



VI JORNADA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA ADMINISTRACIÓN 2018

"La universidad y el desarrollo de la investigación científica"

27
NOVIEMBRE

*"La innovación marca la
diferencia entre un líder y un
seguidor"*

Steeve Jobs

Activar W
Ir a Configur



www.uladtech.edu.pe

VI JORNADA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA DE ADMINISTRACIÓN- 2018

Rector:

- Dr. Ing. Julio Benjamín Domínguez Granda

Vicerrectora de Investigación:

- Dra. Magaly Quiñones Negrete

Decano de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas

- Dr. Fernando Rubio Cabrera

Director de Escuela Profesional de Administración

- Dr. Felipe Llenque Tume

Comisión de Investigación Científica:

Presidente: Dr. Reinerio Centurión Medina

Integrantes:

- Dr. German Salinas Gamboa.
- Dr. Fernando Rubio Cabrera
- Dr. José Linares Cazola
- Mgtr. Carlos Rebaza Alfaro
- Mgtr. Elida Estrada Díaz
- Mgtr. Yuly Morillo Campos
- Mgtr. Miguel Limo Vásquez
- Mgtr. Narda Chávez Príncipe

Comité de Apoyo:

- Mgtr. Armando Chero Fernández
- Lic. Sara Gutiérrez Castañeda
- CPCC. Carolina Uceda Cisneros
- Mgtr. Jenny Vega García
- Lic. Marianela Mariños Valderrama

EDITORIAL

La VI Jornada de Investigación Científica de Administración 2018 se inició a las 8:30 am con el registro de los participantes y se dio apertura a las 9:30 am. para dicha apertura se contó con la presencia de la Dra. Carmen Gorriti Siappo- Vicerrectora Académica, el Dr. Fernando Rubio Cabrera Decano de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas. El Dr. Felipe Llenque Tume, Director de la Escuela Profesional de administración y con el Dr. Reinerio Centurión Medina Docente Tutor Investigador y Presidente de la VI Jornada de Investigación. Las palabras de bienvenida estuvieron a cargo de la Dr. Felipe Llenque Tume y, en seguida se dio la apertura del evento a cargo del Dra Carmen Gorriti Siappo.

A las 10:00 am se dio inicio a las exposiciones con el tema: Impacto de las empresas B en inclusión de mujeres y jóvenes a cargo de la Dra. Carmen Senozain Cordero de la Sede Lima. Luego se presentó la exposición: Estrategia del Océano azul y Business model Canvas en ideas disruptivas de negocio a cargo del expositor: Juan Carlos Beteta Peralta. Para terminar las exposiciones hizo su presentación la sede Huaraz con el tema: Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas- rubro venta al por menor de materiales de construcción en el Distrito de Huaraz, 2018 a cargo del expositor: Mgr. César Hernán Norabuena Mendoza

La Jornada por la tarde se inició a las 4:00 pm con la exposición del maestrante Arturo Fabian Urdaniga Gil con el tema de investigación: Influencia de la Gestión de la Calidad en la Competitividad de las instituciones de educación superior tecnológico en la Ciudad de Chimbote, 2018. Seguidamente fue el turno del nivel pregrado las exposiciones de los Proyectos de los talleres de Investigación a cargo de alumnos, representando a la Sede Central; Elizabeth Verónica García Valladares y el estudiante Fernando Williams Goicochea Azahuanche, seguidamente se presentaron las exposiciones de los Informes de talleres de investigación a cargo de los estudiantes, Helen Mejía Bedón (Sede Huaraz), Omar Michel Valderrama Rodríguez (Sede Central). Posteriormente se presentaron las exposiciones de los Proyectos de tesis a cargo de los estudiantes Ramón Pinto Diaz, María Alejandra Loli-Dianderas Aguilar (Sede Huaraz) y Gina Jemima Rivera Flores (Sede Central). Por último, se presentaron las exposiciones de los Informes de Tesis a cargo de los estudiantes María Marisela Ramírez Pio (Sede Huaraz), Sarai Oyola Castro (Sede Central), Ángela Human Castillo (Sede Lima) y Quesquen Paz Lesly Yasmin (Sede Central).

El primer puesto en exposición de Proyectos de los Talleres de Investigación la estudiante Elizabeth Verónica García Valladares (sede central); el primer puesto en exposiciones de Informes de talleres de investigación fue para la estudiante Helen Mejía Bedón (Sede Huaraz); en las exposiciones de los Proyectos de Tesis se dieron como ganadoras a las estudiantes María Alejandra Loli-Dianderas Aguilar (Sede Huaraz) con el primer puesto y la Gina Jemima Rivera Flores (Sede Central) obteniendo el segundo puesto. Por último, el primer puesto para las exposiciones de los Informes de Tesis lo obtuvo la estudiante Quesquen Paz Lesly Yasmin (Sede Central). La entrega de los premios para cada uno de las estudiantes ganadoras estuvo a cargo del Dr. Felipe Llenque, Dr. Fernando Rubio Cabrera y el Dr. Reinerio Centurión Medina; para los primeros puestos se le otorgo la suma de S/. 250.00 para el primer puesto y S/. 150.00 para el segundo puesto. La Clausura del evento estuvo a cargo del Dr. Felipe Llenque Tume, Director de la Escuela Profesional de Administración.

VI JORNADA CIENTIFICA – ADMINISTRACIÓN 2018

EXPOSICIONES:

1. **Tema:** “Las Empresas B: Transformando la forma de hacer empresa”
Expositora: Dra. Carmen Senosaín 6
2. **Tema:** Estrategia del Océano azul y Business modelo Canvas en ideas disruptivas de negocio
Expositor: Juan Carlos Beteta Peralta 7
3. **Tema:** Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas- rubro venta al por menor de materiales de construcción en el Distrito de Huaraz, 2018.
Expositor: Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza 8
4. **Título:** Influencia de la Gestión de Calidad en la Competitividad de las instituciones de educación superior tecnológico en la Ciudad de Chimbote, 2015.
Autor: Arturo Fabián Urdániga Gil (Sede Central) 9

PROYECTOS DE TALLERES DE INVESTIGACIÓN

5. **Título:** Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías en el distrito de coishco, 2018”.
Autor: Elizabeth Verónica García Valladares. (Sede Central)..... 10
6. **Título:** Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro pollería, casco urbano, Chimbote, 2018”.
Autor: Fernando Williams Goicochea Azahuanche. (Sede Central) 11

INFORMES DE TALLERES DE INVESTIGACIÓN

7. **Título:** “Capacitación en habilidades gerenciales en las micro y pequeñas empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Ciudad de Huaraz, 2017”.
Autor: Helen Mejía Bedón (Sede Huaraz)..... 12
8. **Título:** “Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de insumos agrícolas en la provincia de Chimbote de la provincia del santa, año 2017”.
Autor: Omar Michel Valderrama Rodríguez (Sede Central) 13

PROYECTOS DE TESIS

9. **Título:** La gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea, callao, 2017
Autora: Ramón Pinto Diaz (Sede Lima)..... 14

10. Título: Gestión de calidad con el uso del Enfoque de Oakland y Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del Distrito de Huaraz, 2018.

Autora: María Alejandra Loli-Dianderas Aguilar (**Sede Huaraz**) 15

11. Título: “Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transporte de pasajeros ruta Chimbote - Nuevo Chimbote, distrito de nuevo Chimbote, 2018.

Autora: Gina Jemima Rivera Flores (**Sede Central**).....16

INFORMES DE TESIS

12. Título: Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la estrategia de proceso en las micro y pequeñas empresas del sector productivo – rubro crianza de otros animales (cuyes) de la provincia de Yungay, 2016.

Autora: María Marisela Ramírez Pio (**Sede Huaraz**) 17

13. Título: “Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro boutiques, Nuevo Chimbote, 2017”.

Autora: Sarai Oyola Castro (**Sede Central**)..... 18

14. Título: “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector producción- rubro pastelería, de la avenida gran chimú la urbanización Zarate, Distrito de San Juan de Lurigancho, provincia lima, departamento de Lima, periodo 2016”.

Autora: Ángela Human Castillo (**Sede Lima**)..... 19

15. Título: “gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro pollerías, provincia Casma , año 2017.”.

Autora: Quesquen Paz Lesly Yasmin (**Sede Central**)20

RESUMENES DE EXPOSICIONES

Título: “Las Empresas B: Transformando la forma de hacer empresa”

Expositora: Dra. Carmen Senosaín

Resumen:

Los modelos de empresa tradicionales han sido fuertemente cuestionados en el último cuarto de siglo por sus impactos negativos en ciertos sectores sociales y en el medio ambiente. Eso generó un nuevo modelo de gestión llamado RSE que se propone minimizar los impactos negativos de las empresas en los diferentes actores/stakeholders con los que las empresas se vinculan, lo que derivó en distintos tipos de normas y certificaciones e instituciones trabajando para promover estos conceptos, algunas con mayor éxito que otras. Como consecuencia de una visión crítica y propositiva al camino recorrido, algunas personas y empresas se conectaron, conocieron, reunieron y agruparon en torno a un concepto un poco más amplio, llamado empresa social, que incorpora algunas innovaciones en relación al concepto anterior.

Basado en este nuevo concepto es que nacen las llamadas “Empresas B” o “B Corps”, empresas que cambian su propósito y su modelo de negocio para solucionar un problema social.

Las empresas B: Es un tipo de empresa que utiliza el poder del mercado para dar soluciones concretas a problemas sociales y ambientales. Las Empresas B, opera bajo altos estándares *sociales, ambientales y de transparencia* y por sus estatutos no sólo considera los intereses financieros de sus accionistas, sino también otros intereses de: los empleados, los proveedores, los clientes, la comunidad a la que pertenecen y el medio ambiente. El propósito de este tipo de empresas es crear un impacto positivo en la Sociedad y el Medio Ambiente, fomentando el bienestar de las personas, los intereses de los Trabajadores, la Sociedad y el Medio Ambiente, comprometiéndose a mejorar sus estándares de gestión y transparencia.

El Sistema B, es una Organización creada en el 2012, como una expresión latinoamericana del movimiento ciudadano global que fomenta el emprendimiento con propósito, el liderazgo social y la construcción comunitaria buscando conjuntamente una nueva forma de hacer negocios a través del sistema B, actuando como un articulador que promueve a los actores claves del sistema: los inversionistas, los grandes compradores tanto públicos como privados, los académicos, los líderes de opinión, las ONGs, y los consumidores, para

promover una nueva visión de hacer negocios, facilitando la evolución de la economía hacia la era de la sostenibilidad.

Palabras Clave: Empresas, Sistema B.

Título: “Estrategia del Océano azul y Business model Canvas en ideas disruptivas de negocio”

Expositor: Juan Carlos Beteta Peralta

Resumen:

La estrategia del océano azul fue formulada por W. Chan Kim y Renée Mauborgne en el cual define la importancia de la innovación a la hora de abrir nuevos mercados, alejándonos de la competencia destructiva. En otras palabras, plantean la posibilidad de crear una estrategia ganadora basándose en la “no competencia”, algo que solo es posible explorando nuevos territorios, que simbolizan con un océano azul, contrario al rojo que representa la lucha entre las empresas.

El océano rojo es un océano peligroso en donde las empresas luchan por apoderarse del mercado mediante la competencia en base a precios, las oportunidades de que esta estrategia sea la ganadora disminuyen según aumenta el número de competidores.

Por el contrario el océano azul busca oportunidades nuevas a través de la innovación, pues es la única forma de llegar a ser exitosos, encontrando nuevos espacios en el mercado , analizando las industrias alternativas, los grupos estratégicos dentro de ellas, la cadena de compradores, los productos complementarios, incrementando el potencial creativo de la organización, buscando oportunidades de negocio, explorar más allá de la demanda existente, analizando el precio, el coste, la adopción del producto y su utilidad desde la perspectiva del consumidor, analizando los problemas que conllevará la ejecución de la estrategia y ver la forma de resolverlos, poniendo en marcha la estrategia de negocio y evaluar siempre los resultados.

Palabras Clave: Océano rojo, océano azul, oportunidades, innovación.

Título: “Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas- rubro venta al por menor de materiales de construcción en el Distrito de Huaraz, 2018”.

Expositor: Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Resumen:

Las empresas del rubro no tienen claro su actuar ante el cliente y su personal. Las medidas correctivas y preventivas se ven disminuidas al no realizar evaluaciones y seguimientos periódicos. Quejas continuas a raíz de entrega de productos inoportuna, o no son en relación a la marca y a las cantidades que los clientes solicitaron. Por lo anteriormente expresado nace la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las principales Características de la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas-rubro venta al por menor de materiales de construcción en el distrito de Huaraz, 2018?: Para poder dar respuesta al problema de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas - rubro venta al por menor de materiales de construcción en el distrito de Huaraz, 2018. Para poder alcanzar el objetivo general se plantea los siguientes problemas específicos: Identificar las características en la etapa planear de la gestión de calidad. Determinar las características en la etapa ejecutar de la gestión de calidad. Determinar las características en la etapa verificar de la gestión de calidad. Identificar las características en la etapa actuar de la gestión de calidad. La investigación es importante porque busca describir como se presenta la gestión de calidad de las empresas del rubro y mejorar en función a los resultados obtenidos que describirán aquellas características que no favorezcan para una eventual toma de decisiones. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal. Se utilizó una población de 60 micro y pequeñas empresas. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS 23 para elaborar las tablas y figuras para su presentación. Se llegó a las siguientes conclusiones: La aplicación de la mejora continua es deficiente en sus diversos procesos en las Micro y Pequeñas Empresas-rubro venta al por menor de materiales de construcción en el distrito de Huaraz, 2018, realizan acciones parciales (en ocasiones puntuales) en la etapa de la planear la gestión de calidad en el rubro, realizan acciones parciales (en ocasiones puntuales) en la etapa de implementar la gestión de calidad en el rubro, realizan acciones parciales (en ocasiones puntuales) en la etapa de verificar la gestión de calidad en el rubro, realizan acciones parciales (en ocasiones puntuales) en la etapa actuar en la gestión de calidad en el rubro.

Palabras Clave: Gestión de calidad, microempresas, mejora continua.

PROYECTOS DE TESIS DE MAESTRIA

Título: Influencia de la Gestión de Calidad en la Competitividad de las instituciones de educación superior tecnológico en la Ciudad de Chimbote, 2015.

Autor: Arturo Fabian Urdaniga Gil (Sede Central).

El término enfoque de Gestión de la Calidad se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad. La competitividad, es la medida en que una organización, es capaz de producir bienes y servicios que puedan superar con éxito la prueba de los mercados; manteniendo y aumentando al mismo tiempo la renta beneficios de sus grupos de interés. La investigación pretende determinar cómo influye la Gestión de Calidad en la Competitividad de las instituciones de educación superior tecnológico en la Ciudad de Chimbote, 2015. Por lo tanto, se plantó la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera la gestión de calidad influye en competitividad de las instituciones educación superior tecnológica en la ciudad de Chimbote? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar de qué manera la gestión de la calidad influye en la competitividad de las instituciones de educación superior tecnológica en la ciudad de Chimbote. Para alcanzar el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos: Determinar la influencia de la Orientación al cliente en la competitividad. Determinar la influencia de la Orientación estratégica a la creación de valor en la competitividad. Determinar la influencia del Liderazgo y compromiso de la dirección en la competitividad. Determinar la influencia de la orientación a las personas en la competitividad. Determinar la influencia de la Visión global y sistemático de la organización en la competitividad. Determinar la influencia de la orientación a la cooperación en la competitividad. Determinar la influencia de la orientación al aprendizaje e innovación en la competitividad. Determinar la influencia de la Orientación ética y social en la competitividad. Además, se plantea la siguiente hipótesis: Gestión de la calidad influye de manera significativa en la competitividad de las instituciones de educación superior tecnológica en la ciudad de Chimbote. La investigación se justifica porque contribuirá de manera importante en la obtención de nuevos conocimientos en el estudio de la gestión de la calidad, fortaleciendo la concepción acerca del bidimensionalismo de la calidad. Su aplicación en las organizaciones, orientara en el establecimiento y diseño de procesos de mejora continua adecuados y apropiados. Para el desarrollo de la investigación se utilizará la siguiente metodología: La investigación será de tipo cuantitativo experimental, de nivel correlacional, de diseño transeccional- correlacional. Se utilizará una población de 26 administrativos y 51 docentes a quienes se le aplicará un cuestionario con 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Para el análisis de los datos se hará uso de análisis descriptivo, el programa Excel para elaborar las tablas y figuras para la presentación de los resultados. Las referencias bibliográficas fueron obtenidas a través de revistas, periódicos, libros, artículos, etc. Todas referenciadas en normas APA.

Palabras Clave: Gestión de calidad, competitividad, instituciones de educación superior.

PROYECTOS DE TALLERES DE INVESTIGACIÓN

Título: gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías en el distrito de coishco, 2018”.

Autor: Elizabeth Verónica García Valladares. **(Sede Central)**

En el distrito de Coishco no todas las Micro y Pequeñas Empresas cumplen con el proceso administrativo, desconociendo los beneficios de aplicar una Gestión de Calidad utilizando la herramienta en Atención al cliente. Por lo anteriormente expresado nace la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2018? Para poder dar respuesta al problema de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2018. Para poder alcanzar el objetivo general se plantea los siguientes problemas específicos: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2018. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2018. Determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas en el Distrito de Coishco, año 2018. La metodología será de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal. Se utilizará una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas. Se utilizará la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se hará uso de análisis descriptivo, el programa Excel para elaborar las tablas y figuras para la presentación de los resultados. Las referencias bibliográficas fueron obtenidas a través de revistas, periódicos, libros, artículos, etc. Todas debidamente referenciadas en normas APA.

Palabras Clave: Gestión de calidad, atención al cliente, micro y pequeñas empresas.

Título: Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollería, casco urbano, Chimbote, 2018”.

Autor: Fernando Williams Goicochea Azahuanche. **(Sede Central)**

La pregunta de investigación planteada es: ¿Cuáles son las principales características de la Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollería, casco urbano, Chimbote, 2018? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar las características de la Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollería, casco urbano, Chimbote, 2018. Para alcanzar el objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos: Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios (casco urbano - centro) rubro pollería, Chimbote, 2018. Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollería, casco urbano, Chimbote, 2018. Describir las características de una Atención al cliente las micro y pequeñas del sector servicios rubro pollería, casco urbano, Chimbote, 2018. La investigación se justifica porque permitirá conocer las características de la atención al cliente, identificar y brindar las posibles soluciones que sirve como fuente de consulta de los estudiantes, microempresarios y a la sociedad de tal manera que servirá como fuente de información para realizar estudios de investigación con mayor rigor científico.

La metodología será de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal. Se utilizará una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas. Se utilizará la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se hará uso de análisis descriptivo, el programa Excel para elaborar las tablas y figuras para la presentación de los resultados.

Las referencias bibliográficas fueron obtenidas a través de revistas, periódicos, libros, artículos, etc. Todas debidamente referenciadas en normas APA.

Palabras Clave: Atención al cliente, micro y pequeñas empresas, microempresarios.

INFORMES DE TALLERES DE INVESTIGACIÓN

Título: “Capacitación en habilidades gerenciales en las micro y pequeñas empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Ciudad de Huaraz, 2017”.

Autor: Helen Mejía Bedón (Sede Huaraz)

El 95.9% de empresas en el Perú son Microempresas (Pymes Peruana, 2013). Aportan al 24% de Producto Bruto Interno-PBI. El sector automotriz creció en 5,41% en el mes de enero de 2018 (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018). El 60% no aplica algún tipo de planificación empresarial (Gonzales, 2014). Uno de los técnicos hace el papel de jefe de taller sin estar capacitado para el puesto, el nivel de la empresa es bastante bajo seguido de un bajo flujo de atención de los vehículos y con un déficit de personal que genera una deteriorada imagen de la empresa para sus clientes que lo consideran precaria (Castillo, 2015). Por lo anteriormente expresado el enunciado de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en habilidades gerenciales en las micro y pequeñas empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2017? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en habilidades gerenciales en las micro y pequeñas empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2017. Para alcanzar el objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características del perfil de los representantes. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas. Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas. Determinar las principales características de las habilidades gerenciales en las micro y pequeñas empresas. La investigación se justifica porque permitirá a los gerentes tomar mejores decisiones, saber que destrezas y actitudes posee, la manera en cómo puede relacionarlas entre si y darles mayor valor profesional, trabajando en conjunto con sus colaboradores. La metodología fue de diseño no experimental transversal. Se utilizó una población muestral de 72 micro y pequeñas empresas. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS 24 para elaborar las tablas y figuras de resultados. La investigación concluye que los representantes no establecen claramente los programas y planes de capacitación, puesto que no identifican adecuadamente las necesidades de capacitación y no realizan un eficiente presupuesto para la ejecución de dichos los programas, lo cual no permite que se desarrollen las habilidades gerenciales entre sus colaboradores. Los representantes han sabido desarrollar las habilidades gerenciales con el paso del tiempo, pero presentan ciertas limitaciones que pueden ser compensadas con la capacitación. El rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz cuenta con representantes que tienen en su mayoría edades entre 31 a 50 años, son del género masculino, tienen grado de instrucción de superior no universitario, llevan de 7 a más años en el cargo. Las MYPES tiene de 1 a 5 colaboradores, tienen un ingreso promedio mensual de s/.0 hasta s/. 51 875.00, lo cual determina que son microempresas, y el tipo de constitución es de persona natural. Realiza una evaluación de las necesidades de capacitación, realiza un diseño del programa de capacitación, aplica el programa de capacitación y evalúan los resultados de la capacitación. Los representantes poseen habilidades personales, habilidades interpersonales y las habilidades grupales que se han desarrollado con la práctica y fortalecido con el paso de los años, así mismo, las habilidades gerenciales de los representantes en el rubro requieren de la capacitación para proponer mecanismos de mejora.

Palabras Clave: capacitación, habilidades gerenciales, micro y pequeñas empresas.

Título: “Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de insumos agrícolas en la provincia de Chimbote de la provincia del Santa, año 2017”.

Autor: Omar Michel Valderrama Rodríguez

Las mypes de agropecuarias cubren la demanda de agroquímicos del valle productor agrícola de la provincia del Santa, son administradas por sus dueños quienes carecen de conocimientos administrativos, no aplican técnicas modernas como la atención al cliente a consecuencia de esto sus clientes cambian constantemente de lugares de compra. Por lo anteriormente expresado el enunciado de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio-rubro venta de insumos agrícolas en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2017?. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio-rubro venta de insumos agrícolas en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2017. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio-rubro venta de insumos agrícolas en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2017. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio-rubro venta de insumos agrícolas en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2017. Determinar las características de una gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio-rubro venta de insumos agrícolas en el distrito de Chimbote de la provincia del Santa, año 2017. La investigación se justifica porque servirá para que los representantes de las mypes puedan mejorar su gestión con la aplicación de nuevas estrategias administrativas, asimismo solucionar problemas tomando decisiones acertadas en cuanto su calidad de servicio al cliente. La metodología fue de diseño no experimental transversal. Se utilizó una muestra de 20 micro y pequeñas empresas de una población de 31. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se utilizó el programa excel para elaborar las tablas y figuras de resultados. La investigación concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas, son personas adultas de género masculino y tienen grado de instrucción universitaria, ocupando el cargo de administrador, las micro y pequeñas empresas tienen no mayor a tres años en el mercado, tienen de 1 a 5 trabajadores que son personas no familiares, su objetivo de creación es generar ganancia, la mayoría de los representantes conocen del término gestión de calidad y atención al cliente, aplican gestión de calidad en el servicio que brindan a sus clientes, para lo cual utilizan

la herramienta de la comunicación para un servicio de calidad, obteniendo como resultado una fidelización en sus clientes.

Palabras Clave: Gestión de calidad, atención al cliente, micro y pequeñas empresas.

PROYECTOS DE TESIS

Título: La gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea, callao, 2017

Autora: Ramón Pinto Díaz (Sede Lima)

El transporte aéreo es de vital importancia para el progreso económico y social ya que permite la conectividad de las personas, los pueblos, cultura y carga entre los diferentes países, estrechando lazos entre países desarrollados y en vías de desarrollo, permitiendo la creación de alianzas estratégicas como los Tratados de libre comercio. La ampliación y globalización de los mercados permite que el transporte de carga aérea, sea una alternativa de servicio rápido y esencial, para el envío de encomiendas y mercancías, ya sea en aeronaves de pasajeros o en aeronaves cargueras, esto implica un alto valor agregado, así como de algunas mercancías perecibles que salen del Perú como los espárragos, palta, arándanos, mangos, entre otros productos vegetales, carga valorada, livianas y urgentes en su entrega, así como las mercancías peligrosas que son esenciales para los diversos mercados. Por lo anteriormente expresado el enunciado de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea Callao, 2017? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea, Callao 2017. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea, Callao 2017. Determinar las características de las micros y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea, Callao 2017. Determinar las características de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea, Callao 2017. Determinar si las características de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea Callao, 2017. La investigación se justifica porque conocer los resultados para mejorar la gestión de calidad que se reflejará en el buen servicio a sus clientes. La metodología que se empleará será de tipo cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. La población estará conformada por 5 empresas de servicio de carga aérea Callao, 2017. Se utilizará la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se hará uso de análisis

descriptivo, el programa Excel para elaborar las tablas y figuras para la presentación de los resultados. Las referencias bibliográficas fueron obtenidas a través de revistas, periódicos, libros, artículos, etc. Todas debidamente referenciadas en normas APA.

Palabras Clave: Gestión de calidad, atención al cliente, micro y pequeñas empresas.

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

Autora: María Alejandra Loli-Dianderas Aguilar (**Sede Huaraz**)

La calidad es un tema muy gestionado y complejo en la actualidad ya que puede ser objeto de relevancia según quien lo importa. En el Perú al catalogar e ignorar el comportamiento del consumidor se afectan diversos factores que son determinantes y de ciertas formas críticos para el éxito. El autor Oakland ayuda a analizarlo desde una visión diferente y más integral a través de su propuesta llamada Administración de Calidad Total o en sus siglas en inglés TQM. Por lo anteriormente expresado el enunciado de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del enfoque de Oakland y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del distrito de Huaraz, 2018? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se plantea el siguiente objetivo general: Conocer las principales características de la gestión de calidad con el uso del enfoque de Oakland y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del distrito de Huaraz, 2018. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del distrito de Huaraz, 2018. Describir la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del distrito de Huaraz, 2018. Detallar el uso del enfoque de Oakland de las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del distrito de Huaraz, 2018. Definir las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del distrito de Huaraz, 2018. Elaborar un plan de mejora con el uso del enfoque de Oakland en las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de alojamiento del distrito de Huaraz, 2018. La investigación se justifica porque brindara conocimientos sobre la Gestión de calidad y el Oakland, para solucionar los problemas de las micro y pequeñas empresas. La metodología será de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal. Se utilizará el 100% de la población. Se utilizará la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Se hará uso del programa Excel para elaborar las tablas y figuras de presentación de los resultados. Las referencias bibliográficas fueron

obtenidas a través de revistas, periódicos, libros, artículos, etc. Todas debidamente referenciadas en normas APA.

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

Título: “Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transporte de pasajeros ruta Chimbote - Nuevo Chimbote, distrito de nuevo Chimbote, 2018.

Autora: Gina Jemima Rivera Flores (**Sede Central**)

En el distrito de Nuevo Chimbote las mypes son administradas por una organización familiar y de manera empírica, por lo tanto desconocen de los beneficios de aplicar una Gestión de Calidad y las herramientas de Atención al Cliente. Por lo anteriormente expresado el enunciado de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio –rubro transporte de pasajeros ruta Chimbote– Nuevo Chimbote, distrito de Nuevo Chimbote, 2018, y como se mejoraría? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar las características de la Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio –rubro transporte de pasajeros ruta Chimbote–Nuevo Chimbote, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transporte de pasajeros ruta Chimbote–Nuevo Chimbote, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro transporte de pasajeros ruta Chimbote – Nuevo Chimbote, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro transporte de pasajeros ruta Chimbote – Nuevo Chimbote, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018. Elaborar un plan de mejora a la investigación de Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro transporte de pasajeros ruta Chimbote–Nuevo Chimbote, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018. La investigación se justifica porque brinda información e invoca a la autoreflexión de los representantes de las mypes del sector de estudio, al reconocer con facilidad como se puede dirigir una organización con una agestión de calidad adecuada en atención al cliente, logrando así que el administrativo fidelice a su comprador y evite perdidas en sus ganancias, obteniendo la competitividad en el

mercado. La metodología será de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal. Se utilizará una población muestral de 27 micro y pequeñas empresas. Se utilizará la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Se hará uso del programa Excel para elaborar las tablas y figuras de presentación de los resultados. Las referencias bibliográficas fueron obtenidas a través de revistas, periódicos, libros, artículos, etc. Todas están referenciadas en normas APA.

Palabras Clave: Gestión de calidad, atención al cliente, micro y pequeñas empresas.

INFORMES DE TESIS

Título: Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la estrategia de proceso en las micro y pequeñas empresas del sector productivo – rubro crianza de otros animales (cuyes) de la provincia de Yungay, 2016.

Autora: María Marisela Ramírez Pio (**Sede Huaraz**)

La investigación se enfocó en la estrategia de proceso de la crianza de otros animales (cuyes) de la provincia de Yungay, 2016. Para lo cual se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la estrategia de proceso en las micro y pequeñas empresas del sector productivo – rubro crianza de otros animales (cuyes) de la provincia de Yungay, 2016? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la estrategia de proceso en las micro y pequeñas empresas del sector productivo – rubro crianza de otros animales (cuyes) de la provincia de Yungay, 2016. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de las buenas prácticas agrícolas pecuarias en las micro y pequeñas empresas del sector productivo – rubro crianza de otros animales (cuyes) de la provincia de Yungay. Determinar las principales características de la responsabilidad de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector productivo – rubro crianza de otros animales (cuyes) de la provincia de Yungay. Determinar las principales características de la gestión de los recursos en las micro y pequeñas empresas del sector productivo – rubro crianza de otros animales (cuyes) de la provincia de Yungay. Determinar las principales características de la realización del producto en las micro y pequeñas empresas del sector productivo – rubro crianza de otros animales (cuyes) de la provincia de Yungay. La investigación se justifica para determinar si los trabajadores de las micro y pequeñas empresas conocen o están empleando de manera eficiente la estrategia de proceso y cada uno de sus elementos: Las buenas prácticas agrícolas pecuarias, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos y realización del

producto. La metodología que se utilizó fue de diseño no experimental-transversal, para el desarrollo de la investigación se utilizó una población muestral de 98 trabajadores. Se utilizó el programa spss25 para la presentación de las tablas de presentación de resultados y figuras. La investigación concluyó que la estrategia de proceso y las Buenas Prácticas Agrícolas Pecuarias tiende a ser mala según la percepción de los trabajadores, basándose fundamentalmente en que existe un mal manejo en las instalaciones, control de plagas, manejo sanitario, alimentación y agua, transporte y registro de los animales, condiciones de trabajo, y el manejo ambiental.

Palabras Clave: Gestión de calidad, estrategias, procesos, micro y pequeñas empresas.

Título: “Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro boutiques, Nuevo Chimbote, 2017”.

Autora: Sarai Oyola Castro (**Sede Central**).

En el distrito de Nuevo Chimbote donde se desarrolló la investigación existen micro y pequeñas empresas especializadas en artículos de moda y lujo como prendas de vestir y joyería, denominadas boutiques, se desconoce si las MyPEs tienen conocimiento de las características de la gestión de calidad con el uso del marketing, para mejorar aspectos administrativos tales como: publicidad, promoción y venta de productos e identificar los gustos y preferencias de los clientes, por todo ello, entre otros aspectos, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso del marketing de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de ropa, en el distrito de Nuevo Chimbote, año 2017?. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boutiques, en el distrito de Nuevo Chimbote, 2017. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector Comercio, rubro boutiques, Nuevo Chimbote, 2017. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boutiques, en el distrito de Nuevo Chimbote, 2017. Determinar las principales características de gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boutiques, en el distrito de Nuevo Chimbote, 2017. Elaborar un plan de mejora para los resultados de la investigación de la Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boutiques, en el distrito de Nuevo Chimbote, 2017. La investigación se justifica porque permitirá conocer el tipo de gestión de calidad con el uso del marketing que realizan los representantes de las micro y pequeñas empresas en el ámbito de estudio para que a través de la investigación se les proporcione conocimientos necesarios sobre como ejercer una buena gestión en las microempresas, además de los tipos, herramientas y estrategias de gestión a su vez se les brindará información del marketing para poder detectar las necesidades de los clientes para poder ofrecer productos de calidad, impulsar sus niveles de ventas a través de la publicidad. La metodología que se utilizó fue de diseño no experimental-transversal, para el desarrollo de la investigación se utilizó una población muestral de 16 micro y pequeñas empresas. Se utilizó el programa el programa Excel para la elaboración de las tablas y figuras. La investigación concluyó que: La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas tienen

de 18 a 30 años, son dueños de los negocios y tienen de 0 a 3 años en el cargo, la mayoría relativa son de género masculino y tienen el grado de instrucción Universitario superior. Las micro y pequeñas empresas fueron formadas para generar ganancias, tienen de 1 a 5 trabajadores y tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro, sus trabajadores son personas familiares. La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionan que la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio y que el marketing ayuda a mejorar la rentabilidad, utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento, consideran que han disminuido sus ventas, utilizan las redes sociales para publicitar su negocio, conocen el marketing como técnica de gestión de calidad, no tienen una base de datos de sus clientes y consideran que los productos que ofrecen si atienden las necesidades de sus clientes, utilizan el marketing consideran que el beneficio que obtuvieron fue hacer conocida su empresa.

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

Título: “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector producción- rubro pastelería, de la avenida Gran Chimú la urbanización Zarate, Distrito de San Juan de Lurigancho, provincia lima, departamento de Lima, periodo 2016”.

Autora: Ángela Human Castillo (**Sede Lima**)

La exposición muestra la investigación direccionada a las mypes (Pastelerías / panaderías) en Lima, en el distrito de SJL en Lima. Se enfoca desde la perspectiva de la calidad y como ésta influye en los beneficios de estas pastelerías. El Universo está conformado por todas las pastelerías de la Av. Gran Chimú, Urbanización Zarate, distrito de SJL. Se constató que en estas pastelerías aún carecen de la Calidad como beneficio y ventaja competitiva en este tipo de negocios. Por lo cual se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector producción-rubro pastelería, de la Avenida Gran Chimú, distrito de SJL, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016? Para poder dar solución al problema de investigación se planteó la siguiente hipótesis: La gestión de calidad influye significativamente en los beneficios de las MYPES, del sector producción- rubro pastelería en la avenida Gran Chimú, Distrito de SJL, provincia de Lima, departamento de Lima Periodo 2016. Además, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector producción-rubro pastelería, de la Avenida Gran Chimú, distrito de SJL, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016. Para poder alcanzar el objetivo general se plantea los siguientes problemas específicos: Determinar las características de la gestión de calidad en las MYPE, del sector producción-rubro pastelería, de la Avenida Gran Chimú, distrito de SJL, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016. Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en las MYPE, del sector producción-rubro pastelería, de la Avenida Gran Chimú, distrito de SJL, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016. La metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental transversal. Se utilizará la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se utilizó el programa Excel para elaborar las tablas y figuras. La investigación concluyó que: la gestión de calidad influye mucho en las empresas ya que la mayoría de estas esta en busca de ofrecer excelentes productos a su

cliente por ello mucho de ellos reconocieron que necesitan aprender mucho más de gestión de calidad. Las normas que se aplican ISO 9001 nos enseña que la gestión de calidad debería ser aplicada a todas las mypes ya que de esta forma nos da mayor rendimiento y rentabilidad. La capacitación esencial para un buen manejo de la gestión en las mypes del sector producción- rubro pastelería de la avenida Gran Chimú. Se pueden usar otros métodos para implementar una buena gestión de calidad más que todo en las pastelerías como por ejemplo los sistemas HACCP o BPM.

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

Título: Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro pollerías, provincia Casma, año 2017.

Autora: Quesquen Paz Lesly Yasmin (Sede Central)

La investigación estuvo direccionada a las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías de la provincia de Casma, para lo cual se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y plan de mejora en las micros y pequeñas empresas, sector servicio del rubro pollería, provincia de Casma, año 2017? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, provincia, de Casma, año 2017. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, provincia, de Casma, año 2017. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, provincia, de Casma, año 2017. Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, provincia, de Casma, año 2017. Elaborar un plan de mejora sobre la Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, provincia, de Casma, año 2017.

La investigación se justifica porque busca conocer cuáles son los problemas de las mypes para darles solución a esos problemas. La metodología que se utilizó fue de diseño no experimental-transversal, para el desarrollo de la investigación se utilizó una población muestral de 16 micro y pequeñas empresas. Se utilizó el programa Excel para la elaboración de las tablas y figuras. La investigación concluyó que: El 70 % de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad y son de género femenino, el 60 % tienen grado de instrucción superior no universitario, El 80% son dueños del negocio, el 60 % llevan en el cargo entre 4 a 6 años. El 60% llevan en el rubro entre 4 a 6 años, el 70% cuentan con 1 a 5 trabajadores, el 60% de sus colaboradores son familiares, y el 80% tienen como finalidad generar ganancias. El 70% como el término gestión de calidad y aplican la

lluvia de ideas, el 60% del personal tiene aprendizaje lento para la implementación de la gestión de calidad. El 70% mide el rendimiento a través de la observación, dice que la gestión mejora el rendimiento, ayuda a alcanzar los objetivos y tiene poco conocimiento sobre el plan estratégico. El 100% no aplican una misión y visión, el 70% no crean estrategias a corto y largo plazo, el 100 % no cuentan con un plan estratégico, el 60% consideran que la principal preocupación es el ahorro. El 100 % no han realizado un análisis FODA, un Plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades, no ha disminuido los riesgos empresariales y no ha logrado ningún beneficio porque no aplican un plan estratégico.

Palabras Clave: Gestión de calidad, planeamiento estratégico, micro y pequeñas empresas.

ANEXOS:

A. Dípticos de la VI Jornada de Investigación Científica


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
 CHIMBOTE
 www.uladech.edu.pe
 ● ● ● ●


VI JORNADA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA ADMINISTRACIÓN 2018
 "La universidad y el desarrollo de la investigación científica"

27
 NOVIEMBRE

"La innovación marca la diferencia entre un líder y un seguidor"
Steeve Jobs

www.uladech.edu.pe


Programación


MARTES 27 NOVIEMBRE 2018
CENTRO DE CONVENCIONES:
(Av. Francisco Bolognesi N° 835)

08:00 a.m.: Registro de asistentes a la VI Jornada Científica de Administración 2018.

09:30 a.m.: Ceremonia de Apertura de la VI Jornada Científica, presidida por la Dra. Magaly Quiñones Negrete, Vicerrectora de Investigación de ULADECH Católica, se contará con la presencia del Dr. Fernando Rubio Cabrera, Decano de la Facultad de CC.FFAA, el Director de la Escuela Profesional de Administración, Dr. Felipe Lienque Tume, docentes, estudiantes de pre y postgrado, miembros del Grupo de Interés y graduados.

9:45 a.m.: Himno Nacional del Perú.

10:00 a.m.: Palabras de bienvenida a los participantes a cargo del Dr. Felipe Lienque Tume, Director de la Escuela Profesional de Administración de la ULADECH Católica.

10:15 a.m.: Palabras de Apertura de la VI Jornada Científica 2018 a cargo de la Dra. Magaly Quiñones Negrete, Vicerrectora de Investigación de la ULADECH Católica.

10:30 a.m.: Exposición del Tema: La universidad y la investigación científica a cargo de la Dra. Magaly Quiñones Negrete, Vicerrectora de Investigación de la ULADECH Católica.

11:15 a.m.: BREAK

11:30 a.m.: Exposición del tema de investigación: El Impacto de las empresas en la inclusión de mujeres y jóvenes a cargo del Dr. Carmen Senosain Cordero DTI - Filial Lima.

12:15 m.: Exposición de tema de investigación a cargo de la Mg. Madelaine Mautino Minaya DTI - Filial Huaraz.

12:30 m.: Exposición de Proyectos de Investigación a cargo de estudiantes de la Maestría en Administración sede central.

1:00 p.m.: RECESO

4:00 p.m.: Ponencias de Informes de Taller de Investigación a cargo de estudiantes de VIII ciclo de Chimbote, Lima y Huaraz, evaluados por un Jurado. Los ganadores serán premiados.

5:00 p.m.: Ponencias de Proyecto de Tesis a cargo de estudiantes del VI ciclo de Chimbote, Lima y Huaraz, evaluados por un Jurado. Los ganadores serán premiados.

6:30 p.m.: Ponencias de Informes de Tesis a cargo de estudiantes del X ciclo de Chimbote, Lima y Huaraz, evaluados por un Jurado. Los ganadores serán premiados.

8:00 p.m.: Entrega de Premios y Clausura del Evento por el Dr. Fernando Rubio Cabrera Decano de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas.

Invitación

El Director de la Escuela Profesional de Administración, La Comisión de la VI Jornada de Investigación, los Docentes Tutores de Investigación-DTI y personal administrativo, se complacen en invitar a al Grupo de Interés de la Escuela de Administración, docentes, graduados y estudiantes en general, a la VI Jornada Nacional de Investigación Científica 2018 a realizarse en el Centro de Convenciones de la ULADECH - Católica con la finalidad de difundir los trabajos de investigación realizada por los alumnos de pregrado y postgrado de la Escuela Profesional de Administración de la sede central y de las filiales a nivel nacional.

Agradecemos su gentil asistencia, la misma que enaltecerá este magno evento.

Cordialmente,
 Dr. Adm. Felipe Lienque Tume
Director de la Escuela Profesional de Administración.
ULADECH - CATÓLICA

A: tomas fotográficas de la VI Jornada de Investigación Científica 2018





