietarios de zapaterías que no desearon participar en la investigación.

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables

**Cuadro 1. Definición y operacionalización de las variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Gestión de calidad	Correa, Jaramillo, & Romero (2015) “El conjunto de actividades encaminadas a lograr la satisfacción de las expectativas del cliente externo e interno, al menor coste posible” (p.32).	La dimensión Beneficios se midió con sus indicadores eficiencia, eficacia, revisión, compromiso, comunicación, con la técnica de la encuesta y el cuestionario	Beneficios de la Gestión de Calidad	Eficiencia	¿En su empresa, usted estima la eficiencia del personal como parte de su gestión?	C U E S T I O N A R I O
				Eficacia	¿Usted establece mecanismos para evaluar la eficacia laboral de sus trabajadores?	
				Revisión	¿Realiza revisiones continuas en su empresa para ahorrar costos?	
				Compromiso	¿En la empresa incentiva el grado de compromiso de sus trabajadores?	
				Comunicación	¿Se fomenta la comunicación entre las áreas de la empresa?	
		La dimensión Elementos se midió con sus indicadores Estructura organizacional, Planificación, Recursos Procesos Y Procedimientos con la técnica de la encuesta y el cuestionario	Elementos de la Gestión de Calidad	Estructura organizacional	¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado?	
				Planificación	¿Usted como empresario planifica los objetivos de la empresa?	
				Recursos	¿La empresa posee recursos de infraestructura necesaria para alcanzar los objetivos?	
				Procesos	¿Los trabajadores realizan de forma adecuada cada proceso dentro de la empresa?	
				Procedimientos	¿Considera usted que todos los procedimientos dentro de la empresa están debidamente documentados?	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
La planeación estratégica	Es una herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. En este sentido, es una herramienta fundamental para la toma de decisiones. (Roncancio, 2018)	La dimensión Ventajas se midió con sus indicadores Disminuye la incertidumbre, Motivación, Servicio, Flexible y Permanente, con la técnica de la encuesta y el cuestionario	Ventajas de la planeación estratégica	Disminuye la incertidumbre	¿Usted como empresario diría que realiza una correcta planeación?	C
				Motivación	¿Usted suele motivar a sus trabajadores?	U
				Servicio	¿Se miden los resultados obtenidos en la empresa?	E
				Flexible	¿Usted se permite hacer cambios o correcciones flexibles en su empresa?	S
		Permanente	¿Una vez cumplidos los objetivos, se plantean nuevas metas en la empresa?	T		
		La dimensión Características se midió con sus indicadores Medios estructurados, Desarrollo estratégico, Medio de control, Medio de coordinación y Visión a largo plazo, con la técnica de la encuesta y el cuestionario	Características esenciales de la Planeación Estratégica	Medios estructurados	¿En la empresa usted realiza un análisis y establece las estrategias?	I
				Desarrollo estratégico	¿En la empresa, usted involucra a su personal como medio para el desarrollo estratégico?	O
				Medio de control	¿La empresa posee los medios de control para verificar el cumplimiento de sus objetivos?	N
				Medio de coordinación	¿Se coordinan actividades en la empresa para ejecutar estrategias?	A
				Visión a largo plazo	¿La empresa cuenta con una visión a largo plazo?	R
					I	
					O	

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnicas**

Las técnicas de investigación, según Fuentes, Toscano, Malvaceda, Díaz, & Díaz (2020) se entienden como “el conjunto de reglas y procedimientos que le ayudan al investigador a establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta”(p.64).

La técnica que se utilizó fue la encuesta, al respecto, los autores Useche, Artigas, Queipo, & Perozo (2019) la definen como “una técnica que consiste en obtener la información directamente de las personas que están relacionadas con el objeto de estudio; esta recogida de información puede ser a través de cuestionarios, test o pruebas de conocimiento”(p.31).

##### **4.4.2. Instrumentos**

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario, según Arakaki, Casado, & De la Vega (2017) viene a ser “un instrumento que se utiliza con mucha frecuencia dentro del enfoque cuantitativo, en él se plantean preguntas estructuradas a una muestra representativa de la población en estudio. Se utiliza cuando la prioridad es obtener información estadísticamente representativa” (p.40).

El cuestionario estuvo compuesto por 20 preguntas con escala de Likert, distribuidas en dos partes, 10 preguntas relacionadas con la Gestión de calidad y 10 preguntas relacionadas con la Planeación estratégica.

#### **4.5. Plan de análisis**

Se utilizó el análisis descriptivo de los datos que se obtuvo de la encuesta y el cuestionario aplicados a los dueños de las Zapaterías.

En cuanto al análisis de los datos que se recolectaron en la investigación se hizo el análisis descriptivo de cada una de las variables en estudio, para ello se utilizó el programa Microsoft Excel, el cual examina los datos de forma cuantitativa permitiendo organizar la información mediante tablas y gráficos con su respectiva interpretación, lo que a su vez permitirá elaborar el análisis de los resultados de las preguntas y finalmente describir las conclusiones de la investigación.

Además, se usó el programa Microsoft Word, para digitar el informe final de la investigación, así como el programa Adobe Acrobat Reader para convertir en formato PDF el informe de investigación para su envío correspondiente.

El procedimiento para recoger datos comprendió los siguientes pasos:

- a) Determinar la población y muestra de la investigación.
- b) Elaboración de cuestionario.
- c) Aplicar encuesta a población y muestra seleccionada.
- d) Tabular encuesta en una hoja de Excel.
- e) Emplear SPSS para procesar información.
- f) Presentar resultados en tablas y gráficos.
- g) Interpretar y analizar los resultados

## 4.6 Matriz de Consistencia

Cuadro 2: Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	
¿Cuáles son las características principales de la Gestión de Calidad y Planeación estratégica en las Mypes de zapaterías en el distrito Sullana, año 2019?	GENERAL	Determinar las características principales de la gestión de calidad y Planeación estratégica en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019	Gestión de Calidad y Planeación Estratégica	Población: En la presente investigación la población fue conformada por 26 dueños de las Mypes de Zapaterías.	Tipo de investigación:  Fue de tipo Cuantitativa.  Nivel de investigación: fue descriptivo	C U E S T I O N A R I O
	ESPECÍFICO	Describir los beneficios de la gestión de calidad en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019				
	ESPECÍFICO	Identificar los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019		Muestra:  La muestra para la presente investigación estuvo conformada por 10 dueños de las Mypes de Zapaterías.	Diseño: Para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó un diseño No experimental	
	ESPECÍFICO	Describir las ventajas de la planeación estratégica para la aplicación de ellas dentro de las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.				
	ESPECÍFICO	Identificar las características esenciales de la planeación estratégica que pueden utilizarse en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.				
	ESPECÍFICO					

#### 4.7. Principios éticos

Según el Código de ética para la investigación (V. 003) de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2020) para el presente trabajo de investigación se siguió los siguientes principios éticos, con el ahínco y determinación de no vulnerar los derechos de los participantes.

**Protección a las personas.** En la investigación se protegió a las personas que son participes de ella, puesto que sabemos que son el fin y no el medio de todo estudio investigativo, por lo tanto, todos sus derechos fueron respetados.

**Libre participación y derecho a estar informado.** En la investigación las personas participantes previamente se les pidió su voluntaria participación, y esta fue informada, libre, inequívoca y específica, puesto que de ello se obtuvo datos reales y honestos.

**Beneficencia y no maleficencia.** A los encuestados se les aseguró su bienestar como entes participes en la investigación, ya que en ningún momento se atentó contra su salud física y mental.

**Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad.** En la investigación no se perjudicó el ecosistema, puesto que no se trabajó ni se experimentó con ello.

**Justicia.** Se ejerció un juicio razonable, ponderable en el que se tomaron las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones propias de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas, es decir la información recolectada no fue manipulada.

**Integridad científica.** Se mantuvo la integridad y rigor de la actividad científica como todo investigador, puesto que es parte de las actividades de enseñanza y del ejercicio profesional.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

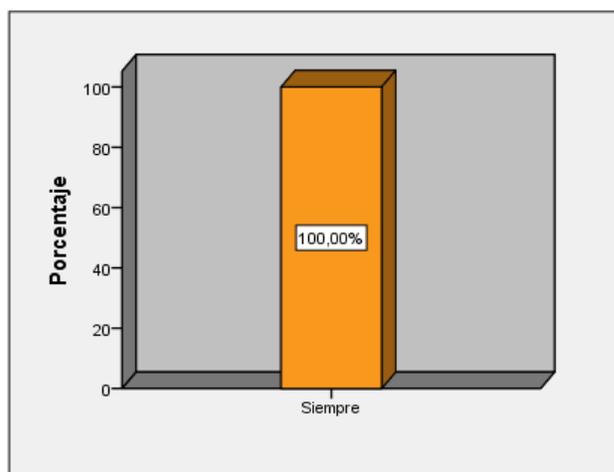
*Eficiencia del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	10	100,0	100,0	100,0

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

**Figura 1**

*Gráfico de barras Eficiencia del personal*



**Interpretación:** Según la tabla 1 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 1 ¿En su empresa, usted estima la eficiencia del personal como parte de su gestión?, el 100% de dueños señalan que siempre, estiman la eficiencia de su personal.

**Tabla 2**

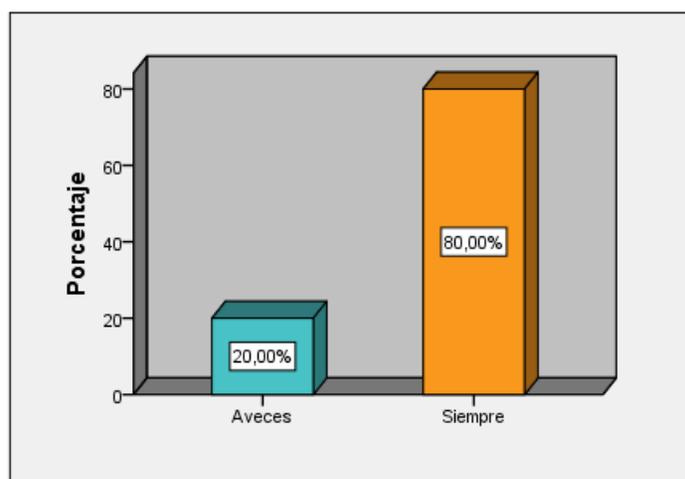
*Mecanismos para evaluar la eficacia laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	2	20,0	20,0	20,0
Siempre	8	80,0	80,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

**Figura 2**

*Gráfico de barras Mecanismos para evaluar la eficacia laboral*

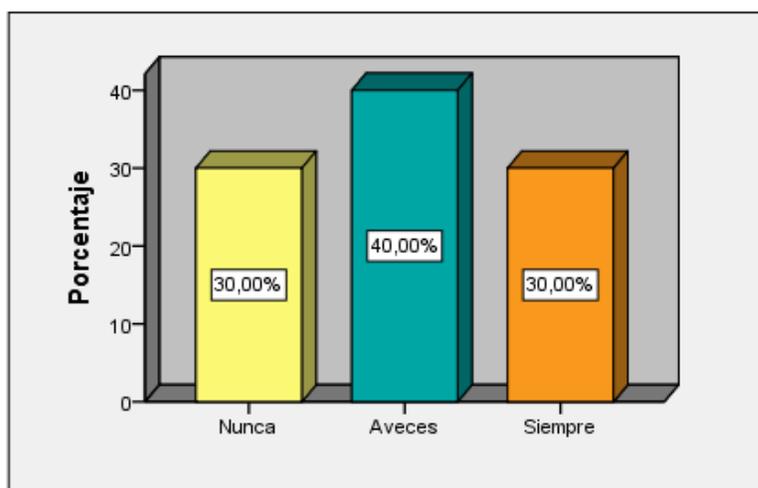


**Interpretación:** Según la tabla 2 y su respectivo gráfico, y de acuerdo a la pregunta 2 ¿Usted establece mecanismos para evaluar la eficacia laboral de sus trabajadores?, se observa que el 80% de dueños señala que siempre establece mecanismos para evaluar la eficacia laboral de sus trabajadores, mientras que el 20% señalan que a veces.

**Tabla 3***Revisiones continuas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	30,0	30,0	30,0
A veces	4	40,0	40,0	70,0
Siempre	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

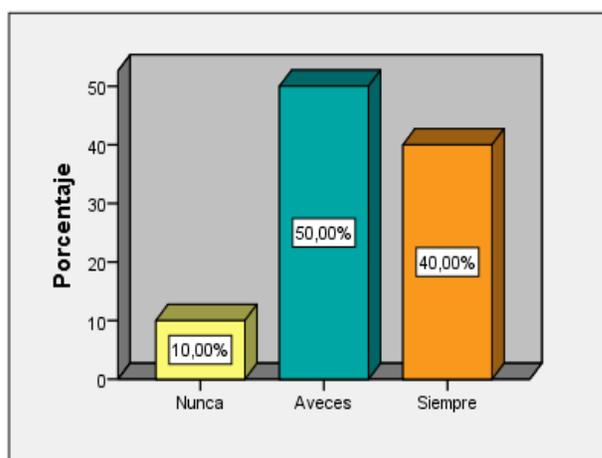
**Figura 3***Gráfico de barras Revisiones continuas*

**Interpretación:** Según la tabla 3 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 3 ¿Realiza revisiones continuas en su empresa para ahorrar costos?, el 40% de dueños señala que a veces realiza revisiones continuas en su empresa, el 30% nunca lo hace, mientras que el 30% siempre las realiza.

**Tabla 4***Grado de compromiso*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	10,0	10,0	10,0
A veces	5	50,0	50,0	60,0
Siempre	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

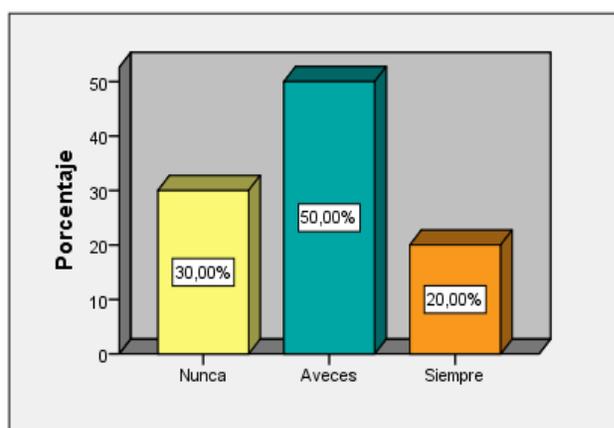
**Figura 4***Gráfico de barras Grado de compromiso*

**Interpretación:** Según la tabla 4 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 4 ¿En la empresa se incentiva el grado de compromiso de sus trabajadores? el 50% de dueños señalan que a veces incentivan el grado de compromiso de sus trabajadores, el 40% señalan que siempre los incentiva, mientras que un 10% señalan que nunca los incentiva.

**Tabla 5***Comunicación entre las áreas de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	5	50,0	50,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

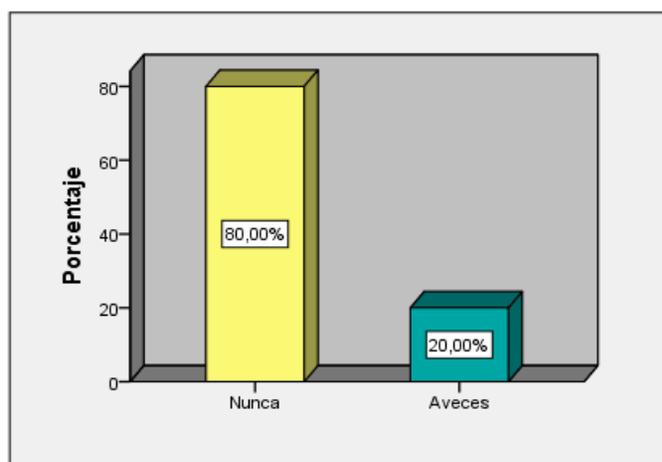
**Figura 5***Gráfico de barras Comunicación entre las áreas de la empresa*

**Interpretación:** Según la tabla 5 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 5 ¿Se fomenta la comunicación entre las áreas de la empresa?, el 50% de dueños señalan que a veces se fomenta la comunicación entre las áreas de la empresa, el 30% señala que nunca, mientras que el 20% señalan que siempre tiene en cuenta la comunicación de sus trabajadores.

**Tabla 6***Organigrama estructurado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	8	80,0	80,0	80,0
A veces	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las zapaterías

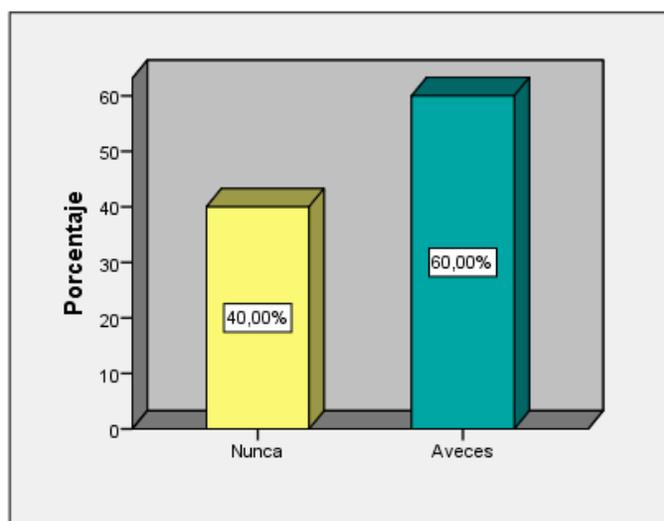
**Figura 6***Gráfico de barras Organigrama estructurado*

**Interpretación:** Según la tabla 6 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 6 ¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado?, el 80% de dueños señalan que nunca cuentan con un organigrama, mientras que el 20% señala que a veces.

**Tabla 7***Planificación de objetivos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	40,0	40,0	40,0
A veces	6	60,0	60,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

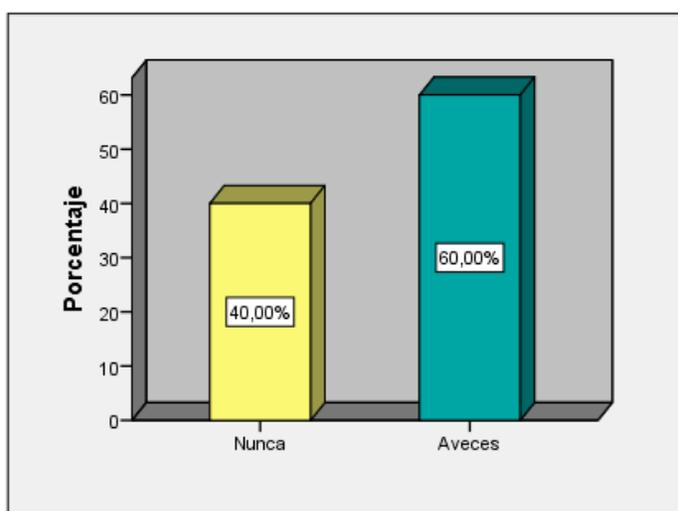
**Figura 7***Gráfico de barras Planificación de objetivos*

**Interpretación:** Según la tabla 7 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 7 ¿Usted como empresario planifica los objetivos de la empresa?, el 60% de dueños señalan que a veces planifica los objetivos de la empresa, mientras que el 40% señalan que nunca lo hace.

**Tabla 8***Recursos de infraestructura*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	40,0	40,0	40,0
A veces	6	60,0	60,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

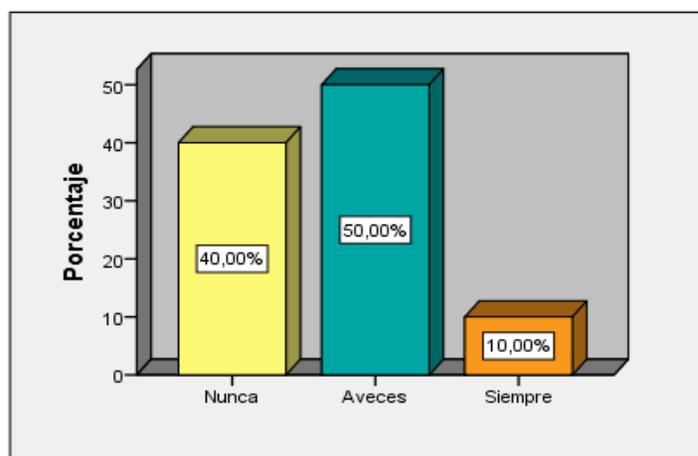
**Figura 8***Gráfico de barras Recursos de Infraestructura*

**Interpretación:** Según la tabla 8 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta ¿La empresa posee recursos de infraestructura necesaria, para alcanzar los objetivos?, el 60% de dueños señala a veces posee infraestructura necesaria para alcanzar los objetivos, mientras que el 40% señala que no posee infraestructura necesaria.

**Tabla 9***Procesos en la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	40,0	40,0	40,0
A veces	5	50,0	50,0	90,0
Siempre	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

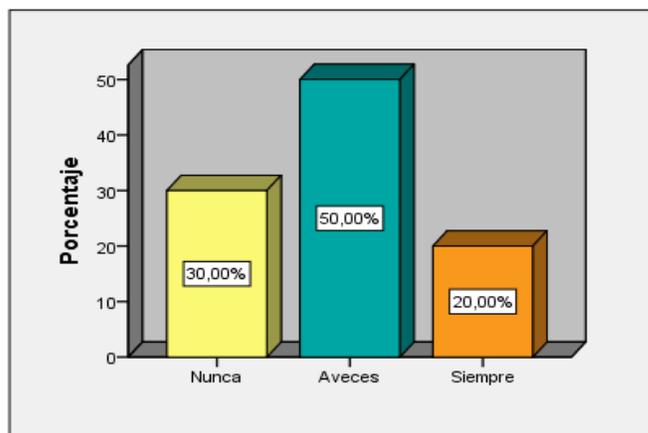
**Figura 9***Gráfico de barras Procesos en la empresa*

**Interpretación:** Según la tabla 9 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 9 ¿Los trabajadores realizan de forma adecuada cada proceso dentro de la empresa?, el 50% de dueños señalan que a veces realiza de forma adecuada cada proceso dentro de la empresa, el 40% señalan que nunca, mientras que el 10% señalan que siempre.

**Tabla 10***Procedimientos debidamente documentados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	30,0	30,0	30,0
A veces	5	50,0	50,0	80,0
Siempre	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

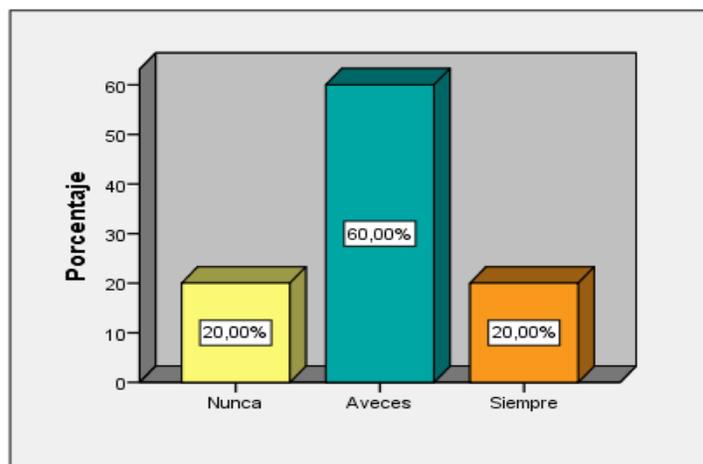
**Figura 10***Gráfico de barras Procedimientos debidamente documentados*

**Interpretación:** Según la tabla 10 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 10 ¿Considera usted que todos los procedimientos dentro de la empresa están debidamente documentados?, el 50% de dueños señala que a veces considera que todos los procesos dentro de la empresa están debidamente documentados, el 30% señalan que nunca, mientras que el 20% señala que siempre están documentados.

**Tabla 11***Correcta planeación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	20,0	20,0	20,0
A veces	6	60,0	60,0	80,0
Siempre	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

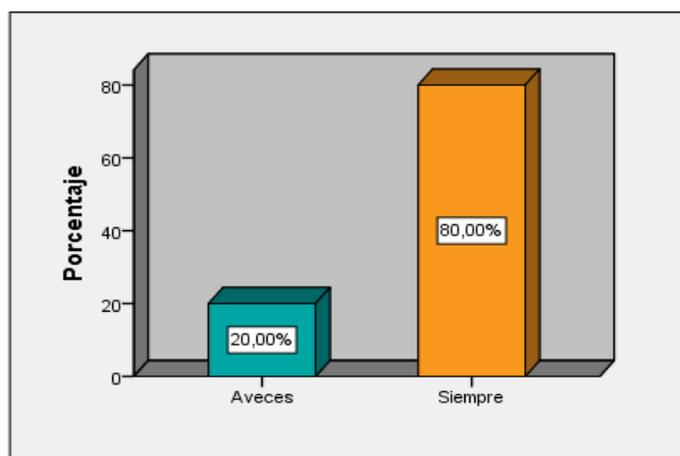
**Figura 11***Gráfico de barras Correcta planeación*

**Interpretación:** Según la tabla 11 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 11 ¿Usted como empresario diría que realiza una correcta planeación? el 60% de dueños señalan que a veces realiza una correcta planeación, el 20% señalan que nunca, mientras que el 20% señalan que siempre.

**Tabla 12***Motivación a los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	2	20,0	20,0	20,0
Siempre	8	80,0	80,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

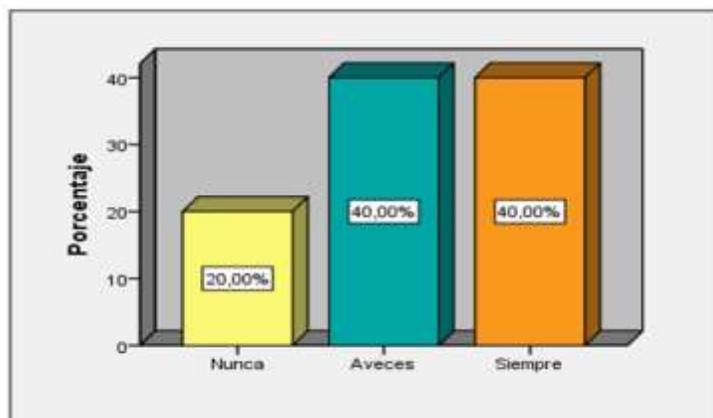
**Figura 12***Gráfico de barras Motivación a los trabajadores*

**Interpretación:** Según la tabla 12 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 12 ¿Usted suele motivar a sus trabajadores? el 80% de dueños señalan que siempre suele motivar a sus trabajadores, mientras que el 20% señalan que a veces.

**Tabla 13***Resultados de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	20,0	20,0	20,0
A veces	4	40,0	40,0	60,0
Siempre	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

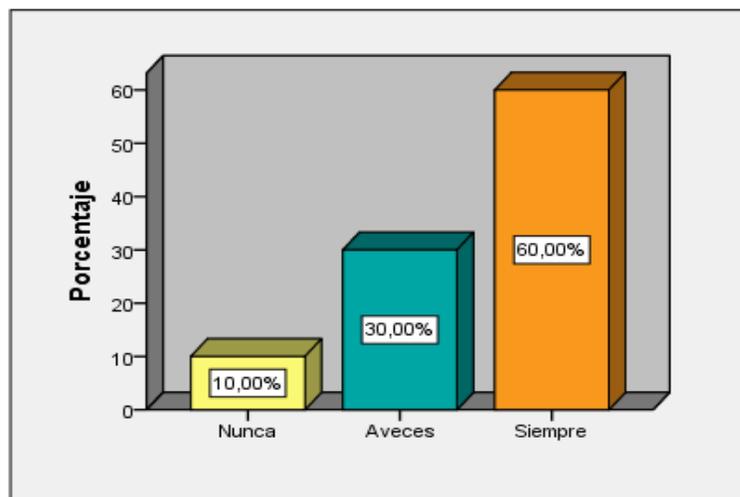
**Figura 13***Gráfico de barras Resultados de la empresa*

**Interpretación:** Según la tabla 13 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 13 ¿Se miden los resultados obtenidos en la empresa?, el 40% de dueños señalan que siempre mide los resultados de la empresa, el 40% señalan que a veces, mientras que el 20% señalan que nunca.

**Tabla 14***Cambios flexibles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	10,0	10,0	10,0
A veces	3	30,0	30,0	40,0
Siempre	6	60,0	60,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

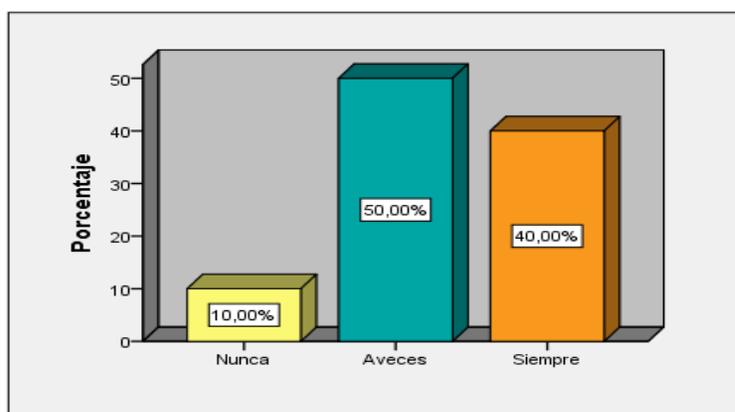
**Figura 14***Gráfico de barras Cambios flexibles*

**Interpretación:** Según la tabla 14 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 14 ¿Usted se permite hacer cambios o correcciones flexibles en su empresa?, el 60% de dueños señalan que siempre se permite hacer cambios o correcciones flexibles en su empresa, el 30% señalan que a veces, mientras que el 10% nunca.

**Tabla 15***Planteamiento de metas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	10,0	10,0	10,0
A veces	5	50,0	50,0	60,0
Siempre	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

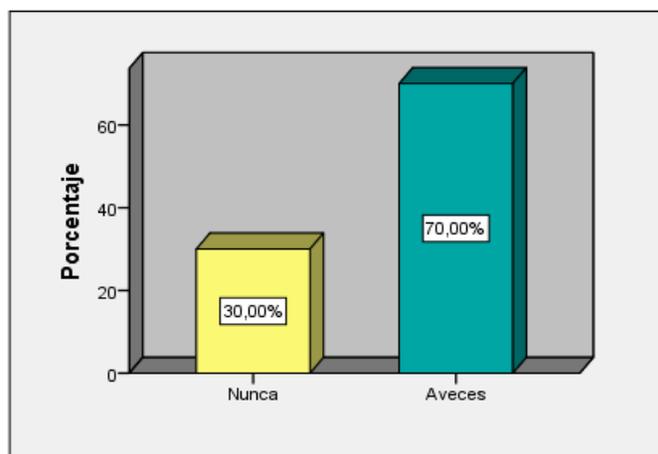
**Figura 15***Gráfico de barras Planteamiento de metas*

**Interpretación:** Según la tabla 15 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 15 ¿Una vez cumplidos los objetivos, se plantean nuevas metas en la empresa?, el 50% de dueños señalan que una vez cumplidos los objetivos, a veces se plantea nuevas metas en la empresa, el 40% señalan que siempre, mientras que el 10% señalan que nunca.

**Tabla 16***Análisis y estrategias*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	30,0	30,0	30,0
A veces	7	70,0	70,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

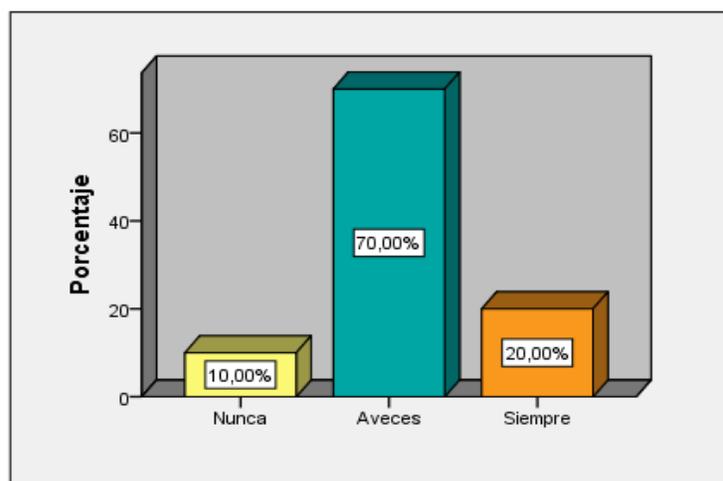
**Figura 16***Gráfico de barras Análisis y estrategias*

**Interpretación:** Según la tabla 16 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 16 ¿En la empresa usted realiza un análisis y establece las estrategias?, el 70% de dueños señalan que a veces realiza un análisis y establece las estrategias, mientras que el 30% señalan que nunca.

**Tabla 17***Desarrollo estratégico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	10,0	10,0	10,0
A veces	7	70,0	70,0	80,0
Siempre	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

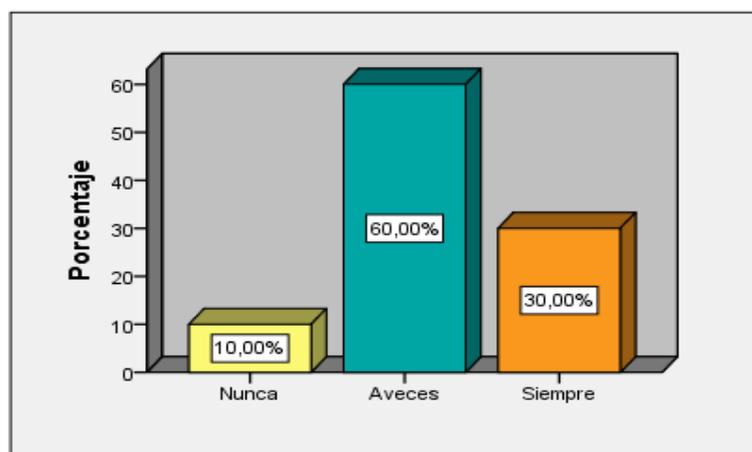
**Figura 17***Gráfico de barras Desarrollo estratégico*

**Interpretación:** Según la tabla 17 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 17 ¿En la empresa, usted involucra a su personal como medio para el desarrollo estratégico?, el 70% de dueños señalan que a veces involucra a su personal como medio para el desarrollo estratégico, el 20% señalan que siempre, mientras que el 10% señalan que nunca.

**Tabla 18***Medios de control*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	10,0	10,0	10,0
A veces	6	60,0	60,0	70,0
Siempre	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

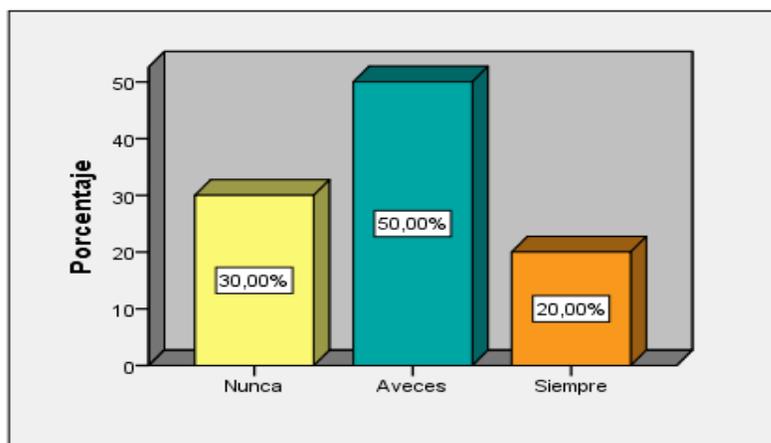
**Figura 18***Gráficos de barras Medios de control*

**Interpretación:** Según la tabla 18 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 18 ¿La empresa posee los medios de control para verificar el cumplimiento de sus objetivos?, el 60% de dueños señalan que a veces posee los medios de control para verificar el cumplimiento de sus objetivos, el 30% señalan que siempre, mientras que el 10% señalan que nunca.

**Tabla 19***Coordinación de actividades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	30,0	30,0	30,0
A veces	5	50,0	50,0	80,0
Siempre	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

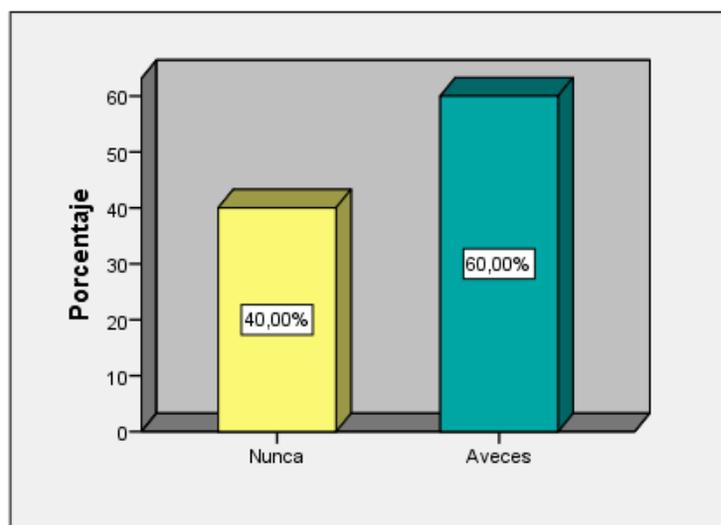
**Figura 19***Gráficos de barras Coordinación de actividades*

**Interpretación:** Según la tabla 19 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 19 ¿Se coordinan actividades en la empresa para ejecutar estrategias?, el 50% de dueños señalan que a coordinan actividades en la empresa para ejecutar estrategias, el 30% señalan que nunca, mientras que el 20% señalan que siempre.

**Tabla 20***Visión a largo plazo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	40,0	40,0	40,0
A veces	6	60,0	60,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario aplicado a los propietarios de las Zapaterías

**Figura 20***Gráfico de barras Visión a largo plazo*

**Interpretación:** Según la tabla 20 y su respectivo gráfico y de acuerdo a la pregunta 20 ¿La empresa cuenta con una visión a largo plazo?, el 60% de dueños señalan que a veces cuenta con una visión a largo plazo, mientras que el 40% señalan que nunca.

## 5.2. Análisis de resultados

### Respecto al objetivo específico N° 1:

Según la tabla 1 y su respectivo gráfico el 100% de dueños señalan que siempre, estiman la eficiencia de su personal. Este resultado contrasta con Goicochea (2019) quien determinó que el 100% de los representantes no ha realizado alguna evaluación de desempeño a sus colaboradores, también contrasta con Gil (2018) quien determinó que no existe interés en la capacitación del personal en un 53%. Teóricamente coincide con Melo (2018) quien indica que los sistemas de gestión de calidad tienen el objetivo de maximizar la eficiencia y establecen pautas para ser seguidas por todos los empleados con el fin de llevar a cabo procesos comerciales y en términos de tiempo o ahorro financiero. También Q-bo (2018) menciona que mejorar la eficiencia al momento de vender o los productos, permite perfeccionar la imagen de toda empresa el cual es un beneficio para la gestión de calidad de la misma.

Según la tabla 2 y su respectivo gráfico, el 80% de dueños señala que siempre establece mecanismos para evaluar la eficacia laboral de sus trabajadores. Este resultado coincide con Benavidez (2017) quien observó que el 41% conocen totalmente sus responsabilidades frente al sistema de gestión de calidad, pues han sido informados sobre las normas, reglamentos e instrucciones que deben cumplir, en conjunto con el empleador para la detección de problemas y sus causas y así como encontrar soluciones eficaces para seguir mejorando. Teóricamente coincide con Q-bo (2018) quien señala que aumentar la eficacia en los recursos y rutinas de trabajo, para la empresa tiene un valor añadido de mercado.

Según la tabla 3 y su respectivo gráfico, el 40% de dueños señala que a veces realiza revisiones continuas en su empresa. Este resultado coincide con Roque (2018) quien determinó

que el 50,00% manifiestan que a veces realizan una evaluación interna de la empresa. Por otro lado, este resultado contrasta con Goicochea (2019) quien determinó que el 100% de los representantes señalan que realizan un seguimiento continuo de las actividades que realiza el personal en su empresa. Teóricamente contrasta con Q-bo (2018) quien afirma que al hacer una revisión continúa de los procesos de trabajo, se eliminan fallos y duplicidades no necesarias, que harían provocar retrasos y pérdidas anuales a las organizaciones.

Según la tabla 4 y su respectivo gráfico, el 50% de dueños señalan que a veces incentivan el grado de compromiso de sus trabajadores. Este resultado coincide con Farfán (2015) quien concluyo que la motivación hacia los trabajadores de las MYPE no son las adecuadas, puesto sólo lo hacen en pos de mejora de la productividad sin tener en cuenta de la mejora anímica del trabajador. Teóricamente contrasta con Novillo et al. (2017) quienes indican que el compromiso del personal con respecto a la calidad es vital pues el personal se compromete con la empresa.

Según la tabla 5 y su respectivo gráfico, el 50% de dueños señalan que a veces se fomenta la comunicación entre las áreas de la empresa. Esto coincide con los resultados encontrados por Nole (2018) quien manifiesta que el 55% señalaron que a veces utilizan la comunicación necesaria con su personal para que su integración sea completa, pero contrasta con Rugel (2019) quien determina que el 100% de colaboradores encuestados considera que siempre existe comunicación fluida al momento de dar a conocer los procesos de las actividades en la empresa. Por teoría contrasta con Charry (2018) quien señala que la comunicación interna debe ser gestionada intencionalmente, es decir que se produzca con una previa planificación, que permitirá ser más eficientes y efectivos. Así mismo Q-bo (2018) menciona que la comunicación entre los trabajadores, de los departamentos de la empresa va permitir evitar duplicidad a la hora de comunicar órdenes o noticias innecesarias.

**Respecto al objetivo específico N° 2:**

Según la tabla 6 y su respectivo gráfico, el 80% de dueños señalan que nunca cuentan con un organigrama. Este resultado coincide con Sánchez (2016) quien determina que el 100% manifiesta que la empresa no cuenta con un organigrama establecido y actualizado, así mismo coincide con Viera (2017) quien observó que el 100% de los encuestados respondió que la gerencia no tiene en cuenta sus habilidades y capacidades para asignarlos a un puesto determinado, pero contrasta con Nole (2018) quien manifiesta que el 45% indicaron que cuenta con estructura establecida y actualizada, finalmente contrasta con Roque (2018) indicó que el 44,44% a veces realizan una adaptación de la estructura organizacional. Teóricamente contrasta con González & Arciniegas (2016) quienes señalan que un organigrama representa la manera en que la empresa organiza a los trabajadores, el cual indica el rol que van a desempeñar.

Según la tabla 7 y su respectivo gráfico el 60% de dueños señalan que a veces planifica los objetivos de la empresa. Esto contrasta con Nole (2018) quien determinó que el 45% estableció que siempre lleva a cabo etapas de planificación en la empresa, también contrasta con Depaz (2020) donde el 59% de los representantes manifiestan que no existe planificaciones para dar soluciones a la empresa. Teóricamente contrasta con Riquelme (2017) quien indica que la Planificación está compuesta por las actividades que permiten trazar un rumbo para conseguir los objetivos que se han planteado.

Según la tabla 8 y su respectivo gráfico, el 60% de dueños señala a veces posee recursos de infraestructura, necesaria para alcanzar los objetivos. Este resultado coincide con Garrido (2018) donde el 51% indicaron que si planifican sus actividades que le permiten logran los objetivos, también coincide con Velásquez (2017) quién concluyó que los procesos de gestión de

calidad que aplican los microempresarios en sus empresas son estrategias operativas, donde se verifica la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad frente a riesgos. Teóricamente coincide con Riquelme (2017) quien indica que los recursos, tales como, el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento, son necesarios para que la organización funcione.

Según la tabla 9 y su respectivo gráfico, el 50% de dueños señalan que a veces realiza de forma adecuada cada proceso dentro de la empresa. Este resultado coincide con De la Cruz (2016) quien concluyó que los productos comercializados por las Mypes, revela que los propietarios si cuentan con procesos estandarizados de calidad, lo que garantiza que los clientes estén satisfechos con los productos adquiridos, así mismo coincide con Rodríguez (2019) quien determino que el 73 % de las empresas si determina decisiones y corrige procesos. Teóricamente coincide con González & Arciniegas (2016) quienes mencionan que los procesos, son fundamentales en un sistema de gestión de la calidad, pues ayudan a que se cumpla la misión y visión de la empresa.

Según la tabla 10 y su respectivo gráfico, el 50% de dueños señala que a veces considera que todos los procedimientos dentro de la empresa están debidamente documentados. Este resultado coincide con De La Cruz (2016) quien observó que un 66.6% de empresarios, afirma contar con un plan de trabajo sobre los documentos de gestión para mejorar la calidad de la comercialización de sus productos. Teóricamente coincide con González & Arciniegas (2016) quienes mencionan que los procedimientos que utiliza la empresa para el desarrollo de las diferentes actividades, por la complejidad de ellos, pueden documentarse para controlar su cumplimiento.

**Con respecto al objetivo específico tres:**

Según la tabla 11 y su respectivo gráfico, el 60% de dueños señalan que a veces realizan una correcta planeación. Este resultado contrasta con Goicochea (2020) quien determina que el 100% de los representantes indican que no cuenta con un plan estratégico por lo tanto se requiere implementarlo y definirlo, también contrasta con Andrade (2016) quien observó que el 84% del personal no tiene conocimiento de un futuro plan estratégico de la empresa. Así mismo contrasta con Rodríguez (2019) quien determina que el 40 % de los encuestados señala que si considera que la planificación estratégica disminuye los riesgos y errores empresariales. Teóricamente contrasta con Rojas & Medina (2012) quienes señalan que la planeación ayuda a los administradores a estar enfocados hacia el futuro, puesto que si no lo hacen podrían dirigirse a un fracaso seguro.

Según la tabla 12 y su respectivo gráfico, el 80% de dueños señalan que siempre suele motivar a sus trabajadores. Este resultado coincide con Sánchez (2017) quien determinó que el 100% señaló que la empresa si motiva a su personal para que sus acciones se orienten hacia el logro de los objetivos fijados, también coincide con Andrade (2016) en cuyo estudio observó que el 56% del personal encuestado indica que trabajó con planificación y organización para lograr metas establecidas, también coincide con. Nole (2018) quien determinó que el 40% establecen que siempre hacen uso de la motivación al personal. Teóricamente coincide con Ortegón (2018) quien indica que una de las ventajas de la planeación estratégica es que aumenta el compromiso y la motivación de los empleados, también por teoría Caltic Consultores (2017) señala que el compromiso y motivación, hace que los componentes de la empresa se sientan identificados con ella.

Según la tabla 13 y su respectivo el 40% de dueños señalan que siempre miden los resultados de la empresa. Este resultado coincide con Saavedra (2020) quien menciona que el 50.00% de las empresas siempre aplica medición en sus actividades. También coincide con Andrade (2016) quien concluyó que la planificación estratégica representa una necesidad que deben emplear las empresas de cualquier tamaño que desean visualizar la ruta para su crecimiento, expansión y/o rentabilidad, además contrasta con Depaz (2020) quien mencionó que el 53% de los representantes expresan que no suelen medir los resultados de la empresa. Teóricamente coincide con Caltic Consultores (2017) que nos dice que la planeación estratégica es base para las funciones administrativas pues se puede organizar recursos, coordinar actividades, controlar y evaluar resultados.

Según la tabla 14 y su respectivo gráfico, el 60% de dueños señalan que siempre se permite hacer cambios o correcciones flexibles en su empresa. Esto coincide con los resultados encontrados por Rodríguez (2019) quien determinó que el 60 % de los encuestados si realiza acciones correctivas, también coincide con Rastha (2017) quien mencionó que el 43,64% del total de gerentes manifiestan que casi siempre luego que se han identificado los problemas dentro de la empresa se toma la aplicación de acciones correctivas, pero contrasta con Depaz (2020) quien mencionó el 47% de los gerentes no ejecutan los cambios. Teóricamente coincide con Rojas & Medina (2012) quienes señalan que la coordinación de las decisiones, no debería tomarse sin meditarla, pues previamente se debe tomar en cuenta como esta afectará a otra que tenga que tomarse a futuro.

Según la tabla 15 y su respectivo gráfico, el 50% de dueños señalan que una vez cumplidos los objetivos, a veces se plantea nuevas metas en la empresa. Este resultado contrasta con contratas con Nole (2018) quien determinó que el 50% de los encuestados indicaron que siempre logran las metas propuestas establecidas por los objetivos, pero no se proponen nuevas metas. Teóricamente este resultado contrasta con Caltic Consultores (2017) pues indica que la planeación es un proceso continuo, una vez cumplido los objetivos, los directivos deben proponer nuevas metas.

#### **Con respecto al objetivo específico cuatro:**

Según la tabla 16 y su respectivo gráfico, el 70% de dueños señalan que a veces realiza un análisis y establece las estrategias. Este resultado coincide con Andrade (2016) quien observó que el 81.33% se muestran interesados en obtener información sobre el plan estratégico de la empresa, también coincide con Roque (2018) quien indica que el 47,22% manifiestan que si examinan las estrategias que se aplicaran. Pero contrasta con los resultados de Saavedra (2020) quien menciona que el 50.00% de las empresas nunca elaboran un plan de contingencia para eventos imprevistos, finalmente contrasta con Goicochea (2020) indica que el 100% de los representantes indican que no puede realizar un análisis ni establecer las estrategias. Teóricamente coincide con Martínez & Milla (2012) quienes señalan que la planeación estratégica se caracteriza por suministrar de medios estructurados de análisis y de cuestiones estratégicas de complejidad.

Según la tabla 17 y su respectivo gráfico, el 70% de dueños señalan que a veces involucra a su personal como medio para el desarrollo estratégico. Este resultado coincide con Veloso

(2016) en cuyo estudio observó que la estructura Organizacional de la empresa, en la actualidad no es conocida del todo por el 44% de los trabajadores, hecho que conlleva al desconocimiento de algunas de las funciones y correlación existente para el cumplimiento de los procesos establecidos con respecto a la misión existente. Teóricamente contrasta con Martínez & Milla (2012) quienes indican que la planeación estratégica compromete al personal en el desarrollo estratégico, creando un sentimiento de propiedad de la estrategia aplicada.

Según la tabla 18 y su respectivo gráfico, el 60% de dueños señalan que a veces posee los medios de control para verificar el cumplimiento de sus objetivos. Este resultado coincide Goicochea (2020) el 75% de los representantes señalan que, si existen los medios necesarios para verificar el cumplimiento de las metas, también coincide con Andrade (2016) donde observo que el 56% del personal encuestado indica que trabajo con planificación y organización para cumplir metas (objetivos) establecidos. Teóricamente coincide con Martínez & Milla (2012) quienes señalan que la planeación, puede utilizarse para realizar revisiones periódicas de los resultados y progresos, haciendo comparaciones con los objetivos trazados.

Según la tabla 19 y su respectivo gráfico, el 50% de dueños señalan que a veces coordinan actividades en la empresa para ejecutar estrategias. Este resultado coincide con Andrade (2016) quien concluyó que para la aplicación del planeamiento estratégico se debe partir de un diagnóstico seguro que tome en consideración el entorno de la empresa, así como su parte interior, para lo cual existen algunas herramientas como FODA, Fuerzas de Porter, y varias matrices de análisis. Teóricamente coincide con Martínez & Milla (2012) quienes indican que la planeación es en esencia útil como medio de coordinación para garantizar que los recursos de la

empresa se coordinan para aplicar la estrategia.

Según la tabla 20 y su respectivo gráfico, el 60% de dueños señalan que a veces cuenta con una visión a largo plazo. Esto coincide con Veloso (2016) quien observó que el 66,66% de la Organización desconoce claramente la visión actual de la empresa esto genera una debilidad en la cultura organizacional de la misma y, exacerba fallas existentes en las políticas emanadas por la gerencia, además de la necesidad de crear un departamento de Recursos Humanos destinado a cubrir las funciones inherentes a su ámbito. Teóricamente contrasta con Martínez & Milla (2012) quienes sostienen necesario impulsar una visión a largo plazo de la estrategia en caso que no haya una planeación dentro de la empresa.

## **VI. Conclusiones**

### **Con respecto al objetivo general**

Podemos concluir que una adecuada gestión de calidad permitirá corregir los errores que se estén cometiendo en la planeación estratégica y por lo tanto mejorar la Gestión de Calidad en las zapaterías. Esto responde al objetivo general el cual fue determinar las características principales de la Gestión de calidad y Planeación estratégica en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.

### **Con respecto al primer objetivo específico**

Según los propietarios encuestados en su totalidad señalaron que siempre, estiman la eficiencia de su personal, la mayoría señala que siempre establece mecanismos para evaluar la eficacia laboral de sus trabajadores, la minoría absoluta señala que a veces realiza revisiones continuas en su empresa, así mismo señalan que a veces incentivan el grado de compromiso de sus trabajadores, la mitad de ellos indicó que a veces fomentan la comunicación entre las áreas de la empresa. Con ello se consiguió el objetivo específico uno, en la que se necesita describir los beneficios de la gestión de calidad en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.

### **Con respecto al segundo objetivo específico**

Según los propietarios encuestados en su estructura organizacional la mayoría de ellos sostuvo que nunca ha contado con un organigrama donde se especifique las responsabilidades de sus trabajadores, más de la mitad de ellos sostuvieron que a veces planifican los objetivos de la empresariales, más de la mitad de ellos indicó que a veces posee infraestructura necesaria para alcanzar los objetivos de la organización, la mitad de ellos señalaron que a veces realiza de

forma adecuada cada proceso dentro de sus Zapaterías a veces consideran que todos los procesos dentro de la Zapatería están debidamente documentados. Todo ello da cuenta al objetivo específico número dos, el que se necesitó identificar los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.

#### **Con respecto al tercer objetivo específico**

Según los propietarios encuestados se determinó que más de la mitad de ellos señalaron que a veces realizan en su empresa una correcta planeación estratégica, la mayoría sostuvieron que siempre suele motivar a sus trabajadores, pocos dueños indicaron que siempre miden los resultados de la empresa, más de la mitad señalan que siempre se permite hacer cambios o correcciones flexibles en su empresa, la mitad señalan que una vez cumplidos los objetivos, a veces se plantea nuevas metas en la empresa. Todo ello da cuenta al objetivo específico número tres, el que se necesitó describir las ventajas de la planeación estratégica para la aplicación de ellas dentro de las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.

#### **Con respecto al cuarto objetivo específico**

Según los propietarios encuestados en su mayoría señalan que a veces realiza un análisis y establece las estrategias, en mayoría señalan que a veces involucra a su personal como medio para el desarrollo estratégico, más de la mitad señalan que a veces posee los medios de control para verificar el cumplimiento de sus objetivos, la mitad de ellos indicaron que a veces coordinan actividades en la empresa para ejecutar estrategias, más de la mitad de los dueños que a veces cuenta con una visión a largo plazo. Con ello se logró dar respuesta al objetivo específico número cuatro que es identificar las características esenciales de la planeación estratégica que pueden utilizarse en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

Se recomienda a los propietarios de las Zapaterías del distrito de Sullana; satisfacer al cliente y tratar de realizar revisiones continuas en sus negocios ya que se conoce que al hacerlas esto va conseguirse eliminar fallos a futuros y permite ahorrar costos anuales, además de tener mayor grado de compromiso con su equipo de trabajadores para ello deben incentivarlos con el propósito de llegar a cumplir los objetivos trazados.

Se recomienda a los propietarios de las Zapaterías del distrito de Sullana: trabajar en conjunto y para ello deben mejorar su estructura organizacional donde se especifique las responsabilidades de sus trabajadores, así como realizar una buena planificación de sus actividades para alcanzar sus objetivos, poseer una adecuada infraestructura, realizar de forma adecuada cada proceso dentro de sus Zapaterías, y que estos estén debidamente documentados.

Se recomienda a los propietarios de las Zapaterías del distrito de Sullana: realizar en sus negocios una correcta planeación estratégica con el fin de reducir la incertidumbre y minimizar los riesgos que se puedan presentar a futuro, además no ser conformistas es decir si se están cumpliendo los objetivos propuestos, deben se proponerse nuevas metas esto con el fin de no estar en desventaja frente a la competencia.

Se recomienda a los propietarios de las Zapaterías del distrito de Sullana: hacer todo lo posible de realizar análisis y reflexión sobre problemas en su planeamiento estratégico y que esto se convierta en un hábito y sea de forma permanente, también involucrar a su personal como medio para el desarrollo estratégico, revisar periódicamente los resultados y progresos, como medio de control, garantizar que los recursos de la organización se coordinen para aplicar la

planeación estratégica, fomentar una visión a largo plazo de la estrategia, todo esto para alcanzar los objetivos que se persiguen como empresa.

**Propuesta de mejora**

**Título:** La Gestión de Calidad y Planeación Estratégica en las Mypes de Zapaterías, en el distrito de Sullana, año 2019

**Objetivos:**

1. Incorporar al personal como principales protagonistas en la mejora de la gestión de calidad en las empresas de zapatería.
2. Desarrollar estrategias para un tiempo determinado, y lograr los objetivos de la organización.

**Justificación:**

Esta propuesta de mejora se justifica porque va a permitir a los empresarios de las Mypes del rubro Zapaterías en el distrito de Sullana, 2019, así como tener alternativas de solución ante las deficiencias encontradas en el presente estudio respecto a la gestión de calidad y planeación estratégica.

**Acciones correctivas:****Objetivo Específico 1:**

- Detectar fallas en la empresa. ver desde cuándo sucede esto y por qué está ocurriendo y luego analizar cuáles son las causas de este problema.
- Capacitar al personal de la empresa: realizar capacitaciones con orientación al cliente, enfocado en mejorar la experiencia del cliente dentro de la empresa.
- Mejorar la comunicación interna de la empresa: mantener a los empleados al día acerca de los cambios de la compañía, su progreso y los planes y objetivos de futuro.

**Objetivo Específico 2:**

- Implementar un organigrama: presentar, de forma clara, objetiva y directa, la estructura jerárquica de la empresa.
- Realizar planificación en la empresa: son los desafíos, las finalidades hacia lo que la empresa debe encaminarse, ya sean metas a corto o largo plazo.
- Mejorar la infraestructura: permitirá mejorar la imagen ante los clientes y ayudará a impulsar la competitividad y productividad.

**Objetivo Específico 3:**

- Desarrollar planeación estratégica en la empresa: permite establecer los pasos a seguir para conseguir determinados objetivos.
- Proponer nuevas metas para ser competitivos: permite fortalecer y consolidar nuestra marca de cara al futuro, y, sobre todo, generar confianza en nuestro público objetivo.

**Objetivo Específico 4:**

- Desarrollar planes de contingencia ante posibles problemas: detalla las medidas a tomar para garantizar que la empresa pueda continuar operando en caso de alguna emergencia
- Capacitar al personal, para que se involucre en el desarrollo estratégico de la empresa: importante para poder desempeñar su puesto, explicando lo que tiene que hacer para desempeñar sus funciones diarias.
- Revisar constantemente los resultados para alcanzar los objetivos de la empresa: planificar objetivos y llevar a cabo un seguimiento sobre los mismos como tareas fundamentales para una correcta planeación estratégica.
- Realizar un Análisis Estratégico: busca identificar, con un análisis estructurado, los eventos, fuerzas y experiencias que impactan y modifican la estrategia.

- Trazar una visión a largo plazo para la empresa: representar sus aspiraciones y metas, cuyo propósito es orientar las decisiones estratégicas.

**Responsable:** Para el desarrollo de las acciones correctivas se determina como responsable al empresario de las Mypes.

**Plazo de implementación:** Se estima para la implementación de las acciones correctivas el mediano y largo plazo.

**CUADRO PROPUESTA DE MEJORA**

<b>DEBILIDAD</b>	<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>
A veces realiza revisiones continuas en su empresa	Detectar fallas en la empresa para poder ser mejoradas.	Realizar revisiones continuas para mantener un ambiente en óptimas condiciones.	Empresario	Mediano
A veces incentiva el grado de compromiso de sus trabajadores	Capacitar al personal de la empresa	Realizar capacitaciones al personal con orientación a satisfacer a los clientes	Empresario y colaboradores	Mediano
A veces fomenta la comunicación inter áreas	Mejorar la comunicación interna de la empresa	Fomentar reuniones con el personal para mejorar la comunicación	Empresario y colaboradores	Mediano
No cuentan con un organigrama	Implementar un organigrama	Confeccionar el organigrama estructural	Empresario	Mediano
A veces planifican los objetivos	Realizar planificación en la empresa	Desarrollar una adecuada planificación estratégica	Empresario	Mediano
A veces poseen buena infraestructura	Mejorar la infraestructura	Adquirir nueva y moderna infraestructura	Empresario	Mediano
A veces realizan una correcta planeación estratégica	Desarrollar planeación estratégica en la empresa	Contratar un especialista en planeación estratégica	Empresario	Largo
A veces se propone nuevas metas.	Proponer nuevas metas para ser competitivos	Llevar talleres o seminarios de planeación estratégica para aplicar en la empresa.	Empresario	Largo
A veces realizan análisis y establece las estrategias	Desarrollar planes de contingencia ante posibles problemas	Realizar un plan estratégico, donde pueda dar solución a problemas empresariales	Empresario	Largo

A veces involucran a su personal como medio para el desarrollo estratégico	Capacitar al personal, para que se involucre en el desarrollo estratégico de la empresa	Hacer capacitaciones al personal para conseguir el desarrollo estratégico	Empresario y colaboradores	Largo
A veces los medios de control para verificar el cumplimiento de sus objetivos	Revisar constantemente los resultados para alcanzar los objetivos de la empresa	Hacer capacitaciones al personal con la finalidad de que se tenga claro los objetivos a alcanzar	Empresario	Largo
A veces coordinan actividades en la empresa para ejecutar estrategias	Mejorar las actividades que contribuyan al éxito de su estrategia	Realizar un Análisis Estratégico	Empresario	Largo
A veces cuenta con una visión a largo plazo	Trazar una visión a largo plazo para la empresa	Hacer la visión de la empresa para posicionarse en el mercado.	Empresario	Largo

## Referencias Bibliográficas

- Andrade, G. del C. (2016). *Desarrollo de Planificación Estratégica para la empresa BDOEcuador Cía. Ltda. Para el período 2016-2018* (Universidad Internacional del Ecuador). Retrieved from <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/997/1/T-UIDE-1048.pdf>
- Arakaki, M., Casado, E., & De la Vega, A. (2017). *Guía de investigación en letras ciencias humanas* (P. U. C. del Perú, Ed.). Retrieved from <http://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/10152257/guia-investigacion-ciencia-informacion-final1.pdf>
- Benavides, M. (2017). *El sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato* (Universidad Técnica de Ambato). Retrieved from <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24450/1/T3838i.pdf>
- Bernal, W. (2020, April 30). Planeación Estratégica: qué es y cómo hacerla paso a paso. Retrieved October 10, 2020, from Blog de Marketing Digital de Resultados website: <https://www.rdstation.com/co/blog/planeacion-estrategica/>
- Cadena, J., Vega, A., Real, I., & Vásquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(17), 41–60. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215049679004>
- Caltic Consultores. (2017). 6 ventajas de la planificación estratégica. Retrieved April 27, 2020, from <https://calticconsultores.com/articulos/6-ventajas-la-planificacion-estrategica.html>

- Cañas, J. (2018). *Análisis de la implementación de un sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S* (Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano). Retrieved from [https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/4683/Tesis 2018 v6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/4683/Tesis%202018%20v6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cantillo, M., & Gutiérrez, M. (2015). *La planeación estratégica y su aporte a las empresas: un estudio sobre casos de Bancolombia y Universal en la búsqueda del éxito empresarial* (Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano). Retrieved from <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1668/T260.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrillo, A. (2015). Planteamiento de una ecuación diferencial para la determinación del diametro de la valvula de ventosa en un sistema de abastecimiento de agua. *Umbral Científico*, 35. Retrieved from <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción - Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 9(1), 25–34. Retrieved from <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chávez, N. (2018). Importancia de la Planeación estrategica en el entorno actual. *Revista El Buzón de Pacioli. Revista Del Departamento de Contaduría y Finanzas Publicada Por El Instituto Tecnológico de Sonora*, (104), 5–12.
- Correa, H. M., Jaramillo, R., & Romero, O. (2015). *Gestión de la calidad. Un enfoque práctico* (Ediciones). Retrieved from

[https://www.researchgate.net/publication/318325422\\_Gestion\\_de\\_la\\_calidad\\_Un\\_enfoque\\_practico](https://www.researchgate.net/publication/318325422_Gestion_de_la_calidad_Un_enfoque_practico)

- Cortéz, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794>.
- Cuatrecasas, L., & Gonzáles, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad* (Quinta edi, Vol. 148; S. . Profit Editorial I., Ed.). Retrieved from <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>
- De La Cruz, L. (2016). *Caracterización de Formalización y Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro zapaterías en la ciudad de Tarapoto-provincia de San Martín , período 2016*. (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3164>
- Depaz, M. (2020). *Caracterización de Gestión de Calidad bajo el enfoque de la Planeación Estratégica en las micro y pequeñas empresas del Sector Industrial - Rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22533/EMPRESA\\_PLANEACION ESTRATEGICA\\_DEPAZ\\_PEREZ\\_MARIECRISS\\_BABY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22533/EMPRESA_PLANEACION ESTRATEGICA_DEPAZ_PEREZ_MARIECRISS_BABY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Domínguez, J. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica* (Tercera edición; Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Ed.). Retrieved from [https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2018/manual\\_de\\_meto](https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2018/manual_de_meto)

dologia\_de\_investigación\_científica\_MIMI.pdf

Durán, R., Gómez, A., & Sánchez, M. (2017). *Guía didáctica para la elaboración de un Trabajo*

*Académico*. Retrieved from

[https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/132754/dpee\\_Gu%EDatrabajoacad%E9mico.pdf;jsessionid=4D386B4533836181B9D39AA0129CA1B7?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/132754/dpee_Gu%EDatrabajoacad%E9mico.pdf;jsessionid=4D386B4533836181B9D39AA0129CA1B7?sequence=1)

El Tiempo. (2016, August 1). Las Mypes concentran a un 32% de los trabajadores de la región.

*El Tiempo*. Retrieved from <https://eltiempo.pe/las-mypes-concentran-a-un-32-de-los-trabajadores-de-la-region/>

Emprender Sunat. (2019). Iniciando mi negocio. Retrieved June 26, 2020, from Emprender

Sunat website: <https://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

Escalante, E. (2016). Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas

para las micro y pequeñas empresas - MiEmpresaPropia. Retrieved May 8, 2020, from Mi Empresa Propia website: <https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

Espinoza, R. (2017). Productos chinos afectan la industria del calzado. Retrieved February 20,

2020, from <https://larepublica.pe/economia/1070805-productos-chinos-afectan-la-industria-del-calzado/>

Farfán, J. (2015). *Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz*

*de la provincia Sullana. Año 2014* (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote).

Retrieved from <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039281>

Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J. L., & Díaz, L. (2020). Metodología de la

investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. In *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. <https://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>

Garrido, L. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y el planeamiento estratégico en las mypes hoteleras del centro de Piura en el año 2018* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7838>

Gil, P. (2018). *Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las mypes del Sector Comercial, rubro Zapaterías, distrito de Satipo, año 2018* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4546/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ATENCION\\_EN\\_EL\\_CLIENTE\\_SERVICIO\\_GIL\\_CABANILLAS\\_PERCY\\_NEIL.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4546/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_EN_EL_CLIENTE_SERVICIO_GIL_CABANILLAS_PERCY_NEIL.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Goicochea, Z. (2020). *Propuesta De Mejora De La Planeación Estratégica Para La Gestión De Calidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Restaurante, Caso: La Isla Del Sabor, Imperial - Cañete, 2019* (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18905/GESTIÓN\\_CALIDAD\\_MYPES\\_PLANEACIÓN ESTRATÉGICA RESTAURANTE\\_GOICOCHEA\\_CENTENO\\_ZORINA\\_BETSCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18905/GESTIÓN_CALIDAD_MYPES_PLANEACIÓN ESTRATÉGICA RESTAURANTE_GOICOCHEA_CENTENO_ZORINA_BETSCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gonzáles, J., & Rodríguez, M. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Retrieved from <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490522424.pdf>

- González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Retrieved from [https://kupdf.net/download/sistemas-de-gestion-de-calidad-teoria-y-practica-bajo-la-norma-ipdf\\_5aa27e55e2b6f5926b7c2ded\\_pdf](https://kupdf.net/download/sistemas-de-gestion-de-calidad-teoria-y-practica-bajo-la-norma-ipdf_5aa27e55e2b6f5926b7c2ded_pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Retrieved from <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- López, J. (2017, March 23). El compromiso en la empresa, un valor en alza. Retrieved September 28, 2021, from <https://corporateyachting.es/es/el-compromiso-en-la-empresa-un-valor-en-alza/>
- Marciniak, R. (2017, June 4). Análisis de cinco fuerzas de Porter. Retrieved October 9, 2019, from Gestión empresarial website: <https://renatamarciniak.wordpress.com/2017/06/04/analisis-de-cinco-fuerzas-de-porter/>
- Martínez, D., & Milla, A. (2012). *Introducción al plan estratégico* (E. D. de Santos, Ed.). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3228410>
- Mejías, A., Gutiérrez, H., Duque, D., D'Armas, M., & Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de la Calidad. Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Retrieved from <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/8423/ISBN-9789802337248.pdf?sequence=1>
- Melo, S. (2018). Beneficios de los sistemas de gestión de calidad. Retrieved September 26, 2020, from <https://mydatascope.com/blog/es/por-que-tu-empresa-debe-contar-con-buenos-sistemas-de-gestion-de-calidad/>

- Nole, S. (2018). *Características de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente del Comercial Ortiz del distrito de Sullana, año 2018* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10598>
- Noreña, D. (2019). El futuro de las Mypes. Retrieved December 3, 2019, from <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr>
- Novillo, E., Parra, E., Ramón, D., & Lopez, M. (2017). *Gestión de calidad: Un Enfoque Práctico*. Retrieved from [http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/93/1/LIBRO\\_GESTION\\_libro.pdf](http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/93/1/LIBRO_GESTION_libro.pdf)
- Ortegon, C. (2019). Planeación estratégica: qué es y cómo hacerla para tu empresa. Retrieved June 25, 2020, from Blog.inmarketing website: <https://blog.inmarketing.co/blog/planeacion-estrategica-que-es-como-se-hace>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pacheco, J. (2019). ¿Cuáles Son Las Fases Del Plan Estratégico? Retrieved September 25, 2020, from Webyempresas website: <https://www.webyempresas.com/fases-del-plan-estrategico/>
- Peru Top Publications. (2019, March 12). Información de mercados: Calzados. Retrieved October 10, 2019, from Peru Top Publications website: <https://ptp.pe/informacion-de-mercados-calzados/>
- Q-bo. (2018). Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad. Retrieved April 26, 2020, from

<https://q-bo.org/beneficios-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Raffino, M. (2019a). Gestión de Calidad, Concepto, principios y normas ISO. Retrieved June 23, 2020, from Concepto de website: <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>

Raffino, M. (2019b). Planeación Estratégica - Concepto, proceso y modelos. Retrieved June 20, 2020, from Concepto de website: <https://concepto.de/planeacion-estrategica/>

Raffino, M. (2020). Planeación en Administración - Concepto, principios y elementos. Retrieved July 31, 2020, from Concepto.de website: <https://concepto.de/planeacion-en-administracion/>

Rastha, M. (2017). *La Gestión de Calidad con el uso del Visual Merchandising en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de Calzados al por menor en tienda en la ciudad de Huaraz, 2017*. (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4561>

Requena, L. (2016). ¿Por qué so tan importantes la MYPE? Retrieved July 26, 2020, from Summacomunidad website: <http://summacomunidad.com/porque-son-tan-importantes-las-mype/>

Revista del Calzado. (2016). El zapato del futuro: nuevas tecnologías en el calzado. *Revista Del Calzado*, 206(30), 1–68. Retrieved from <http://revistadelcalzado.com/zapato-del-futuro-nuevas-tecnologias-calzado/>

Riquelme, M. (2017). ¿Que es la gestión de calidad? Retrieved April 1, 2020, from Web y empresas website: <https://www.webyempresas.com/que-es-la-gestion-de-calidad/>

Rodríguez, A. (2019). El planeamiento estratégico como factor relevante en la Gestión de Calidad y Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro

- actividades de mensajería del distrito de Trujillo, 2019 (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15422>
- Rodríguez, O. (2016). Gestión ambiental en las empresas, una nueva tendencia. Retrieved February 20, 2020, from <https://gestion.pe/economia/empresas/gestion-ambiental-empresas-nueva-tendencia-111130-noticia/>
- Rojas, M., & Medina, L. (2012). *Planeación estratégica: fundamentos y casos*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3198629>.
- Roncancio, G. (2018). ¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve? Retrieved April 29, 2020, from Pensemos website: <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>
- Roncancio, G. (2019). Diferencia entre estrategia y planeación estratégica. Retrieved May 25, 2020, from Gestión Pensemos website: <https://gestion.pensemos.com/diferencia-entre-estrategia-y-planeacion-estrategica>
- Roque, M. (2018). *Caracterización de la gestión de la calidad, bajo el enfoque de Planeamiento Estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro agencias de viaje del distrito de Huaraz, 2016* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5400/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_PLANEAMIENTO ESTRATEGICO\\_ROQUE ARELLANO\\_MICHAEL ANTHON Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5400/GESTION_DE_CALIDAD_PLANEAMIENTO ESTRATEGICO_ROQUE ARELLANO_MICHAEL ANTHON Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rugel, J. (2019). *Características de la Gestión de Calidad y uso del Marketing en la zapatería*

*Riccer Shoe Store en el distrito de Bellavista Sullana año 2018* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10516>

Saavedra, N. (2020). La Gestión de calidad con el uso del Planeamiento Estratégico y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, San Luis, distrito de nuevo Chimbote, 2018 (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL\\_INTERNO\\_ADMINISTRATIVO\\_SANCHEZ\\_ADANAQUE\\_ENID\\_YAQUELINE.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YAQUELINE.pdf?sequence=1)

Sánchez, J. (2016). Plan estratégico - Qué es, definición y concepto. Retrieved August 25, 2020, from Economipedia website: <https://economipedia.com/definiciones/plan-estrategico.html>

Sánchez, M. (2017). *Características de la gestión de calidad y atención al cliente del restaurante el Leñador y algo más del distrito de Sullana, año 2017* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045983>

Significados. (2019). Significado de Gestión (Qué es, Concepto y Definición). Retrieved June 25, 2020, from Significados website: <https://www.significados.com/gestion/>

Thorne, A. (2016, December 24). El Gobierno impulsó nueve medidas en favor de mypes. *El Peruano*. Retrieved from <https://elperuano.pe/noticia-el-gobierno-impulso-nueve-medidas-favor-mypes-49580.aspx>

Torriani, Y. (2018). Los TLC marcan el desarrollo de un país. *La Camara*, 60. Retrieved from

[https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion852/lacamara\\_852 ok.pdf](https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion852/lacamara_852_ok.pdf)

Ucelli, F. (2018, March 15). La incertidumbre política afecta la expansión del Perú. *El Peruano*. Retrieved from <https://elperuano.pe/noticia-la-incertidumbre-politica-afecta-expansion-del-peru-64743.aspx>

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (2020). Código de Ética para la Investigación V.03. Retrieved from Universidad Catolica los Angeles de CHimbote website: <https://www.uladech.edu.pe/pluginfile.php/1/1/normativos/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v003>

Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos Cualí - Cuantitativos. In *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Velásquez, Y. del S. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016* (Universidad Católica Los ángeles de Chimbote). Retrieved from [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5338/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_VELASQUEZ\\_COBA\\_YESVI\\_DEL\\_SAGRARIO .pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5338/GESTION_DE_CALIDAD_VELASQUEZ_COBA_YESVI_DEL_SAGRARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Veloso, B. (2016). *Plan Estratégico de Desarrollo Organizacional para la Optimización de la Empresa EC Venezuela C.A.: municipio el Hatillo, año 2016* (Universidad Nueva Esparta). Retrieved from <https://docplayer.es/17528104-Republica-bolivariana-de-venezuela-universidad-nueva-esparta-facultad-de-ciencias-administrativas-escuela-de-administracion-trabajo-de-grado-ii.html>

Viera, J. (2017). Caracterización de la capacitación y rentabilidad en las mype comercializadoras de arroz - Las Lomas (Piura), año 2016 (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote).

Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1607>

Wakeling, B. (2018). ¿Cuáles son los beneficios de los sistemas de gestión de calidad? Retrieved

June 24, 2020, from Cuidatudinerero website:

<https://www.cuidatudinerero.com/13091344/cuales-son-los-beneficios-de-los-sistemas-de-gestion-de-calidad>

Yañez, M. (2013). El costo ambiental y energético en la fabricación de zapatillas - VeoVerde |.

Retrieved April 26, 2020, from Nueva Mujer website:

<https://www.nuevamujer.com/bienestar/2013/06/04/el-costo-ambiental-y-energetico-en-la-fabricacion-de-zapatillas.html>



## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.30	200	60.00
• Fotocopias	0.20	200	40.00
• Empastado	30	2	60.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	10.00	5	50.00
• Lapiceros	2.00	5	10.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			320.00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	4.00	50	200.00
<b>Sub total</b>			200.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			520.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en b a s e de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “La Gestión de Calidad y planeación estratégica en las Mypes de Zapaterías”, del distrito de Sullana, año 2019.”. La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Gracias

Nº	Preguntas	Opción de respuesta		
		Nunca	A Veces	Siempre
1	¿En su empresa, usted estima la eficiencia del personal como parte de su gestión?			
2	¿Usted establece mecanismos para evaluar la eficacia laboral de sus trabajadores?			
3	¿Realiza revisiones continuas en su empresa para ahorrar costos?			
4	¿En la empresa incentiva el grado de compromiso de sus trabajadores?			
5	¿Se fomenta la comunicación entre las áreas de la empresa?			
6	¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado?			
7	¿Usted como empresario planifica los objetivos de la empresa?			
8	¿La empresa posee recursos de infraestructura necesaria para alcanzar los objetivos?			
9	¿Los trabajadores realizan de forma adecuada cada proceso dentro de la empresa?			
10	¿Considera usted que todos los procedimientos dentro de la empresa están debidamente documentados?			
11	¿Usted como empresario diría que realiza una correcta planeación?			
12	¿Usted suele motivar a sus trabajadores?			
13	¿Se miden los resultados obtenidos en la empresa?			
14	¿Usted se permite hacer cambios o correcciones			

	flexibles en su empresa?			
15	¿Una vez cumplidos los objetivos, se plantean nuevas metas en la empresa?			
16	¿En la empresa usted realiza un análisis y establece las estrategias?			
17	¿En la empresa, usted involucra a su personal como medio para el desarrollo estratégico?			
18	¿La empresa posee los medios de control para verificar el cumplimiento de sus objetivos?			
19	¿Se coordinan actividades en la empresa para ejecutar estrategias?			
20	¿La empresa cuenta con una visión a largo plazo?			

#### Anexo 4. Consentimiento Informado



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad".

Sullana, 08 noviembre de 2019

**Oficio N° 001-144 - 2018 DTI ULADECH/CDRR**

Sr: Señores Gerente de la Mype- SULLANA.

Asunto: Solicita.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para manifestarle que, estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: Determinar las características principales de la gestión de calidad y la planeación estratégica en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, procederá a llenar la siguiente encuesta, en ella solo debe llenar los cuadros vacíos y marcar la opción que corresponda a su respuesta. Agradecemos de antemano su participación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima personal.

## **Consentimiento Informado**

### **Propósito del proyecto de investigación**

El propósito de este estudio es Caracterizar La Gestión de Calidad y planeación estratégica en las Mypes de Zapaterías, del distrito de Sullana, año 2019.

### **¿Por qué le pedimos participar?**

Estamos solicitando su participación como voluntario en un estudio de investigación que tiene gran importancia por cuanto llenara el vacío de conocimiento debido a que no existe reporte de La Gestión de Calidad y Planeación Estratégica en las Mypes de Zapaterías, del distrito de Sullana, año 2019.

### **Procedimientos**

Si Ud. accede participar, le pediremos que complete un cuestionario estructurado de gestión de calidad y planeación estratégica, como instrumento de recolección de datos, mediante la técnica de la encuesta a una muestra poblacional que se calculará de la población de Sullana. El cuestionario demora aproximadamente 10 minutos.

### **Riesgos/molestias**

Esté estudio no representa ningún riesgo para las "Mypes de Zapaterías" que administra.

### **Beneficios**

El estudio no presenta ningún beneficio para usted, pero podría beneficiar a la parte científica humanística ya que reportará una perspectiva de La Gestión de Calidad y planeación estratégica en la Mype de Zapatería", del distrito de Sullana, año 2019.

**Pago por participación**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Nosotros no pagamos por su participación.

**Protegiendo la confidencialidad de los datos**

Toda la información recogida en este estudio será manejada con rigurosa confidencialidad. Aunque se coleccionará su nombre y de la Zapatería para propósitos del estudio, no los usaremos rutinariamente. Y toda la información recolectada será guardada en bases de datos protegidas con contraseñas. Usted no será identificable ya que solo números serán usados en vez de nombres en las bases de datos.

**Compartiendo su información con otros**

Los resultados de este estudio podrían presentarse en revistas o conferencias científicas, pero sin su nombre y sin ninguna información que pueda identificarlo. Su nombre no aparecerá en ninguna publicación de este estudio.

**¿A quién debo llamar si tengo dudas o problemas?**

- Llame al investigador principal, Mgtr. Carlos David Ramos Rosas al teléfono 960656364 sobre cualquier pregunta, duda o queja que crea se relacione al estudio.
- Llame o contacte a la oficina del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica. Contacte al Comité Institucional de Ética si siente que no ha sido tratado justamente o si tiene alguna otra preocupación. La información del Comité Institucional de Ética es la siguiente:



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
(ULADECH Católica)**

**Instituto de Investigación (IIU)**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA EN LAS MYPES DE ZAPATERIAS, EN  
EL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019.**

**Alumna Investigadora:** Claritza de los Milagros Juárez Juárez (Estudiante de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)

**Docente Asesor.** Mgt. Carlos David Ramos Rosas (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)

**Fecha de Versión:** 08 de noviembre, 2019 (Versión 1.0)

---

Detalles e indicaciones:

Estimado ciudadano

Estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: Determinar las características principales de la gestión de calidad y la planeación estratégica en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, procederá a llenar la siguiente encuesta, en ella solo debe llenar los espacios vacíos y marcar la opción que corresponda a su respuesta. Agradecemos de antemano su participación.

Dra. Carmen Gorriti Siappo

Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica

Teléfono: (+51043) 327-933.

E-mail: [cgorritis@gmail.com](mailto:cgorritis@gmail.com)

**Declaración del participante**

El estudio descrito me ha sido explicado, y yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. Si tengo preguntas futuras acerca del estudio, éstas serán contestadas por la investigadora listada en el punto anterior.

Doy permiso a la investigadora para:

Usar la información colectada en este estudio

Si - No

## Firmas del consentimiento informado

N°	Razón social	Propietario	Ruc	Dirección	Firma	Sello
1	ZAPATERIA "CRISTO REY"	Luis LEONARDO Flores Ruziche	10475635783	AV. J21# DE LANA 104 INT. 01		
2	ZAPATERIA "Central Fanny"	Fanny claujo Palacios	10036414451	calle ugoarte # 695		
3	Zapateria "Carito"	Elizabeth Peratta Zavaleta	10178292 949	Grav #665 Stan A=2		
4	Zapateria. "Beccerra"	Edwin beccerra Coban.	20526585 781	calle ugoarte Stand N=2		
5	Zapateria "Alfon"	Robert Carlos. CORREA Arceha	20525963862	Lucan Jose Fajfan 2A 26.		

6	ZAPATERIA "CRISTHIAN. S. de PALACIOS"	CUSTODIO Gomez PALACIOS	20525402836	CALLE UGARDO # 730	
7	Zapateria y Renovadora Tonos	Tonos Bunga Baltazar	100358074 41	Calle Bolivar # 240	
8	ZAPATERIA "BECOS"	Becerra Coba Jover	104377894 91	Centro de Sullana Enrique Palacios # 445	
9	Zapateria "Ocean blue"	Noucapoma Valladores Celeste	107624179 23	Centro de Sullana San Martin # 951	
10	Zapateria "Jesus es mi Pastor"	Pachurus Diaz Rosa	10036133843	Buenos Aires - dos 250 nr. 54 Lote 43	

## Anexo 5. Resumen de resultados

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Resultados			
				Nunca	A veces	Siempre	
<b>Primer objetivo específico</b>							
Gestión de calidad	Beneficios	Eficiencia	¿En su empresa, usted estima la eficiencia del personal como parte de su gestión?	00%	00%	100%	
		Eficacia	¿Usted establece mecanismos para evaluar la eficacia laboral de sus trabajadores?	00%	20%	80%	
		Revisión	¿Realiza revisiones continuas en su empresa para ahorrar costos?	30%	40%	30%	
		Compromiso	¿En la empresa incentiva el grado de compromiso de sus trabajadores?	10%	50%	40%	
		Comunicación	¿Se fomenta la comunicación entre las áreas de la empresa?	30%	50%	20%	
	<b>Segundo objetivo específico</b>						
	Elementos	Estructura organizacional	¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado?	80%	20%	00%	
		Planificación	¿Usted como empresario planifica los objetivos de la empresa?	40%	60%	00%	
		Recursos	¿La empresa posee recursos de infraestructura necesaria para alcanzar los objetivos?	40%	60%	00%	
		Procesos	¿Los trabajadores realizan de forma adecuada cada proceso dentro de la empresa?	40%	50%	10%	
Procedimientos		¿Considera usted que todos los procedimientos dentro de la empresa están debidamente documentados?	30%	50%	20%		

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Resultados			
				Nunca	A veces	Siempre	
<b>Tercer objetivo específico</b>							
Planeación Estratégica	Ventajas	Disminuye la incertidumbre	¿Usted como empresario diría que realiza una correcta planeación?	20%	60%	20%	
		Motivación	¿Usted suele motivar a sus trabajadores?	00%	20%	80%	
		Servicio	¿Se miden los resultados obtenidos en la empresa?	20%	40%	40%	
		Flexible	¿Usted se permite hacer cambios o correcciones flexibles en su empresa?	10%	30%	60%	
		Permanente	¿Una vez cumplidos los objetivos, se plantean nuevas metas en la empresa?	10%	50%	40%	
	<b>Cuarto objetivo específico</b>						
	Características	Medios estructurados	¿En la empresa usted realiza un análisis y establece las estrategias?	30%	70%	00%	
		Desarrollo estratégico	¿En la empresa, usted involucra a su personal como medio para el desarrollo estratégico?	10%	70%	20%	
		Medio de control	¿La empresa posee los medios de control para verificar el cumplimiento de sus objetivos?	10%	60%	30%	
		Medio de coordinación	¿Se coordinan actividades en la empresa para ejecutar estrategias?	30%	50%	20%	
Visión a largo plazo		¿La empresa cuenta con una visión a largo plazo?	40%	60%	00%		

### Anexo 6. Libro de códigos

Encuestados	Rsp 1	Rsp 2	Rsp 3	Rsp 4	Rsp 5	Rsp 6	Rsp 7	Rsp 8	Rsp 9	Rsp 10	Rsp 11	Rsp 12	Rsp 13	Rsp 14	Rsp 15	Rsp 16	Rsp 17	Rsp 18	Rsp 19	Rsp 20
Nº1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1
Nº2	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1
Nº3	3	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	1	1
Nº4	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	1
Nº5	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
Nº6	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Nº7	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	3	2	2
Nº8	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	1	3	3	3	2	1	2	3	2	2
Nº9	3	3	3	2	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2
Nº10	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2

## Anexo 7. Validación del instrumento

### JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Wilmer Fermín Castillo Márquez, con cédula de colegiatura 1846, con profesión Lic. Ciencias Administrativas 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:

“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS MYPES DE ZAPATERIAS, EN EL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019”, presentado por la estudiante universitaria JUÁREZ JUÁREZ, CLARITZA DE LOS MILAGROS 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:

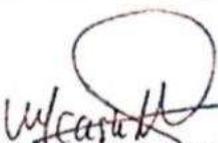
  


MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS									
ORD EN	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
Variable Gestión de Calidad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PREGUNTAS PARA PROPIETARIOS									
<b>1.er O.E</b>	<b>Describir los beneficios de la gestión de calidad en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019</b>								
1	¿En su empresa, usted estima la eficiencia del personal como parte de su gestión?	X		X		X		X	
2	¿Usted establece mecanismos para evaluar la eficacia laboral de sus trabajadores?	X		X		X		X	
3	¿Realiza revisiones continuas en su empresa para ahorrar costos?	X		X		X		X	
4	¿En la empresa incentiva el grado de compromiso de sus trabajadores?	X		X		X		X	
5	¿Se fomenta la comunicación entre las áreas de la empresa?	X		X		X		X	
<b>2.do O.E</b>	<b>Identificar los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.</b>								
6	¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado?	X		X		X		X	
7	¿Usted como empresario planifica los objetivos de la empresa?	X		X		X		X	
8	¿La empresa posee recursos de infraestructura necesaria para alcanzar los objetivos?	X		X		X		X	
9	¿Los trabajadores realizan de forma adecuada cada proceso dentro de la empresa?	X		X		X		X	
10	¿Considera usted que todos los procedimientos dentro de la empresa están debidamente documentados?	X		X		X		X	

**Dr. CC. MSc. WILMER FERRER CASTILLO MARQUEZ**  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 1246

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS									
ORD EN	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	Variable Planeación Estratégica	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	PEGUNTAS PARA PROPIETARIOS								
3.er O.E	<b>Describir las ventajas de la planeación estratégica para la aplicación de ellas dentro de las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.</b>								
11	¿Usted como empresario diría que realiza una correcta planeación?	X		X		X		X	
12	¿Usted suele motivar a sus trabajadores?	X		X		X		X	
13	¿Se miden los resultados obtenidos en la empresa?	X		X		X		X	
14	¿Usted se permite hacer cambios o correcciones flexibles en su empresa?	X		X		X		X	
15	¿Una vez cumplidos los objetivos, se plantean nuevas metas en la empresa?	X		X		X		X	
4.to O.E	<b>Identificar las características esenciales de la planeación estratégica que pueden utilizarse en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.</b>								
16	¿En la empresa usted realiza un análisis y establece las estrategias?	X		X		X		X	
17	¿En la empresa, usted involucra a su personal como medio para el desarrollo estratégico??	X		X		X		X	
18	¿La empresa posee los medios de control para verificar el cumplimiento de sus objetivos?	X		X		X		X	
19	¿Se coordinan actividades en la empresa para ejecutar estrategias?	X		X		X		X	
20	¿La empresa cuenta con una visión a largo plazo?	X		X		X		X	

**Dr. CC. ALBA WILSON FERRER CASTELLANO**  
 REG. UNIC. DE COLAB. N° 1346

FIRMA DEL EVALUADOR

### JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Yuly Yolanda Morillo Campos, con cédula de colegiatura \_01359\_\_\_\_, con profesión Lic. En Administración 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:

“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS MYPES DE ZAPATERIAS, EN EL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019”, presentado por la estudiante universitaria JUÁREZ JUÁREZ, CLARITZA DE LOS MILAGROS 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:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS									
ORD EN	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
Variable Gestión de Calidad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PREGUNTAS PARA PROPIETARIOS									
<b>1.er O.E</b>	<b>Describir los beneficios de la gestión de calidad en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019</b>								
1	¿En su empresa, usted estima la eficiencia del personal como parte de su gestión?	X			X		X		X
2	¿Usted establece mecanismos para evaluar la eficacia laboral de sus trabajadores?	X			X		X		X
3	¿Realiza revisiones continuas en su empresa para ahorrar costos?	X			X		X		X
4	¿En la empresa incentiva el grado de compromiso de sus trabajadores?	X			X		X		X
5	¿Se fomenta la comunicación entre las áreas de la empresa?	X			X		X		X
<b>2.do O.E</b>	<b>Identificar los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.</b>								
6	¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado?	X			X		X		X
7	¿Usted como empresario planifica los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
8	¿La empresa posee recursos de infraestructura necesaria para alcanzar los objetivos?	X			X		X		X
9	¿Los trabajadores realizan de forma adecuada cada proceso dentro de la empresa?	X			X		X		X
10	¿Considera usted que todos los procedimientos dentro de la empresa están debidamente documentados?	X			X		X		X

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS									
ORD EN	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
Variable Planeación Estratégica		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PREGUNTAS PARA PROPIETARIOS									
3.er O.E	<b>Describir las ventajas de la planeación estratégica para la aplicación de ellas dentro de las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.</b>								
11	¿Usted como empresario diría que realiza una correcta planeación?	X			X		X		X
12	¿Usted suele motivar a sus trabajadores?	X			X		X		X
13	¿Se miden los resultados obtenidos en la empresa?	X			X		X		X
14	¿Usted se permite hacer cambios o correcciones flexibles en su empresa?	X			X		X		X
15	¿Una vez cumplidos los objetivos, se plantean nuevas metas en la empresa?	X			X		X		X
4.to O.E	<b>Identificar las características esenciales de la planeación estratégica que pueden utilizarse en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.</b>								
16	¿En la empresa usted realiza un análisis y establece las estrategias?	X			X		X		X
17	¿En la empresa, usted involucra a su personal como medio para el desarrollo estratégico??	X			X		X		X
18	¿La empresa posee los medios de control para verificar el cumplimiento de sus objetivos?	X			X		X		X
19	¿Se coordinan actividades en la empresa para ejecutar estrategias?	X			X		X		X
20	¿La empresa cuenta con una visión a largo plazo?	X			X		X		X

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

DNI N° 33263862

CLAD N° 01359

## JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Elizabeth Diamina Zapata Castro, con cédula de colegiatura 06563, con profesión Administradora 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:

“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS MYPES DE ZAPATERIAS, EN EL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019”, presentado por la estudiante universitaria JUÁREZ JUÁREZ, CLARITZA DE LOS MILAGROS 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:

 UNIVERSIDAD CATEDRAL DEL CUSCO  
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA SULLANA  
  
Mgtr. Elizabeth Zapata Castro  
COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS									
ORD  EN	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción ?		¿Es tendencioso o aquiescente ?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?	
Variable Gestión de Calidad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PREGUNTAS PARA PROPIETARIOS									
<b>1.er O.E</b>	<b>Describir los beneficios de la gestión de calidad en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019</b>								
1	¿En su empresa, usted estima la eficiencia del personal como parte de su gestión?	X			X		X		X
2	¿Usted establece mecanismos para evaluar la eficacia laboral de sus trabajadores?	X			X		X		X
3	¿Realiza revisiones continuas en su empresa para ahorrar costos?	X			X		X		X
4	¿En la empresa incentiva el grado de compromiso de sus trabajadores?	X			X		X		X
5	¿Se fomenta la comunicación entre las áreas de la empresa?	X			X		X		X
<b>2.do O.E</b>	<b>Identificar los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.</b>								
6	¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado?	X			X		X		X
7	¿Usted como empresario planifica los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
8	¿La empresa posee recursos de infraestructura necesaria para alcanzar los objetivos?	X			X		X		X
9	¿Los trabajadores realizan de forma adecuada cada proceso dentro de la empresa?	X			X		X		X
10	¿Considera usted que todos los procedimientos dentro de la empresa están debidamente documentados?	X			X		X		X


 UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOI  
 CENTRO LULABEC CATOLICA SULLANA  
  
 Mgr. Elizabeth Zapata Castro  
 COORD ESC PROF ADMINISTRACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS									
ORD EN	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?	
	Variable Planeación Estratégica	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	PEGUNTAS PARA PROPIETARIOS								
<b>3.er O.E</b>	<b>Describir las ventajas de la planeación estratégica para la aplicación de ellas dentro de las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.</b>								
11	¿Usted como empresario diría que realiza una correcta planeación?	X			X		X		X
12	¿Usted suele motivar a sus trabajadores?	X			X		X		X
13	¿Se miden los resultados obtenidos en la empresa?	X			X		X		X
14	¿Usted se permite hacer cambios o correcciones flexibles en su empresa?	X			X		X		X
15	¿Una vez cumplidos los objetivos, se plantean nuevas metas en la empresa?	X			X		X		X
<b>4.to O.E</b>	<b>Identificar las características esenciales de la planeación estratégica que pueden utilizarse en las Mypes de Zapaterías en el distrito de Sullana, año 2019.</b>								
16	¿En la empresa usted realiza un análisis y establece las estrategias?	X			X		X		X
17	¿En la empresa, usted involucra a su personal como medio para el desarrollo estratégico??	X			X		X		X
18	¿La empresa posee los medios de control para verificar el cumplimiento de sus objetivos?	X			X		X		X
19	¿Se coordinan actividades en la empresa para ejecutar estrategias?	X			X		X		X
20	¿La empresa cuenta con una visión a largo plazo?	X			X		X		X


 UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIRIQUI  
 CENTRO LULABEC CATOLICA SULLANA  
  
 Mgr. Elizabeth Zapata Castro  
 COORD ESC PROF ADMINISTRACIÓN

## Anexo 8. Análisis de confiabilidad

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

DOCENTE: Mg. Lic. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS

ESPECIALIDAD: ESTADÍSTICO

COLEGIADO: COESPE N°214

### Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 10 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

**Validez:** El instrumento que midió el "La gestión de calidad y planeación estratégica en las MYPES de zapaterías, en el distrito de Sullana, año 2019 fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

**Confiabilidad:** La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versión 25. Dando el siguiente resultado:



.....  
LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
COESPE 214  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

ESTADÍSTICO DEL ALFA DE CRONBACH "LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS MYPES DE ZAPATERÍAS, EN EL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019

**VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

Estadística de Fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa Cronbach
20	0.833

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	38,3000	36,011	,000	,835
P02	38,5000	31,833	,841	,812
P03	39,3000	28,011	,849	,797
P04	39,0000	31,558	,527	,819
P05	39,4000	31,600	,466	,822
P06	40,1000	33,433	,492	,824
P07	39,7000	32,458	,559	,820
P08	39,7000	40,011	-,653	,864
P09	39,6000	31,158	,584	,816
P10	39,4000	28,711	,854	,799
P11	39,3000	34,678	,113	,840
P12	38,5000	31,833	,841	,812
P13	39,1000	28,544	,812	,800
P14	38,8000	38,178	-,305	,861
P15	39,0000	35,111	,056	,843
P16	39,6000	38,489	-,452	,856
P17	39,2000	30,844	,768	,809
P18	39,1000	31,433	,589	,816
P19	39,4000	30,489	,611	,814
P20	39,7000	31,344	,761	,811

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 83.3% de confiabilidad con respecto a 20 Preguntas (10 encuestados) de la Variable Gestión de Calidad.

  
 LICENCIADA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
 COESPE 214  
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

## Anexo 9. Población y muestra

### Población

Nº	RAZÓN SOCIAL	CONTRIBUYENTE	DIRECCIÓN	GIRO
1	Platanitos Boutique.	Comercial Mont S.A.C.	Centro de Sullana-San Martin- 620	Venta de calzados y artículos afines
2	Anuncio publicitario Zapatería central	Zapatería central Sullana SRL.	Centro de Sullana-San Martin 701 Transv. Enrique Palacios 216	Zapatería
3	Becerra	Lara Chiroque José salvador	Calle Ugarte Stand N°2	Zapatería
4	Ocean Blue - sin anuncio	Naucapoma Valladares Celeste	Centro de Sullana-San Martin- 951	Venta de calzado
5	Bata - Sin anuncio	Empresas comerciales s.a.	Centro de Sullana-San Martin- 453	Zapatería
6	Zapatería Cristhian SAC	Custodio Pastor Gómez Palacios	Calle Ugarte - Sullana 730	Zapatería
7	Zapatería Cristo Rey	Luis Leonardo Flores Rumiche	Avenida Jose de Lama 104	Zapatería
8	Venta de calzado (sin anuncio )	Calzados Aaron SAC	Juan José Farfán Z a Z b	Venta de calzado
9	Zapatería Dr Shoes-cuero vacuno nacional e importado	Tapia Garavito María Victoria	Centro de Sullana-San Martin- 608	Venta de calzados y accesorios
10	Venta de prendas de vestir y calzado " Eyleen"	Bel Carmen Brian Grahan	Urb. López Albuja etapa- 15 quince 0 mz n lt 17	Venta de prendas de vestir y calzado
11	Zapatería Carito	Elizabeth Peralta Zavaleta	Calle Grau - 1065 stand A-2	Venta de prendas de vestir, calzado y accesorios
12	Zona Fashion	Castro Canqui Alex Fidel	Centro de Sullana-Grau 756	Venta de prendas de vestir, calzado, accesorios y afines
13	Venta de prendas de vestir (sin anuncio)	Becerra Macalupú María mercedes	Cent. Pob. Barrio buenos aires- seis 772	Venta de prendas de vestir, calzado, accesorios y afines
14	Negocios Martínez (sin anuncio)	Martínez Acevedo Solange Jackeline	Cent. Pob. Barrio Buenos Aires- Veintiséis de abril 170	Venta de prendas de vestir, calzado, accesorios y afines
15	Creaciones Smith ( con anuncio )	Lozano Malpartida Jonathan Smith	A.H. Héroes del Cenepa- la perla del chira 0 mz g lt 34	Venta de prendas de vestir, calzado, accesorios y afines
16	Evely	Saavedra merino	Cent. pob. Barrio	Venta de prendas de

		Erika Yelina	Leticia- Carlos Leigh 531	vestir, calzado, accesorios y afines
17	Jesús es mi pastor	Pacherrez Diaz Rosa	Cent. pob. Barrio Buenos Aires- dos 250 mz.54 lt.43 mz54 sl43a	Venta de prendas de vestir y calzado
18	Tienda la única	Laguna Carhuallay Gonzalo	Centro de Sullana- Grau 792	Venta de prendas de vestir, calzado, accesorios y afines
19	Zapatería Becos	Becerra Coba Jover	Centro de Sullana- Enrique Palacios n° 445	Zapatería
20	Passion por Shoes	Burgos Santa Cruz Hilda Yessenia	Centro de Sullana- Tarapacá 484	Zapatería
21	Dr Shoes	Tapia Garavito María Victoria	Centro de Sullana- Grau 799 sub lt a	Zapatería
22	Zapatería y renovadora Torres	Torres Burga Baltazar	Centro de Sullana- Av. José de lama 101	Venta al por menor de calzado- zapatería
23	Moda Porte Fino	Columbus Palomino Cesar Antonio	Centro de Sullana- enrique Palacios 101 -131-143	Venta de prendas de vestir, calzado, accesorios y afines
24	Venta de ropa para niños	Ruiz Prado Jean Fredy	Centro de Sullana- Ramón Castilla 360	Venta de prendas de vestir, calzado, accesorios y afines
25	Mini bazar Carmita	Gutiérrez de meca Carmen Leticia	A.H. Nueve de octubre- san juan 208	Venta de prendas de vestir, calzado, accesorios y afines
26	Topi top	Trading Fashion Line S.A	Calle San Martin n° 741-745 - centro Sullana	Venta de prendas de vestir, calzado, accesorios y afines

Cuadro: Elaboración propia

Fuente: Municipalidad Provincial de Sullana

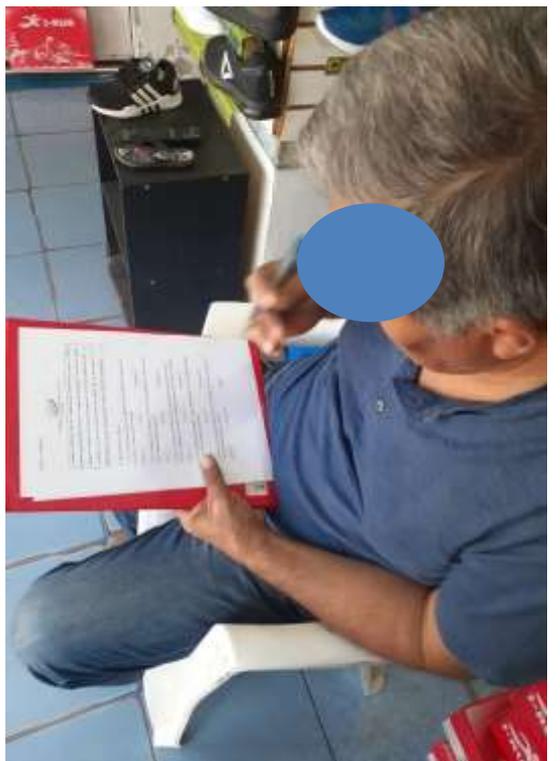
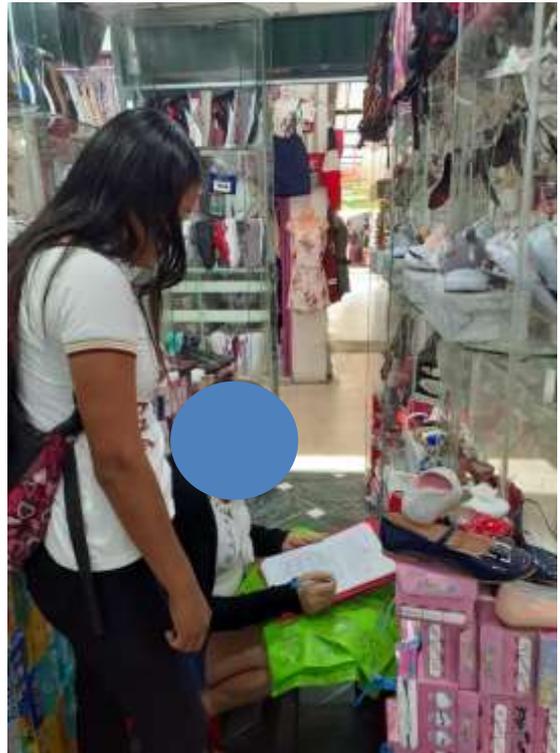
## Muestra

Nº	RAZÓN SOCIAL	CONTRIBUYENTE	DIRECCIÓN	GIRO
1	Anuncio publicitario Zapatería central	Zapatería central Sullana SRL.	Calle Ugarte # 695	Zapatería
2	Becerra	Lara Chiroque José salvador	Calle Ugarte Stand N°2	Zapatería
3	Ocean Blue - sin anuncio	Naucapoma Valladares Celeste	Centro de Sullana-San Martin- 951	Venta de calzado
4	Zapatería Cristhian SAC	Custodio Pastor Gómez Palacios	Calle Ugarte - Sullana 730	Zapatería
5	Zapatería Cristo Rey	Luis Leonardo Flores Rumiche	Avenida José de Lama 104	Zapatería
6	Venta de calzado (sin anuncio )	Calzados Aaron SAC	Juan José Farfán Z a Z b	Venta de calzado
7	Zapatería Carito	Elizabeth Peralta Zavaleta	Calle Grau - 1065 stand A-2	Venta de prendas de vestir, calzado y accesorios
8	Jesús es mi pastor	Pacherrez Diaz Rosa	Cent. pob. Barrio Buenos Aires- dos 250 mz.54 lt.43 mz54 sl43a	Venta de prendas de vestir y calzado
9	Zapatería Becos	Becerra Coba Jover	Centro de Sullana- Enrique Palacios n° 445	Zapatería
10	Zapatería y renovadora Torres	Torres Burga Baltazar	Centro de Sullana- Av. José de lama 101	Venta al por menor de calzado-zapatería

Cuadro: Elaboración propia

Fuente: Municipalidad Provincial de Sullana

Anexo 10. Evidencias fotográficas



# LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS MYPES DE ZAPATERIAS, EN EL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

docplayer.es

Fuente de Internet

8%

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Apagado