



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO COMO FACTOR
RELAVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
AGROINDUSTRIAL, RUBRO AGROEXPORTACIONES DE
ESPÁRRAGO EN EL DISTRITO DE PAIJÁN, PROVINCIA DE
ASCOPE 2021**

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

AUTORA

**SAAVEDRA MENDOZA MICXI CARMELIN
ORCID ID: 0000-0002-9282-0043**

ASESOR

**Mgtr. PELÁEZ VALDIVIESO, JOSÉ VICTOR
ORCID: 0000-0002-2186-0398**

TRUJILLO – PERÚ

2021

Equipo de trabajo

AUTOR

Saavedra Mendoza Micxi Carmelin

ORCID ID: 0000-0002-9282-0043

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

ASESOR

Peláez Valdivieso, José Víctor

ORCID: 0000-0002-2186-0398

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

JURADO

Bocanegra Cruzado, Máximo Antonio

ORCID: 0000-0003-0829-1511

Rubio Cabrera, Medardo Hermógenes

ORCID: 0000-0002-3094-0218

Rivera Prieto, Héctor Ascencion

ORCID: 0000-0002-3924-3048

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Bocanegra Cruzado, Máximo Antonio

Presidente

Dr. Rubio Cabrera, Medardo Hermógenes

Miembro

Mgtr. Rivera Prieto, Héctor Ascención

Miembro

Dr. Peláez Valdivieso, José Víctor

Asesor

Agradecimiento

A dios por darme la sabiduría inteligencia Necesaria para culminar Con Total satisfacción Mi trabajo de investigación. A mi Familia por ser mi motivación para seguir trabajando por mis metas.

A mi casa de estudios Uladech católica, a mi asesor, por su dedicación, orientación y sabios consejos, siendo la guía en este proyecto que me lleva al camino del éxito.

Dedicatoria

A dios por haberme permitido Llegar hasta este momento tan importante De mi formación Profesional.

A mi familia por su amor y su apoyo incondicional en todo Momento. Me han dado todo lo que soy como Persona mis valores, principios y mi coraje para alcanzar mis metas Trazadas.

A todos mis compañeros y amigos Que me brindaron su apoyo a lo largo De toda mi formación profesional, Cada Uno de ellos motivaron para poder culminar con total satisfacción.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar 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 agroindustrial, rubro agroexportaciones de espárragos del distrito de Paiján, 2021. Para la investigación se realizó una metodología de diseño no experimental, transversal, descriptivo. Para la recolección de datos se determinó una muestra de 10 micro y pequeñas empresas, y se aplicó un cuestionario de 20 preguntas, obteniendo los siguientes resultados : el 60% de los representantes no conoce el término de gestión de calidad, el 70% de las Mypes no aplica la técnica de mejora continua , el 50 % del personal no se adaptan a los cambios , el 100 % de los representantes considera que la gestión de calidad mejora el rendimiento de los procesos, el 70% no conocen el término de planeamiento estratégico, el 80 % de las Mypes no cuentan con un planeamiento estratégico, el 50% considera que el contar con una adecuada planeación estratégica les permitirá obtener una mejor rentabilidad, el 80% considera que el planeamiento estratégico es un factor relevante para la gestión de calidad, el 100 % no han establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades, el 100 % de los representantes de las Mypes considera que la planeación estratégica los protege de los riesgos y errores empresariales, y el 80 % de las Mypes no han logrado ningún beneficio con la planeación estratégica.

Palabras clave: Gestión de calidad, MYPE Planeamiento Estratégico

Abstract

The general objective of this research was to determine the main characteristics of strategic planning as a relevant factor in quality management and improvement plan in micro and small companies in the agro-industrial sector, asparagus agro-exports of the district of Paijan, 2021. For the research A non-experimental, cross-sectional, descriptive design methodology was carried out. For data collection, a sample of 10 micro and small companies was determined, and a questionnaire of 20 questions was applied, obtaining the following results: 60% of the representatives do not know the term of quality management, 70% of the Mypes does not apply the continuous improvement technique, 50% of the staff do not adapt to changes, 100% of the representatives consider that quality management improves the performance of processes, 70% do not know the term of strategic planning , 80% of MSEs do not have strategic planning, 50% consider that having adequate strategic planning will allow them to obtain better profitability, 80% consider that strategic planning is a relevant factor for quality management , 100% have not established an action plan to convert weaknesses and threats into strengths and opportunities, 100% of the representatives of MSEs consider that planning is strategic risks and business errors, and 80% of MSEs have not achieved any benefit with strategic planning.

Keywords: Quality management, MYPE Strategic Planning

Contenido

Equipo de trabajo.....	i
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Contenido	vii
Índice de tablas y figuras.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	24
III. Hipótesis	31
IV. Metodología.....	31
4.1 Diseño de Investigación:	31
4.2 Población y Muestra.....	31
4.3 Definición y operacionalización de variables:	33
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
4.5 Plan de análisis:	36
4.6 Matriz de consistencia:	36
4.7 Principios éticos:	38
V. Resultados.....	39
5.1 Resultados	39
5.2. Análisis de resultado.	44
VI. Conclusiones.....	53
Aspectos complementarios.....	54
Referencias bibliográficas	63
Anexos.....	66

Índice de tablas

Tabla 1. Características de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector agroindustrial, rubro agroexportaciones de esparrago del distrito de Paiján, 2021.	39
Tabla 2. Características de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector agroindustrial, rubro agroexportaciones de esparrago del distrito de paijan,2021.....	40
Tabla 3. Características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector agroindustrial, rubro agroexportaciones de esparrago del distrito de paijan,2021.....	41
Tabla 4. Características del planeamiento estratégico de la micro y pequeña empresa del sector agroindustrial, rubro agroexportaciones de esparrago del distrito de paijan,2021.	42

Índice de figuras

Figura 1. Edad del representante de la Mype.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2. Género del representante de la Mype	72
Figura 3. Grado de instrucción del representante de la Mype	73
Figura 4. Cargo que desempeña el representante de la Mype	73
Figura 5. Tiempo de permanencia en el rubro	74
Figura 6. Número de trabajadores que conforman las Mypes	74
Figura 7. Objetivo de la creación de las Mypes	75
Figura 8. Conocimiento de la gestión de calidad	75
Figura 9. Mejora continua en la gestión de calidad	76
Figura 10. Dificultades para la implementación de la gestión de calidad	76
Figura 11. La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio.....	77
Figura 12. Conocimiento del planeamiento estratégico	77
Figura 13. Su empresa cuenta con planeamiento estratégico	78
Figura 14. Ha diseñado una Visión y Misión	78
Figura 15. Ha realizado un diagnóstico FODA.....	79
Figura 16. Ventajas de contar con una planeación estratégica	79
Figura 17. planeamiento estratégico como factor relevante para la gestión de calidad	80
Figura 18. plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades	80
Figura 19. La planificación estratégica disminuye los riesgos u errores empresariales.	81
Figura 20. Beneficios logrados con la planificación estratégica.	81

I. Introducción

Hoy en día el Perú es considerado como uno de los principales países exportadores de espárragos, después de China, seguido por México. Es sabido que en la última década existe una desaceleración, sobre todo en el año 2018, que el comercio internacional de América Latina se vio afectado; en el 2020, se agravó la situación a nivel mundial por la presencia de la COVID 19, pandemia que viene dejando estragos muy lamentables para nuestra economía y afecta directamente la salud y bienestar de todos los hogares.

No obstante, el comercio internacional es pilar fundamental de la economía peruana como resultado de un Planeamiento Estratégico cuya finalidad es la de aumentar el crecimiento en exportación asegurando una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas agro exportadoras de espárrago.

La región La Libertad es considerada como la región con más potencial exportador de recursos naturales, capacidad agrícola, clima, proyectos de irrigación y capital humano. Se considera el primer productor de espárrago (42%), palta, pimiento, piquillo, alcachofa y arándano entre otros productos, logrando situar al Perú como uno de los 20 países proveedores de alimentos en el mundo. En el año 2017 las exportaciones de espárragos alcanzaron 540 millones de dólares.

Según la Gerencia Regional de agricultura (2008), el espárrago se cultiva especialmente en los valles de Virú y Chao, extendiéndose a los valles Santa Catalina, Chicama y Ascope como respuesta a la demanda externa y las ventajas comparativas de la región.

En el valle Chicama, específicamente en el distrito de Paiján, existen 16 micro y pequeñas empresas que se dedican a la agro exportación de espárrago, son de capitales privados con personería jurídica cuya finalidad es la compra y venta de espárrago verde fresco para la exportación. Laboran todos los días del año y cumplen con estándares de calidad que les permite seguir creciendo.

Su principal fortaleza es el abastecimiento permanente donde sus proveedores son los propietarios de los fundos más grandes de la zona, como debilidad podríamos mencionar a los bajos énfasis de marketing y publicidad; como amenaza se puede considerar la mayor oferta internacional en el mediano plazo, productos sustitutos de la competencia y como oportunidad podemos considerar la expansión de mercado de destino: Asia y Sudamérica. En este sentido, resulta interesante ver cómo el Planeamiento Estratégico y la Gestión de Calidad se constituyen en factor relevante de un plan de mejoras de éstas micro y pequeñas empresas.

Para Celis et al. (2018) afirma que el proceso estratégico se forma de actividades secuenciales logrando que la organización, en el futuro llegue a la visión establecida. La implementación estratégica convierte los planes en acciones estratégicas. El éxito y crecimiento de estas empresas radica en un buen planeamiento estratégico y la gestión de calidad manifestada en la satisfacción plena de sus clientes, atendiendo requerimientos y expectativas basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano, solidaridad, compromiso de mejora y seguridad en sus operaciones.

Para Pola (1999, citado por Coaquira Tuco, 2018) gestión de la calidad son acciones que planifican, organizan y controlan la calidad en una organización.

Una mala gestión administrativa pondría en riesgo su productividad, sin embargo, también hay factores externos que afectan directamente su crecimiento como por ejemplo el fenómeno El Niño, hoy en día la pandemia de la COVID 19 que han afectado sus capitales de inversión. Debido a esta pandemia, los gobiernos de los países buscan ayudar a estos micro y pequeñas empresas aprobando leyes o estableciendo programas de apoyo como Reactiva Perú que ha otorgado créditos garantizados de aproximadamente 53,696 millones de soles, beneficiando a 439,239 empresas de las cuales el 98.1% son micro y pequeñas empresas.

En el Perú, las pequeñas y medianas empresas, MYPE han nacido como emprendimientos y se han desarrollado empíricamente, no cuentan con un planeamiento estratégico de desarrollo que le permita asegurar la inocuidad y calidad de sus productos.

Según, Américas Market Intelligence (AMI), la gestión de calidad es una herramienta empresarial, administrativa y financiera, que está disponible en las micro y pequeñas empresas de américa latina, pero no es la ideal para todos, ya que pocos emprendedores no se adaptan al cambio de esta herramienta importante.

En el valle Chicama se ha detectado en las micro y pequeñas empresas agro exportadoras de espárragos, en su mayoría a pesar de tener un Plan Estratégico no aplican eficientemente una Gestión de Calidad y ante eventualidades fortuitas no saben cómo asumirlas generando la disminución de sus ventas, pérdidas de oportunidades entre otras consecuencias que afectan directamente a la empresa.

Por todo lo mencionado y descrito se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las características del planeamiento estratégico como factor relevante en la gestión de la calidad y plan de mejoras de las micro y pequeñas empresas del sector Agroindustrial, rubro agroexportaciones de espárragos en el distrito de Paiján, Provincia de Ascope 2021?

Para dar respuesta a la presente investigación, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las características del planeamiento estratégico como factor relevante en la gestión de la calidad y plan de mejoras de las micro y pequeñas empresas del rubro agroexportaciones de espárragos en el distrito de Paiján, Provincia de Ascope 2021. Para lograr el objetivo general, se ha planteado objetivos específicos:

- Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro agroexportaciones de espárrago, Paiján 2021.
- Describir las características de las micro y pequeñas del rubro agroexportaciones de espárrago en el distrito de Paiján 2021.
- Describir las características del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas del rubro agroexportaciones de espárrago en el distrito de Paiján 2021.
- Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas del rubro agroexportaciones de espárrago en el distrito de Paiján 2021.
- Elaboración de una propuesta de mejora del planeamiento estratégico como factor relevante en la gestión de calidad rubro agroexportaciones de espárrago en el distrito de Paiján 2021.

La siguiente investigación se justifica porque permitió conocer las principales características de los representantes de las Mypes del rubro agroexportaciones de espárrago en el distrito de Paiján, provincia de Ascope 2021. Asimismo, se justifica porque permitió describir y conocer las características esenciales referentes a la variable central de estudio que es planeamiento estratégico enfocándolo a la gestión de calidad referente a las Mypes. De la misma manera se propuso un plan de mejora donde permite visualizar las deficiencias para posteriormente proponerle alternativas de solución con su respectivo presupuesto de inversión.

Adicionando la presente se justifica porque sirvió como base para la elaboración de antecedentes para futuras investigaciones que se realizarán enfocando a la variable de estudio que es planeamiento estratégico enfocado en la gestión de calidad, en distrito de Paiján, provincia de Ascope, haciendo referencia que la investigación permitió generalizar el estudio a varias empresas que pretenden mejorar, basándose en teorías de grandes autores. Por ende, este trabajo se justifica en diversos aspectos:

En relación al valor social la investigación se justifica porque los microempresarios conocen y entienden sobre los problemas que existen por no realizar un planeamiento estratégico, para tomar medidas de solución.

En relación al valor metodológico se justifica porque una vez el instrumento ya formulado y validado puede servir para realizar estudios similares en las organizaciones y aprovechando las partes importantes que pretende extraer y analizar.

En relación al valor profesional se justifica porque proporciona competencias nuevas que luego se aplicara dentro de una organización donde labora, porque todo lo que se mide es mejorado y llevar al éxito a la empresa.

En relación al valor institucional se justifica porque se relaciona con la línea de investigación de ULADECH, haciendo cumplir las normas y reglamentos, brindándonos conocimientos y habilidades para poder enfrentar el mundo empresarial y cumplir con todos los objetivos que nos proponemos en la vida. Adicionando se justifica porque me permite obtener el Título profesional de Licenciado en Administración.

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptivo; la población muestral estuvo conformado por 10 Mypes del distrito de paijan. La técnica que se utilizó para la investigación fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario conformado por 20 ítems.

Se obtuvo los siguientes resultados que el 50% de los representantes de las Mypes tienen entre los 31 y 50 años, el 80% de los representantes de las Mypes son de género masculino, el 50% de los representantes de las Mypes tiene como grado de instrucción superior no universitaria, el 70% de los representantes de las Mypes son dueños, el 50% de los representantes de las Mypes tienen entre 4 y 6 años de permanencia en el cargo, 60% de las Mypes tienen de 6 a 10 trabajadores, el 100% de las Mypes tienen como objetivo generar ganancia, el 60% de los representantes no conoce el término de gestión de calidad, el 70% de las Mypes no aplica la técnica de mejora continua en la gestión de calidad, el 50% del personal de las Mypes no se adaptan a los cambios el 100% de los representantes considera que la gestión de calidad mejora el rendimiento de los procesos pero a pesar de ello no lo aplican, el 70% de los representantes no conocen el término de planeamiento estratégico, el 80% de las Mypes no cuentan con un planeamiento estratégico, El 90% de las Mypes no han diseñado una misión ni visión, el 100% de las Mypes no han realizado un análisis

foda, el 50% de los representantes de las Mypes considera que el contar con una adecuada planeación estratégica les permitirá obtener una mejor rentabilidad, el 80% de los representantes de las Mypes considera que el planeamiento estratégico es un factor relevante para la gestión de calidad aunque en su gran mayoría no lo aplican, el 100 % de las Mypes no han establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades, el 100 % de los representantes de las Mypes considera que la planeación estratégica los riesgos y errores empresariales, y el 80 % de las Mypes no han logrado ningún beneficio con la planeación estratégica porque no aplican.

La siguiente investigación consta de las siguientes partes, introducción, revisión de literatura, hipótesis, metodología, resultados, conclusiones, aspectos complementarios, referencias bibliográficas y anexos.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

Martínez (2017) en su tesis: Diseño de un Plan estratégico y cuadro de mando integral (Balanced Scorecard) para la empresa de Asesoría y Consultoría Integral de servicios especializados Acies Group S.A.S, tuvo como objetivo general: Elaborar el plan estratégico y el cuadro de mando integral para la empresa Acies Group S.A.S que permita el logro de los objetivos. La metodología de la investigación fue descriptiva porque busca describir las propiedades, características y rasgos fundamentales de cualquier fenómeno que se analiza, método utilizado fue el deductivo y , para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta

a través del instrumento cuestionario.

Resultados el 100% considera que la administración apoya para el mejoramiento continuo en la revisión del sistema de gestión. El 66.7% consideran que para identificar sus stakeholders lo realizan por medio de políticas gubernamentales, normas y deberes, el 100% opina que la empresa si posee políticas, pero no misión y visión, el 33% considera que utilizan la herramienta FODA para aplicar o fijar las estrategias, políticas y objetivos, el 100% opina que la empresa no cuenta con un plan estratégico bien definido y publicado. Y el 66.7% opina que sus colaboradores no están debidamente motivados, el 81.3% consideran que sí aprovechan las oportunidades del mercado, el 66.7% considera que las estrategias que utiliza si ha contribuido con la organización, el 100% opina que no tiene un plan para evaluar y medir el desempeño, el 66.7% manifiesta que no tiene identificada quienes son sus competencias directas. Como conclusión se manifiesta que la empresa posee un enfoque de mejora continúa permitiendo obtener buenos resultados

financieros, procesos, y crecimiento-desarrollo, pero con los clientes internos existen desmotivación y el clima laboral tenso por diversos conflictos entre gerentes, según (Martínez).

Ibarra (2014) en su tesis titulada: Plan estratégico para el restaurante “LUNA BRUJA” en La Paz, B.C.S. Tuvo como objetivo general: Diseñar un plan a través del modelo de planeación estratégica, propuesto por Joaquín Rodríguez Valencia, que haga posible la definición de acciones concretas orientando a la organización hacia el logro de sus objetivos. Objetivos específicos: Definir la razón de ser y rumbo organizacional de la empresa para delinear la naturaleza del negocio a

través del modelo de misión y visión de Ashridge. Realizar un análisis estratégico del propósito, del entorno y de los recursos, de la organización a través de la herramienta de análisis FODA. La investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo. Se elaboró un cuestionario de respuestas cerradas el cual fue aplicado a un total de 18 personas, obteniendo los siguientes resultados: Las calificaciones de los factores e internos fueron Grado en que la organización planea y controla los resultados 0.26. Suficiencia y competencia de personas para desarrollar y ejecutar las actividades. 0.48 Capacidad para identificar y atender las necesidades del mercado objetivo. 0.46. Forma en que la organización asegura la obtención de los recursos y la liquidez. 0.44. Capacidad de producción de los servicios ofrecidos. 0.65. Con respecto a las calificaciones externas: Grado en que se conocen a los competidores y saber qué es lo que están haciendo. 0.39. Capacidad de atención a las necesidades que la empresa puede atender. 0.87. Contar con personas que surtan las existencias necesarias para el desarrollo de la actividad. 0.61. Factores del entorno que influyen en las actividades de la empresa. 0.35. Conclusiones: El plan estratégico es considerado el principal instrumento de gestión de la empresa por lo que es importante atender las líneas de acción para asegurar el impacto de las estrategias planteadas. El enfoque estratégico implica la elaboración de planes operativos para su puesta en marcha, es decir se deben establecer las metas a corto plazo para el periodo de tiempo del plan estratégico, por consiguiente, la organización deberá establecerlos al momento de implementar el plan, asegurándose de verificar si existe algún cambio en el comportamiento de los factores claves de éxito.

Aguirre (2014) en su tesis titulada: “Planeación estratégica y productividad laboral” (Estudio realizado en el Hotel del campo, Quetzaltenango) Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango-Guatemala, tiene como objetivo: Establecer la influencia de la planeación estratégica en la productividad laboral, método descriptiva, su población el 100% de los trabajadores, siendo un total de 40 empleados del hotel incluidos administrativos, a los cuales se les aplicó el instrumento de medición: logrando los siguientes datos: Del total de encuestados el 32% se siente muy en desacuerdo que conoce el planeamiento estratégico de la empresa; igualmente con respecto a la misión de la empresa el 43% señala estar muy en desacuerdo que conoce la misión de la empresa; por otro lado el 55% de los colaboradores indica estar muy de acuerdo que considera que es importante alcanzar los objetivos de la empresa; igualmente con relación si consideran que la estrategias deben ser supervisadas, el 73% indica estar muy de acuerdo y solo un 5% refiere estar en desacuerdo; en relación a la asignación de recursos a cada departamento para lograr los objetivos se muestra que el 98% de encuestados indica estar de acuerdo y muy de acuerdo; también se advierte que el 93% de trabajadores señala estar de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente que la empresa aprovecha las oportunidades que le ofrecen el entorno turístico nacional e internacional; asimismo el 95% de encuestados indica estar de acuerdo y muy de acuerdo que es importante la supervisión y monitoreo de la estrategia dentro de la empresa; así mismo la empresa capacita y desarrolla habilidades para los colaboradores el 60% manifiesta estar de acuerdo y muy de acuerdo, y el 40% indica estar en desacuerdo y muy en desacuerdo. Llegando a la conclusión según los resultados que la planeación estratégica repercute positivamente en la

productividad de los trabajadores del Hotel del campo, Quetzaltenango, siendo alto el porcentaje de trabajadores que están de acuerdo y muy de acuerdo.

Andrade (2016) en su tesis titulada: Desarrollo de Planificación Estratégica para la empresa BDO Ecuador Cía. Ltda. Para el periodo 2016 – 2018. Planteándose el siguiente problema de investigación: ¿En que aportara un plan estratégico al logro de objetivos organizacionales y al desarrollo y crecimiento económico, social y laboral de BDO Ecuador Cía. Ltda.? Para dar respuesta al siguiente problema, se planteó el siguiente objetivo general: 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. Esta investigación fue de tipo descriptiva, bibliográfica, documental e investigación de campo, con un diseño cualitativo y cuantitativo, utilizando el método de análisis y síntesis. Utilizo una población de 120 trabajadores y una muestra de 81, para la obtención de estos resultados hizo uso de la técnica de encuesta y como instrumento utilizó el cuestionario que estuvo estructurado por 11 preguntas. Además, utilizando esta técnica y cuestionario obtuvo los siguientes resultados: El 56% del personal menciona que, si conoce la misión, visión y valores organizacionales y el 84% de los encuestados coincide en que no tiene conocimiento de un futuro plan estratégico de la empresa. Concluye que, la 11 planificación estratégica representa una necesidad que deben emplear las empresas de cualquier tamaño que desean visualizar la ruta para su crecimiento,

consolidación, expiación 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.

Rivas (2014) en su tesis: Planeamiento estratégico y competitividad en las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes – urbanización la Providencia – Piura 2014, tuvo como objetivo general: Determinar las características que tiene el Planeamiento Estratégico y la competitividad en las Mypes de servicio, rubro restaurantes- Urbanización la Providencia-Piura 2014, la metodología utilizada en el tipo de investigación es descriptivo y de nivel cuantitativo , con diseño de investigación no experimental transversal porque se realiza sin manipular las variables en un solo momento ; para llevarse a cabo se utilizó de forma dirigida una muestra de 08 restaurantes de una población de 60, de las cuales el instrumento utilizado aplicado fue el cuestionario estructurado a través de la técnica encuesta.

De los resultados obtenidos se determinó que el 41% tiene más de 10 colaboradores, el 71% si conocen la misión y visión, el 71% si conocen los principios y valores de la empresa, el 31% de los restaurantes no tienen un planeamiento estratégico, el 25% consideran que su competencia brinda servicios

de calidad, y el 71% de los restaurantes consideran que tiene metas y objetivos claros según su punto de vista, el 41% utiliza las redes sociales para promoción su empresa, el 62% considera que su mayor oportunidad es el incremento de la competencia, el 41% considera que su mejor estrategia se basa en establecer precios menos que la competencia. Como conclusión se logró recatar que las Mypes necesitan conocer y profundizar sobre el gran impacto que repercute el planeamiento estratégico y la competitividad, con el fin de consolidar y mejorar su posición en el entorno socioeconómico en que fluctúan para que de esa manera genere mayor ganancia en referencia a sus competidores, según lo que manifiesta (Rivas).

Olivares (2019) en su tesis titulada: Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta minorista de autopartes motorizados, chimbote 2017; se planteó el objetivo general: Determinar las Características de la Gestión de Calidad con el uso de Planeamiento Estratégico de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, rubro Venta Minorista de Autopartes Motorizados, Chimbote 2017.; además la metodología utilizada fue de enfoque cualitativo, tipo descriptivo; logrando obtener los siguientes resultados : El 47.1% tiene de 31 a 50 años , El 70.6% son de género masculino , El 52.9% cuenta con estudios superior no universitarios , El 88.2% son dueño de sus propios negocios , El 52.9% desempeña el cargo de entre 4 a 6 años , El 41.1% son casados , El 47.1% su finalidad de creación fue por motivo de Necesidad , El 58.8% permanecen en el mercado entre 6 a 10 años , El 76.5% cuentan con 1 a 5 colaboradores , El 70.6% los colaboradores que laboran en la empresa son familiares , El 70.6% no conoce el

término gestión de calidad , El 58.8% no aplica ninguna técnica moderna , El 70.6% miden el rendimiento del personal a través de la observación , El 58.8% consideran que la Gestión de Calidad si ayuda a mejorar el rendimiento del negocio , El 64.8% considera que la Gestión de Calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la Organización , El 70.6% no conoce el término Plan Estratégico , El 83.3% no cuenta con un Plan Estratégico, El 88.2% no ha diseñado una misión y visión . Como conclusión determinan que La mayoría de los Representantes no conoce el término Gestión de Calidad, no aplican técnicas modernas, pero si aplican la Observación como técnica para medir el rendimiento de su personal, consideran que la Gestión de Calidad si ayuda a mejorar el rendimiento de su personal, consideran que la Gestión de Calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas, la mayoría de los representantes no conoce el término Plan Estratégico, no cuentan con un Plan Estratégico, no utilizan un Plan Estratégico.

Pumarica (2019) en su tesis titulada: Planeamiento estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en el distrito Huallanca, provincia de Huaylas, Áncash 2019; se planteó el objetivo general: Determinar las principales características del Planeamiento estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en el distrito Huallanca, provincia de Huaylas, Ancash 2019 ; La investigación tuvo como metodología un diseño transversal, no experimental y descriptivo, el cual se llevó a cabo atreves utilizando el cuestionario como instrumento el cual estuvo conformado por 28 ITEMS los

cuales se aplicaron a los representantes y se obtuvieron los siguientes resultados: La mayoría de los representantes encuestados tienen de 51 años a más en un 50% , El 70% de los representantes encuestados pertenecen al género masculino , El 80% tiene como grado de instrucción una educación superior no universitaria , El 90% de los representantes están bajo el cargo de dueños , El 60% de los representantes llevan en el cargo de 4 a 6 años , El 60% de las micro y pequeñas empresas llevan en el mercado de 4 a 6 años , El 90% de las empresas tienen de 1 a 5 colaboradores , El 60% de los colaboradores con los que trabajan la empresa no pertenecen a su círculo familiar, El 70% del objetivo de creación de las empresas es generar ganancias , El 90% si conoce el termino de gestión de calidad , El 50% usa como técnica moderna de gestión de calidad a la atención al cliente , El 70% tienen cierto conocimiento sobre el plan estratégico , El 80% utiliza la misión como valores o políticas definidos bien definidos , El 80% no cuenta con un plan estratégico , El 80% de las empresas no aplican el diagnostico FODA, El 80% no aplican un plan estratégico para convertir sus debilidades y amenazas , El 80% no disminuye riesgos empresariales dado que no utiliza un plan estratégico , El 80 % considera que el plan estratégico no es un factor relevante en la gestión de calidad , El 100 % de los representantes encuestados afirma que una de las ventajas de usar el plan estratégico es la rentabilidad . Tuvo como conclusión que el 70% tiene cierto conocimiento sobre el término plan estratégico , el 80% utiliza políticas de calidad como principios , el 80% porcentaje no tiene un plan estratégico ni usa un plan estratégico , el 50% afirma que el crédito es la preocupación principal de la empresa, el 80% no aplica un diagnostico FODA , el 80% no convierten las debilidades y amenazas en oportunidades y fortalezas

porque no aplican un plan estratégicos , el 80% no ha disminuido los riesgos empresariales porque no los aplican , el 80% no ha logrado ningún beneficio porque no aplican un plan estratégico, el 80% no cree que el plan estratégico no es un factor relevante para la gestión , el 80% no cree que la atención al cliente sea un factor relevante para medir el nivel de satisfacción del cliente , el 80% de representantes no han mejorado la empresa dado que no utilizan un plan estratégico , el 100% cree que la rentabilidad es la principal ventaja de usar un plan estratégico, el 100 % no utiliza ninguna norma de planeamiento estratégico.

Santos (2019) en su tesis titulada: Gestión de calidad con el uso del planeamiento Estratégico y propuesta de mejora en las micro y Pequeñas empresas del sector industria, rubro Elaboración de productos de panadería en la Urbanización Nicolás garatea del distrito nuevo Chimbote, 2017; se planteó el objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del Planeamiento Estratégico y propuesta de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería en la Urbanización Nicolás Garatea del Distrito Nuevo Chimbote, 2017.; además la metodología utilizada La metodología utilizada en la presente investigación fue de diseño No Experimental – Transversal – Descriptivo y plan de mejora; con una población de 9 Micro y Pequeñas Empresas dedicadas a la elaboración de productos de panadería y con una muestra de 7 microempresas logrando obtener los siguientes resultados: El 42.86 % de los encuestados poseen una edad de 18 a 30 años , El 57.14% de los representantes de las microempresas son de género femenino , el 42.86 % de los encuestados respondieron que cuentan

con superior no universitaria , el 71.43% son dueños de sus propios negocios , el 42.86% de los encuestados poseen de 7 años a más , el 42.86% de los encuestados respondieron que su microempresa posee una permanencia de 7 a más años en el rubro , un 71.42% de los encuestados indicaron que el número de trabajadores de sus empresas son de 1 a 5 , un 57.14% de los encuestados indicaron que son sus familiares , el 85.71% de los representantes respondieron que crearon sus empresas con el objetivo de generar ganancias , el 71.43% de los representantes de las microempresas mencionaron que no conocen el significado de Gestión de Calidad , el 71.43% los encuestados indicaron que no conocen ninguna técnica moderna de gestión de calidad , el 57.14% de los representantes indicaron que no se adaptan a los cambios, El 57.14% de los representantes indicaron que conocen la técnica de la observación , El 71.43% de los encuestados respondieron que la gestión de calidad no contribuye a mejorar el rendimiento del negocio , El 71.43% de los encuestados no utilizan Plan Estratégico , En cuanto al diseño de la misión y visión para su empresa, el 71.43% de los encuestados respondieron que no diseñaron nada de lo anteriormente mencionado. Conclusión La Gestión de Calidad con el uso del Planeamiento Estratégico en la Micro y Pequeñas Empresas en su totalidad no han establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades. En su mayoría no tienen conocimiento sobre el tema Gestión de Calidad, no conocen ninguna técnica moderna de Gestión de Calidad, no contribuye a mejorar el rendimiento de su negocio, no ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas, desconocen el termino Plan Estratégico, no cuentan ni utilizan un Plan Estratégico, no han diseñado una misión y visión para su empresa.

Manrique (2015) en su tesis titulada: Características de la Gestión de Calidad y el Planeamiento Estratégico en las Micro y Pequeñas Empresas rubro Piladoras de arroz de la Provincia de Lambayeque, 2015. Se planteó el siguiente problema de investigación: Cuales son las principales características de la Gestión de Calidad y el Planeamiento Estratégico en las Micro y Pequeñas Empresas rubro piladoras de arroz en la provincia de Lambayeque. Cuyo objetivo general fue: Conocer la característica de la Gestión de Calidad y el Planeamiento Estratégico en las Mypes rubro Piladoras de arroz en la Provincia de Lambayeque. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, para el recojo de la información se escogió según la muestra de la participación de seis microempresas y trabajadores administrativos dedicados al pilado de arroz, lo cual permitió realizar un cuestionario de preguntas a sus respectivos involucrados, obteniendo como resultados: El 76% de los encuestados prefieren seguir con los mismos procedimientos y el 69% no hacen uso de Planes Estratégicos. Concluyendo que, el Planeamiento estratégico es una herramienta muy importante, el cual tiene diseño, planificación, ejecución, aplicación y evaluación que conlleva al desarrollo sostenible en las MYPE Piladoras de arroz, ya que el 69% de los encuestados no hacen uso de planes estratégicos. Por lo tanto, determinó las acciones para la mejora continua mediante la implementación de sistemas de calidad y el uso de planes estratégicos ya que de ello depende el servicio de pilado de arroz, además, según las encuestas realizadas se obtuvo la información con respecto a la mejora en el servicio, señalando que el 60% de los encuestados respondieron que si es favorable y el resto respondieron de forma que no es necesario.

Chuquimango (2019) en su tesis El planeamiento estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de calzado del sector collasuyo, distrito el *Porvenir*, 2019 se planteó el objetivo general: Determinar las características del planeamiento estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las Mypes del sector industria, rubro fabricación de calzado del sector Collasuyo, distrito El Porvenir, 2019.; además la metodología utilizada fue de enfoque cualitativo, tipo descriptivo; logrando obtener los siguientes resultados: El 53.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionan tener de 31 a 50 años de edad , El 86.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino , El 73.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con educación secundaria , El 86.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas se desempeñan como dueños , El 66.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas desempeñan el cargo por un tiempo de 7 a más años , El 66.67% de las micro y pequeñas empresas encuestadas, tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 7 a más años , El 60% de las micro y pequeñas encuestadas, cuentan con un número de 6 a 10 trabajadores , El 86.67% de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indican que las personas que trabajan en su empresa no son familiares , El 86.67% de las micro y pequeñas empresas encuestadas, tienen como objetivo de creación generar ganancias , El 60.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron sí tener conocimiento del término gestión de calidad , El 40.00% de los

representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron conocer la atención al cliente como técnica moderna de la 80 gestión de calidad , El 46.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron que una de las principales dificultades que presenta el personal para la implementación de gestión de calidad es que no se adapta a los cambios , El 53.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron que utilizan todas las estrategias mencionadas para lograr la gestión de calidad , El 86.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron que la gestión de calidad Si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio , El 60.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron que No tienen conocimiento del término planeamiento estratégico , El 40.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron que los valores o principios de calidad que están claramente definidos son los valores de la empresa , El 73.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron que su empresa no cuenta con un plan estratégico , El 73.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron que no utilizan un plan estratégico , El 40.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron una de las ventajas que tendría la empresa al contar con una adecuada planeación estratégica es que ayudaría a la captación de nuevos clientes , El 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron que Sí consideran que el planeamiento estratégico es un factor relevante para la gestión de calidad , El 46.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron que la principal preocupación

que posee la empresa es la producción , El 46.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron No han establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades , El 86.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, consideran que la planeación estratégica Sí disminuye los riesgos u errores empresariales , El 73.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, no ha logrado ningún beneficio porque no aplica un plan estratégico . Conclusión : La mayoría (60.00%) de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron que No tienen conocimiento del término planeamiento estratégico, la mayoría relativa (40.00%) indicaron que los valores o principios de calidad que están claramente definidos son los valores de la empresa. La mayoría (73.33%) de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron que su empresa no cuenta con un plan estratégico y por ende la mayoría (73.33%) indicó que no utilizan un plan estratégico, indicando la mayoría (40.00%) que una de las ventajas que tendría la empresa al contar con una adecuada planeación estratégica es que ayudaría a la captación de nuevos clientes.⁹⁵ La totalidad (100.00%) de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron que Sí consideran que el planeamiento estratégico es un factor relevante para la gestión de calidad, la mayoría relativa (46.67%) indicaron que la principal preocupación que posee la empresa es la producción. La mayoría (60.00%) indicaron que No han realizado alguna vez un diagnostico FODA y la mayoría relativa (46.67%) indicaron que No han establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades. La mayoría (86.67%) consideran que la planeación

estratégica Sí disminuye los riesgos u errores empresariales, considerando la mayoría (73.33%) que no ha logrado ningún beneficio porque no aplica un plan estratégico.

Rodríguez (2019) en su tesis 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 se planteó el objetivo general: Determinar 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 servicios, rubro actividades de mensajería del distrito de Trujillo, 2019 ; además la metodología utilizada fue de enfoque cualitativo, tipo descriptivo; logrando obtener los siguientes resultados : El 73 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro mensajería de la ciudad de Trujillo poseen una edad de entre 31 a 50 años de edad , el 60 % son de sexo masculino, El 73 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro mensajería de la ciudad de Trujillo poseen un grado de instrucción superior no universitaria , El 100 , % de los encuestados de la presente investigación marcaron ser los administradores , el 47 % de los encuestados marcaron de 0 a 3 años el tiempo que desempeñan en el cargo , El 60 % de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de mensajería tienen un tiempo de permanencia de 7 años a más , El 60 % de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de mensajería tienen de 11 a más trabajadores , El 87 % de las empresas encuestadas las personas que trabajan en la empresa son no familiares , El 93 % de las empresas encuetadas

tienen como objetivo de creación generar utilidades y ganancias , El 80% de los representantes aducen conocer el termino Gestión de Calidad , El 30 % de los representantes señalan conocer la técnica moderna de gestión de calidad Liderazgo Empresarial , El 53 % tiene como dificultad para la implementación de la gestión de calidad la poco iniciativa del personal, El 80 % de los encuestados manifiesta que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio , El 53 % de los representantes si forma y adiestra al personal que colabora para la ejecución e implementación del plan de mejora , El 47 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman no conocer el término plan estratégico , El 56 % de los encuestados declaran que la misión es el valor o principio más claramente definido en la empresa, seguido por la visión con un 38 % . , El 60 % de los representantes afirma que la empresa no cuenta con un plan estratégico , El 44 % de los encuestados de la presente investigación menciona que no utiliza un plan estratégico , el 40 % de los encuestados señala si considera que la planificación estratégica disminuye los riesgos y errores empresariales , El 53 % de los encuestados considera que no ha logrado ningún beneficio porque no aplica un plan estratégico , El 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de mensajería si cree que la planificación estratégica es relevante para la gestión de calidad de la empresa .

Conclusión : La mayoría relativa (47%) no conocen el término plan estratégico, siendo un 60% de empresas que no cuentan con un estratégico y reconocen que la principal preocupación que posee la empresa es la producción con una mayoría (90%), la mayoría (60%) de las empresas ha realizado un diagnóstico FODA, estableciendo planes de acción en una mayoría relativa (40%) para convertir las

debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades. La mayoría de empresas (60%) cree que la planificación estratégica es relevante para la gestión de calidad en sus empresas y de igual forma la empresa si establece objetivos a largo plazo y si mide el desempeño general y realiza.

2.2. Bases teóricas De las micro y pequeñas empresas

El texto único ordenado de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial, aprobado por el decreto supremo N°013-2013-PRODUCE .Define a las Mypes :La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Características:

Las micro y pequeñas empresas están diferenciadas con las ventas anuales tal es que es Microempresa si tienen un máximo en ventas 150 UIT anuales y es Pequeña empresa si las ventas anuales es por un máximo 1700 UIT anuales. En ambos casos son administradas por los dueños, sin conocimientos técnicos administrativos y con escasa tecnología.

Importancia:

Las Mypes dinamizan la economía del país, generando puestos de trabajo incentivando el espíritu empresarial y emprendedor de la población

De la Gestión de la Calidad

Definición de la calidad

Para Caballano (2012, citado por Coaquira, 2018) la calidad es una filosofía que adoptan las organizaciones para orientar los cambios hacia el cliente buscando mejoras continuas en sus procesos diarios.

El concepto de calidad ha variado a través de los tiempos, partiendo de un control e inspección hasta lo que conocemos hoy como calidad total o excelencia

Munch (2014), define la calidad como: “el cumplimiento de los requisitos para las necesidades o expectativas del cliente” (p.168)

Importancia de la gestión de calidad

Según Cuatrecasas (2010), la importancia de la gestión de calidad es que reduce costos y aumenta los beneficios, aunque empiece con una inversión determinada, la disminución de los enormes costes de control que surgen por falta de calidad, son tan importantes que permiten rentabilizar la inversión realizada.

Ética de la calidad

- Hacerlo bien desde el principio
- Análisis de causas de fallos para evitar costos en solucionarlos.
- Utilizar los defectos como medio de aprendizaje buscando la forma que no vuelvan a repetirse
- Lograr la satisfacción plena de los consumidores
- Debe haber un clima de sensibilidad de la empresa frente al entorno social y medio ambiente.

Estrategias de Calidad

-**Benchmarking**, que puede ser interno, competitivo y funcional

-**Reingeniería de Procesos**

-**Servicio al cliente**

- **El sistema Seis Sigma**

- **Outsourcing**

- **Empowerment**

- **Circulo Deming**

Del proceso administrativo enfocado en calidad.

El proceso administrativo comprende una serie de fases o etapas administrativas tales como: Planeación, la organización, la integración, la dirección y el control.

Principios de Gestión de la Calidad

Enfoque al Cliente:

Los clientes son valiosos en una organización, sin ellos la organización no existe ya que es el cliente quién adquiere sus productos o servicios. Por lo que es necesario comprender las exigencias tanto en el presente como futuro, cubrir dichas exigencias y procurar siempre superar sus expectativas, En la actualidad las exigencias de los clientes son cada vez mayor y cada vez están más informados. Por ello, la empresa además debe ofrecerles soluciones en sus productos y servicios y para esto tiene que esforzarse por conocer sus necesidades y expectativas.

Liderazgo:

El liderazgo debe conservarse bien organizado ya que de lo contrario afectara a toda la organización.

Participación del personal:

Considerado la parte esencial de una organización, y debidamente comprometido permitirá que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. Debe estar motivado por considerarse de vital importancia pues es la pieza clave en una organización, de modo que la organización establezca un plan de incentivos y de reconocimientos. Sin esto se complica el hecho de que una organización pueda conseguir el compromiso del personal.

Enfoque basado en procesos:

El resultado óptimo se consigue de manera competente cuando las tareas y los recursos relacionados se gestionan como un proceso la organización ha dejado las áreas funcionales para ser una organización por procesos para poder crear valor a los clientes.

Enfoque de sistema para la gestión:

Reconocer y gestionar los procesos vinculados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización para alcanzar sus objetivos. Para esto será indispensable que la organización identifique y gestione de modo correcto todos los procesos vinculados.

Mejora continua:

La mejora continua viene a ser el proceso que aspira perfeccionar los productos, servicios y procesos de una organización a través una actitud general. Constituye además un método competente para alcanzar la calidad total, también llamada excelencia y se consigue mediante:

- Planificación
- Desarrollo

- Control
- Actuar, para mejorar.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:

Las elecciones residen en la indagación de los datos y en la información. Donde se puede medir y tomar decisiones eficientes para poder controlar los riesgos de la organización.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

Una relación beneficiosa tanto de la organización con sus proveedores aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Por lo tanto, es necesario desarrollar acuerdos estratégicos con los proveedores para ser más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. En dichos acuerdos, gana el proveedor y gana la organización. El sistema de gestión de la calidad debe estar formado en los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, mediciones y controles.

Ventajas del sistema de gestión de la calidad

Desde el punto de vista externo:

- Potencia de la imagen de la empresa frente a los clientes actuales y potenciales al mejorar de forma continua su nivel de satisfacción. Ello aumenta la confianza en las relaciones cliente proveedor siendo fuente de generación de nuevos conceptos de ingresos.
- Consolidar la calidad en las relaciones comerciales.
- Posibilitar la salida de los productos/ servicios a las empresas, facilitando la penetración en latentes mercados o la ampliación de los existentes en el exterior.

Desde el punto de vista interno:

Para cumplimiento de las diferentes funciones de una organización se necesita mejorar la calidad de los productos y servicios lo que se expresa en procesos más eficientes.

- Incluir la percepción de la calidad en las organizaciones: Favoreciendo la mejora continua de las estructuras de funcionamiento interno y externo y requiriendo ciertos niveles de calidad en los sistemas de gestión, productos y servicios.
- Disminuyen los costos (costos de no calidad) y crecen los ingresos (posibilidad de acudir a nuevos clientes, mayores pedidos de los actuales, entre otros)

Del Planeamiento Estratégico

Para Celis et al. (2018) el proceso estratégico se forma de actividades secuenciales logrando que la organización, en el futuro llegue a la visión establecida. La implementación estratégica convierte los planes en acciones estratégicas.

Feijoó (2012) considera a la estrategia de una empresa como el conjunto de acciones o iniciativas cuyo objetivo es alcanzar la Visión de la empresa a través del cumplimiento de metas esperadas para cada uno de los objetivos estratégicos planteados. De la formulación y ejecución de una estrategia depende su buen desempeño en el mercado competitivo.

La Misión y Visión de una empresa; deben de ser exclusivas de la empresa, donde la Visión son las aspiraciones a futuro y la Misión son los propósitos actuales de la empresa.

Creación de la estrategia: al formular la estrategia se debe tomar en cuenta la visión cumpliendo metas esperadas.

Puesta en práctica: Es la implementación de las actividades establecidas en el plan.

Evaluación, control y ajustes: En cada etapa de la ejecución debe evaluarse la realidad con lo propuesto.

Análisis FODA.

Para Feijoo (2012) el análisis FODA permite identificar los factores endógenos o internos y los factores exógenos o externos. Su finalidad es perfeccionar un modelo de negocio de acorde con el ambiente en que se desenvuelve.

Importancia del Planeamiento Estratégico

Para Chiavenato (2001) el planeamiento estratégico se define como posición futura de la empresa, especialmente frente a sus productos y mercados de competencia, su rentabilidad, su tamaño, su grado de innovación y sus relaciones con sus ejecutivos, sus empleados y ciertas instituciones externas.

Errores en la Planeación Estratégica

La planeación estratégica permite adelantarnos a cualquier error que se presente, estar preparados para evitarlos:

- Usar la planificación estratégica para controlar decisiones y recursos de la empresa.
- No sensibilizar a los colaboradores los planes a seguir.
- Tomar decisiones de alto nivel por encima del plan establecido.
- No involucrar a todos los colaboradores en su formulación y posterior cumplimiento.

III. Hipótesis

Para el presente proyecto, por ser una investigación de nivel descriptivo, no se plantea hipótesis. “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”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.104)

IV. Metodología

4.1 Diseño de Investigación:

El diseño de la investigación será no experimental porque en la investigación no se realizará ninguna variación de la realidad, es decir, solo se observará todo lo que concierne dentro de las micro y pequeñas empresas, agro exportadoras de espárragos del distrito de Paiján, provincia de Ascope 2021

De corte transversal, porque la investigación se realizará en un tiempo y espacio determinado, es decir, tendrá un inicio y un final.

M ----- O

Dónde:

“M”: Muestra

“O”: Observación de las variables: Planeamiento Estratégico y Gestión de Calidad

4.2 Población y Muestra

Población. La población está conformada por 10 micro y pequeñas empresas agroexportadoras de espárragos del distrito de Paiján, provincia de Ascope 2021, tomando como muestra el total de la población por ser pequeña.

Muestra:

La muestra es conformada por 10 Micro y pequeñas empresas del rubro

agroexportaciones de espárragos del distrito de Paijan 2021, por ser la unidad muestral pequeña se tomará a toda la población.

4.3 Definición y operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICION
Características del representante de la Mype	Por lo general representate de la MYPE viene hacer el empresario quien crea la micro y pequeña empresa.	Genero	Masculino Femenino	Razón
		Edad	18-30 31-50 51 a más	Razón
		Grado de instrucción	Sin instrucción Primaria completa Secundaria completa Superior no universitaria Superior universitaria	Ordinal
		Cargo	Propietario Administrador	Razón
Características de la Mype	La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida con el objeto de vender y/o servicios para obtener utilidades.	Cantidad de trabajadores	De 1 a 5 trabajadores De 6 a 10 trabajadores De 11 a más trabajadores	Razón
		Tiempo de permanencia en el rubro	De 0 a 3 años De 4 a 6 años De 7 a más años	Nominal
		Conformación de la MYPE	Si No	Nominal
Gestión de calidad	Conjunto de acciones encaminadas a planificar,organizar y controlar la función de calidad en unaempresa.	Conocimiento de gestión de calidad	Si No	Nominal
		Técnicas modernas de gestión de calidad	Benchmarking Servicio al cliente Outsourcing Otros	Nominal

		Dificultades del personal	Poca iniciativa No se adapta a los cambios Desconocimiento del puesto	Nominal
		Estrategias para la obtención de la gestión de calidad	Mejorar la calidad del producto o servicio. Innovación de productos Adecuar sus productos y/o servicios al cliente Todas las respuestas	Nominal
		Rendimiento del negocio	Si No	Nominal
Planeamiento Estratégico	Conjunto de acciones o iniciativas en todos los niveles de la organización que tienen por objetivo alcanzar la Visión de la empresa a cumpliendo con las metas esperadas para cada uno de los objetivos estratégicos planteados.	Conocimiento del plan estratégico	Si No	Nominal
		Valores o principios de la calidad	Misión Visión Valores Política de calidad	Nominal
		Cuenta con un plan estratégico	Si No	Nominal
		Uso del plan estratégico	Descubre lo mejor de su empresa Aclara ideas futuras Previene eventualidades Diseña objetivos a largo plazo No utiliza un plan estratégico	Nominal

		Ventajas del plan estratégico	Rentabilidad buena Captación de nuevos clientes Ventaja competitiva	Nominal
		Planeamiento estratégico como factor relevante para la gestión de calidad	Si No	Nominal
		Preocupaciones de la empresa	Producción Ahorro Inversión Crédito	Nominal
		Plan de acción	Detectar áreas de mejores Mayor adaptación a los cambios. Optimización de recursos	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizará para la presente investigación es la Encuesta, para el cual se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado de 20 preguntas relacionadas al planeamiento estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y aspectos que interesaron en la investigación.

La encuesta se aplicó a (10) representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro agroexportaciones de esparrago del distrito de Paiján.

4.5 Plan de análisis:

Para realizar el análisis de la recolección de dato de la investigación se utilizó Microsoft Excel con la finalidad de realizar el procesamiento de tablas y gráficos. Los resultados se presentan mediante la distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales. Asimismo, para la interpretación de los resultados se utilizó como herramienta el programa de Microsoft Word.

4.6 Matriz de consistencia:

Problema	Objetivo	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e Instrumentos
<p>¿Cuáles son las características del planeamiento como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector agroindustrial rubro agroexportaciones de espárragos del distrito de paijan, 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar las características del planeamiento estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector agroindustrial, rubro agroexportaciones de espárrago del distrito de paijan,2021.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las principales características de las micro y pequeñas del rubro agroexportaciones de espárrago en el distrito de Paiján, provincia de Ascope 2021. 2. Determinar las principales características del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas del rubro agroexportaciones de espárrago en el distrito de Paiján, provincia de Ascope 2021. 3. Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas del rubro agroexportaciones de espárrago en el distrito de Paiján, provincia de Ascope 2021. 	<p>Planeamiento Estratégico</p> <p>Gestión de la Calidad.</p>	<p>Población=10 Micro y pequeñas empresas del rubro agroexportaciones de espárragos del distrito de paijan 2021.</p> <p>Muestra: 10 Micro y pequeñas empresas del rubro agroexportaciones de espárragos del distrito de paijan 2021.</p>	<p>Tipo de Investigación: El tipo de investigación es cuantitativo. Hernández (2010) manifiesta que: “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo. Según Hernández (2010), el nivel descriptivo se considera un todo donde se definen conceptos y se miden variables.</p> <p>Diseño de Investigación: El diseño de la investigación será no experimental porque en la investigación no se realizará ninguna variación de la realidad, es decir, solo se observará todo lo que concierne dentro de las micro y pequeñas empresas, agro exportadoras de espárragos del distrito de Paiján, provincia de Ascope 2021 De corte transversal, porque la investigación se realizará en un tiempo y espacio determinado, es decir, tendrá un inicio y un final.</p>	<p>Técnica de investigación: La encuesta.</p> <p>Instrumento de investigación: El cuestionario.</p>

4.7 Principios éticos:

Deben regir las normativas de la elaboración de los proyectos de investigación en la universidad. Tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación científica. La aceptabilidad ética de un proyecto de investigación se guía por más de 3 principios:

Según el Código de Ética de la universidad

Respeto por las Personas: Para el cumplimiento de este principio se tomará en cuenta la privacidad de la información brindada por cada unidad de estudio respetando su identidad, dignidad, la diversidad, confidencialidad y la privacidad.

Justicia: Referido a la decisión de actuar con justicia en el transcurso de la investigación. Un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

Beneficencia y no maleficencia: Se refiere a hacer el bien a las personas que intervienen, la norma es no hacer daño. El investigador es responsable del bienestar físico, psicológico y social del participante de la investigación.

Los riesgos a una persona que participa en un estudio de investigación deben ser sopesados contra los posibles beneficios y el conocimiento a ser adquirido.

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1. Características de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector agroindustrial, rubro agroexportaciones de espárrago del distrito de Paiján, 2021.

Datos Generales	n°	Frecuencia Relativa (%)
Edad		
18 -30	2	20%
31-50	5	50%
51 a mas	3	30%
TOTAL	10	100%
Genero		
Femenino	2	20%
Masculino	8	80%
TOTAL	10	100%
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0%
Primaria	0	0%
Secundaria	2	20%
Superior no universitaria	5	50%
Superior universitaria	3	30%
TOTAL	10	100%
Cargo		
Propietario	7	70%
Administrador	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector agroindustrial, rubro agroexportadoras de espárragos del distrito de paijan,2021.

Tabla 2. Características de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector agroindustrial, rubro agroexportaciones de espárrago del distrito de paijan, 2021.

Datos Generales	n°	Frecuencia Relativa (%)
Tiempo de permanencia en el rubro		
De 0 a 3 años	3	30%
De 4 a 6 años	5	50%
De 7 a más años	2	20%
TOTAL	10	100%
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	0	0%
6 a 10 trabajadores	6	60%
11 a más trabajadores	4	40%
TOTAL	10	100%
Objetivo de la creación		
Generar ganancias.	10	100%
Generar empleo	0	0%
Subsistencia.	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector agroindustrial, rubro agroexportadoras de espárragos del distrito de paijan, 2021.

Tabla 3. Características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector agroindustrial, rubro agroexportaciones de espárrago del distrito de paijan, 2021.

Datos Generales	n°	Frecuencia Relativa (%)
¿Conoce el término Gestión de Calidad?		
Si	4	40%
No	6	60%
TOTAL	10	100%
Mejora continua en la gestión de calidad		
Si	3	30%
No	7	70%
TOTAL	10	100%
¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?		
Poca iniciativa	4	40%
Aprendizaje lento	0	0%
No se adapta a los cambios	5	50%
Desconocimiento del puesto	0	0%
Otros	1	10%
TOTAL	10	100%
La gestión de la calidad mejora el rendimiento del negocio		
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector agroindustrial, rubro agroexportadoras de espárragos del distrito de paijan, 2021.

Tabla 4. Características del planeamiento estratégico de la micro y pequeña empresa del sector agroindustrial, rubro agroexportaciones de espárrago del distrito de paijan, 2021.

Datos Generales	n°	Frecuencia Relativa (%)
¿Conoce el término planeamiento estratégico?		
Si	3	30%
No	7	70%
TOTAL	10	100%
¿Su empresa cuenta con un plan estratégico?		
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%
¿Ha diseñado una misión y visión en su empresa?		
Si	1	10%
No	9	90%
TOTAL	10	100%
¿Alguna vez ha realizado un diagnóstico FODA?		
Si	0	0%
No	10	100%
TOTAL	10	100%
¿Qué ventajas tendría la empresa al contar con una adecuada planeación estratégica?		
Rentabilidad	5	50%
Buena imagen	0	0%
Captación de nuevos clientes.	3	30%
Ventaja competitiva	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector agroindustrial, rubro agroexportadoras de espárragos del distrito de paijan, 2021.

Tabla 4...continuación

Datos Generales	n°	Frecuencia Relativa (%)
¿Considera que el planeamiento estratégico es un factor relevante para para la gestión de calidad?		
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%
¿Ha establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades?		
Si	0	0%
No	10	100%
TOTAL	10	100%
¿Considera que la planificación estratégica disminuye los riesgos u errores empresariales?		
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%
Beneficios logrados con la planificación estratégica		
Detectar áreas de mejora.	0	0%
Mayor adaptación a los cambios	0	0%
Optimización de recursos	2	20%
No ha logrado ningún beneficio porque no aplica un plan de estratégico.	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector agroindustrial, rubro agroexportadoras de espárragos del distrito de paijan,2021.

5.2. Análisis de resultado.

Referente a las características de los representantes de las micro y pequeñas del sector agroindustrial, rubro agroexportaciones de espárragos del distrito de pajan.

El 50% de los representantes de las Mypes del sector agroindustrial rubro agroexportaciones de espárragos del distrito de pajan tienen entre 31 y 50 años. El cual coincide con los resultados obtenidos por **Rodríguez (2019)** afirma que el 73% de los microempresarios tienen entre 31 y 50 años, **Olivares (2019)** afirma que el 47.1% tiene de 31 a 50 años, **Chuquimango (2019)** afirma que el 53.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionan tener de 31 a 50 años de edad, diferencia con **Pumarica (2019)** quien afirma que el 50 % de los representantes oscilan de 51 años a más, diferencia con **Santos (2019)** donde afirma que el 42.86 % de los encuestados poseen una edad de 18 a 30 años. Según se puede observar que en este ámbito empresarial la mayoría de representantes tienen entre 31 y 50 años.

El 80% de los representantes de las Mypes del sector agroindustrial, rubro agroexportaciones de espárragos del distrito de pajan son del género masculino, coincide con **Chuquimango (2019)** donde afirma el 86.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, coincide con **Pumarica (2019)** donde manifiesta que el 70% de los representantes encuestados pertenecen al género masculino, coincide con **Olivares(2019)**, quien afirma que el 70.6% de los representantes de las Mypes son de género masculino. Según se puede observar que la mayoría de los representantes de las Mypes pertenecen al género masculino.

El 50% de los representantes de las Mypes tiene educación superior no universitaria, coincide con Olivera (2019) quien afirma que el 52.9% cuenta con estudios superiores no universitarios, coincide con Pumarica (2019) manifiesta que el 80% tiene como grado de instrucción una educación superior no universitaria, Santos (2019) afirma que el 42.86 % de los encuestados respondieron que cuentan con superior no universitaria, Diferencia con Chuquimango (2019) quien manifiesta que el 73.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con educación secundaria. Se observa que la mayoría de representantes tiene grados de instrucción no universitaria.

El 70% de los representantes de las Mypes del sector agroindustrial del rubro agroexportaciones de espárrago del distrito de Paján son propietarios de la empresa, coincide con Chuquimango (2019) quien manifiesta que el 86.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas se desempeñan como dueños, coincide con Santos (2019) quien afirma que el 71.43% son dueños de sus propios negocios. Coincide con Pumarica (2019) quien manifiesta que el 90% de los representantes están bajo el cargo de dueños. Entonces se puede observar que la mayoría de los representantes de las Mypes, son propietarios de las empresas quienes prefieren cumplir la función de administrador.

Referente a las características de las micro y pequeñas del sector agroindustrial, rubro agroexportaciones de espárragos del distrito de Paján.

El 50% de los representantes de las Mypes tienen entre 4 y 6 años de permanencia en el cargo, coincide con Pumarica (2019) quien manifiesta que el 60% de los representantes llevan en el cargo de 4 a 6 años. Difiere con Chuquimango (2019), quien afirma que el 66.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas desempeñan el cargo por un tiempo de 7 a más años, contrasta con Rodríguez (2019), quien manifiesta que el 47 % de los encuestados marcaron de 0 a 3 años el tiempo que desempeñan en el cargo.

Como conclusión se lo determinar que la mayoría de representantes tienen entre 4 y 6 años de permanencia en el cargo.

El 60% de las Mypes tienen entre 6 y 10 trabajadores, coincide con Olivares (2019) quien manifiesta que el 58.8% permanecen en el mercado entre 6 a 10 años, Chuquimango (2019) quien corrobora que el 60% de las micro y pequeñas encuestadas, cuentan con un número de 6 a 10 trabajadores, contraste con Pumarica (2019) quien manifiesta que El 90% de las empresas tienen de 1 a 5 colaboradores. Según se puede observar que la mayoría de Mypes tiene entre 6 y 10 trabajadores.

El 100 % de las Mypes tienen como objetivo Generar Ganancias, datos que coinciden ligeramente con Pumarica (2019) quien afirmar El 70% del objetivo de creación de las empresas es generar ganancias, con Santos (2019) quien manifiesta que el 85.71% de los representantes respondieron que crearon sus empresas con el objetivo de generar ganancias, Chuquimango (2019) quien reafirma que el 86.67% de las micro y pequeñas empresas encuestadas, tienen como objetivo de creación generar ganancias. Se puede observar que un gran porcentaje de las Mypes tienen por objetivo generar Ganancias.

Referente a las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector agroindustrial, rubro agroexportaciones de esparrago del distrito de paján, 2021.

El 60% de los representantes de los representantes de las Mypes no conocen el término de Gestión de calidad, coincide con Santos (2019) quien manifiesta que el 71.43% de los representantes de las microempresas mencionaron que no conocen el significado de Gestión de Calidad, coincide con Olivares (2019) quien afirmar que el 70.6% no conoce el término gestión de calidad, difiere con Rodríguez (2019) quien afirma que El 80% de los representantes aducen conocer el término gestión de calidad término Gestión de

Calidad. Según Caballano (2012, citado por Coaquira, 2018) la calidad es una filosofía que adoptan las organizaciones para orientar los cambios hacia el cliente buscando mejoras continuas en sus procesos diarios. Según los resultados obtenidos se puede observar que la mayoría de los representantes de las Mypes no conocen el término Gestión de Calidad, a pesar de que es una herramienta que les permitirá obtener una mejor rentabilidad y una mejora continua que les permitirá seguir creciendo como organización.

El 70% no aplica la técnica de mejora continua en la gestión de calidad, esto es el reflejo de que la mayoría de representantes no conocen el término gestión de calidad. Según Caballano (2012, citado por Coaquira, 2018) en sus bases teóricas la calidad es una filosofía que adoptan las organizaciones para orientar los cambios hacia el cliente buscando mejoras continuas en sus procesos diarios.

El concepto de calidad ha variado a través de los tiempos, partiendo de un control e inspección hasta lo que conocemos hoy como calidad total o excelencia.

El 50% de los representantes de las Mypes indicaron que una de las principales dificultades que presenta el personal para la implementación de la gestión de calidad es que no se adaptan a los cambios, coincide con Chuquimango (2019) el 46.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron que una de las principales dificultades que presenta el personal para la implementación de gestión de calidad es que no logran adaptarse a los cambios. Se concluye que la mayoría de las Mypes presentan dificultades cuando intentan incorporar nuevos cambios, pues muchas veces las faltas de conocimientos y el miedo limitan al personal a enfrentar nuevos cambios o nuevos retos, sumese a ellos la falta de comunicación, es muy importante que el que lidera un grupo de trabajo tenga una comunicación fluida con cada uno de sus

empleados esto le permitirá tener una mejor confianza.

El 100 % de los representantes de las Mypes considera que la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio a pesar que no lo aplican, coincide con Chuquimango (2019) que manifiesta que el 86.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron que la gestión de calidad Si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, coincide con Olivares (2019) quien manifiesta que El 58.8% consideran que la Gestión de Calidad si ayuda a mejorar el rendimiento del negocio, Rodríguez (2019) quien reafirma que el 80 % de los encuestados manifiesta que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, contrasta con Santos (2019) donde refiere que El 71.43% de los encuestados respondieron que la gestión de calidad no contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, Según Cuatrecasas (2010), la importancia de la gestión de calidad es que reduce costos y aumenta los beneficios, aunque empiece con una inversión determinada, la disminución de los enormes costos de control que surgen por falta de la gestión de calidad, son tan importantes que permiten rentabilizar la inversión realizada. Según los resultados obtenidos se concluye que la mayoría de representantes de las Mypes si consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Referente a las características del planeamiento estratégico de la micro y pequeña empresa del sector agroindustrial, rubro agroexportaciones de esparrago del distrito de pajan,2021.

El 70 % de los representantes de las Mypes no conoce el termino de planeamiento estratégico, Coincide con Rodríguez (2019) quien manifiesta que el 47 % de los

representantes de las micro y pequeñas empresas afirman no conocer el término plan estratégico, coincide con Chuquimango (2019) quien afirma que El 60.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas indicaron que no tienen conocimiento del término planeamiento estratégico, Olivera (2019) quien reafirma que el 70.6% no conoce el término Plan Estratégico, contrasta con Pumarica (2019) quien manifiesta que el 70% de los representantes tienen cierto conocimiento sobre el plan estratégico. Para Chiavenato (2001) el tener conocimiento del planeamiento estratégico nos permitirá definir la posición futura de la empresa, especialmente frente a sus productos y mercados de competencia, su rentabilidad, su tamaño, su grado de innovación y sus relaciones con sus ejecutivos, sus empleados y ciertas instituciones externas.

El 80 % de las Mypes no cuenta con un planeamiento estratégico, coincide con Chuquimango (2019) quien afirma que el 73.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron que su empresa no cuenta con un plan estratégico, Según Manrique (2015) ya que el 69% de los encuestados no hacen uso de planes estratégicos, Coincide con Santos (2019) quien manifiesta el 71.43% de los encuestados no utilizan Plan Estratégico. Feijóo (2012) en sus bases teóricas considera al planeamiento estratégico de una empresa como el conjunto de acciones o iniciativas cuyo objetivo es alcanzar la Visión de la empresa a través del cumplimiento de metas esperadas para cada uno de los objetivos estratégicos planteados. De la formulación y ejecución de una estrategia depende su buen desempeño en el mercado competitivo. Según se puede observar en los resultados la mayoría de las Mypes no cuentan con un planeamiento estratégico, siendo este una herramienta que les permitirá mantener una dirección estratégica que pueda alinear las metas y recursos de la organización con sus

oportunidades cambiantes del mercado.

El 90 % de las Mypes encuestas no cuentan con una Visión y misión, Coincide con Santos (2019) quien afirma que, en cuanto al diseño de la misión y visión para su empresa, el 71.43% de los encuestados respondieron que no diseñaron nada de lo anteriormente mencionado, Olivares (2019) reafirma que el 88.2% no ha diseñado una misión y visión. Según los resultados obtenidos podemos observar que un gran porcentaje de empresas no cuentan con Visión y Misión. Siendo estas de suma importancia para que puedan perfilar sus objetivos y la manera en la que se acercaran a sus clientes y sus estrategias de crecimiento y desarrollo futuro. La Misión y Visión es en esencia la declaración de los principios de las empresas.

El 100 % de las Mypes no han realizado un diagnostico foda que les permita conocer sus fortalezas y debilidades, coincide con Chuquimango (2019) quien afirma que 60% indicaron que no han realizado alguna vez un diagnostico FODA, Pumarica (2019) quien manifiesta que el 80% no aplica un diagnostico FODA, lo cual contrasta con Rodríguez (2019) quien refiere que el 60% de las empresas ha realizado un diagnóstico FODA. Para Feijoo (2012) en sus bases teóricas el análisis FODA permite identificar los factores endógenos o internos y los factores exógenos o externos. Su finalidad es perfeccionar un modelo de negocio de acorde con el ambiente en que se desenvuelve. Según los resultados obtenidos llegamos a la conclusión que a pesar de ser el Diagnóstico Foda una herramienta que permite analizar la situación interna y externa de las empresas muchos no la utilizan.

El 50 % de los representantes consideran que teniendo una adecuada planeación estratégica obtendría una mejor rentabilidad, Coincide con Pumarica (2019) quien manifiesta que el 100 % de los representantes encuestados afirma que una de las ventajas

de usar el plan estratégico es la rentabilidad. Contrasta con Chuquimango (2019) quien afirma que el 40% consideran que una de las ventajas que tendría la empresa al contar con una adecuada planeación estratégica es que ayudaría a la captación de nuevos clientes. Si bien es cierto como lo afirma Chuquimango (2019) una de las ventajas que obtendrían empleando una buena planeación estratégica es la captación de nuevos clientes, la ventaja más importante sería la rentabilidad según los resultados obtenidos, esta les permitirá tener la capacidad para aprovechar mejor los recursos y generar ganancias a corto y largo plazo.

El 80% de los representantes de las Mypes considera que el planeamiento estratégico es un factor relevante para la gestión de calidad, coincide con Chuquimango (2019) quien refiere que 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, indicaron que Sí consideran que el planeamiento estratégico es un factor relevante para la gestión de calidad, Rodríguez (2019) quien manifiesta que el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de mensajería si cree que la planificación estratégica es relevante para la gestión de calidad de la empresa, Contraste con Pumarica (2019) quien manifiesta que el 80 % considera que el plan estratégico no es un factor relevante en la gestión de calidad. Según los resultados obtenidos llegamos a la conclusión que la mayoría de los representantes de las Mypes consideran que el planeamiento estratégico es un factor relevante para la gestión de calidad, pero pesar de ello no han implementado el planeamiento estratégico en sus empresas.

El 100% de las Mypes no han establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades, Coincide con Chuquimango (2019) quien afirma que 46.67% indicaron que No han establecido un plan de acción para convertir las

debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades, coincide con Pumarica (2019) quien afirma que el 80% no convierten las debilidades y amenazas en oportunidades y fortalezas porque no aplican un plan estratégico. Según los resultados permiten observar que la mayoría de representantes de las Mypes no establecen ningún plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades por que no realizan un diagnóstico situacional(FODA).

El 100 % de los representantes de las Considera que la planificación estratégica disminuye los riesgos u errores empresariales, coincide con Rodríguez (2019) quien manifiesta que el 40 % de los encuestados señala que si considera que la planificación estratégica disminuye los riesgos y errores empresariales, Chuquimango (2019) quien afirma que el 86.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, consideran que la planeación estratégica Sí disminuye los riesgos u errores empresariales, Contrasta con Pumarica (2019) El 80% no disminuye riesgos empresariales dado que no utiliza un plan estratégico. Según los resultados obtenidos se concluye que a pesar de que las mayorías de Mypes no emplea la planificación estratégica si consideran que esta disminuye los riesgos o errores empresariales.

El 80 % de las Mypes no ha logrado ningún beneficio porque no aplican un plan de estratégico en su organización, Chuquimango (2019) manifiesta que el 73.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, no ha logrado ningún beneficio porque no aplica un plan estratégico, Rodríguez (2019) quien afirma que el 53 % de los encuestados considera que no ha logrado ningún beneficio porque no aplica un plan estratégico, Pumarica (2019) reafirma que el 80% no ha logrado ningún beneficio porque no aplican un plan estratégico. Se concluye que ninguna de las Mypes ha logrado

algún beneficio pues no aplican un planeamiento estratégico en sus respectivas organizaciones.

VI. Conclusiones

Sobre las características de las micro y pequeñas del rubro agroexportaciones de espárrago en el distrito de Paiján, provincia de Ascope 2021.

La mitad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector agroindustrial, rubro agroexportaciones del distrito de paijan,2021 tienen una edad entre 31 y 50 años, la mayoría son del género masculino y con grado de instrucción superior no universitaria, la mayoría son propietarios de sus empresas.

La Mayoría de Mypes tiene entre 4 y 6 años de permanecía en el rubro, en su gran mayoría están conformadas por 6 y 10 trabajadores, fueron creadas para generar ganancias.

Sobre las características del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas del rubro agroexportaciones de espárrago en el distrito de Paiján, provincia de Ascope 2021.

La mayoría de las empresas del sector agroindustrial, rubro agroexportaciones no conocen el termino de planeamiento estratégico, por ende, no lo aplican ni han diseñado una visión y misión para su empresa, no realizan un análisis Foda que les permita hacer analizar su entorno externo e interno, y de esta manera identificar sus debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas. Aunque no realizan una planeación estratégica la mayoría de representantes consideran que la principal ventaja que tuvieran si lo aplicarían seria la rentabilidad, así mismo consideran que a la planeación estratégica como un factor relevante para la gestión de calidad, aunque la mayoría no lo apliquen, por tal motivo ninguna de ellas considera haber logrado algún beneficio con la planeación estratégica.

Sobre las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas del rubro agroexportaciones de espárrago en el distrito de Paiján, provincia de Ascope 2021.

En cuanto al termino gestión de calidad la mayoría de representantes no lo conocen, un 70% no aplica la mejora continua en la gestión de calidad siendo esta una herramienta útil que permitirá ofrecer un mejor servicio, una interferencia por el cual no aplican un planeamiento estratégico es porque la mayoría del personal no se adaptan a los cambios, los representantes encuestados si consideran que la gestión de calidad mejoraría el rendimiento del negocio.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Las personas que laboran en la empresa deben de poseer buena trayectoria profesional y teórica brindando igualdad de oportunidades a jóvenes y adultos, pero sobre todo deben de estar en constante actualización y a las necesidades del mercado, teniendo iniciativa propia.

Brindar a los colaboradores administrativos acerca de nuevas herramientas de gestión para que así puedan ejercer y desarrollar una buena gestión de calidad dentro de la organización.

Establecer y ejecutar planes estratégicos para que de esa manera poder direccionar el funcionamiento de la empresa, a través de estrategias que permitirán obtener ciertas ventajas competitivas frente a otras, logrando así la satisfacción total de los clientes y poder generar el efecto multiplicador de las recomendaciones personales y puedan acudir a la empresa para la prestación del servicio.

A. Plan de Mejora

El siguiente plan de mejora fue realizado en base a los resultados obtenidos

1. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Los microempresarios bajo el enfoque de gestión de calidad	Desconocimiento técnico de los microempresarios de gestión de calidad. No se adaptan a los cambios y poca iniciativa.	Esto surge porque los microempresarios asumen la calidad según sus propios parámetros y no cuentan con normas de calidad. Así mismo los microempresarios son emprendedores cuya preocupación es incrementar permanentemente el número de producción.
Los microempresarios bajo el enfoque de mejora continua en la gestión de calidad	Desconocimiento técnico de los microempresarios de herramientas de mejora continua. como <ul style="list-style-type: none"> • Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) • Calidad Total, EFQM e ISO 9001 • Método Kaizen • Análisis Seis Sigma 	Esto surge porque los microempresarios desconocen de herramientas de mejora continua que les permita supervisar, controlar, documentar e intervenir cuando los procesos lo requieran, desconociendo nuevas estrategias de gestión de calidad existente.
Compromiso para brindar un servicio de calidad	Los microempresarios no practican un buen servicio de calidad a sus clientes	Esto surge porque los microempresarios adolecen de preparación técnica en brindar servicios de calidad dirigidos a sus clientes.
Planeamiento estratégico	Los microempresarios desconocen sobre cómo realizar un planeamiento estratégico y sus ventajas .	Esto surge porque los microempresarios desconocen sobre los beneficios de implementar un planeamiento estratégico, piensan que el futuro es muy incierto y cambiante para poder planificarlo y tomar decisiones a futuro. Su planeamiento lo realizan en función a su experiencia y criterio personal. Así mismo , los

		microempresarios consideran que el planeamiento estratégico no es un factor relevante para para la gestión de calidad ,
Misión y Visión	Los microempresarios No plantean la Misión y Visión para sus organizaciones.	Esto surge porque los microempresarios desconocen e ignoran la importancia de la misión y visión como guías de toda planificación.
Diagnóstico FODA	Los microempresarios No plantean FODA en sus organizaciones.	Esto surge porque los microempresarios desconocen e ignoran la importancia de analizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas contenidas en los micro y macro entornos.

2. Establecer Acciones de mejora

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Los microempresarios bajo el enfoque de gestión de calidad	Desconocimiento técnico de los microempresarios de gestión de calidad. No se adaptan a los cambios y poca iniciativa.	Capacitar a nuestros microempresarios en programas estatales y privados orientados en temas de gestión de calidad. Gobierno Regional de la Libertad (Área capacitación). Cámara de Comercio de La libertad. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. PRODUCE CADEX Cursos lectivos en universidades que brindan servicios de Maestría.
Los microempresarios bajo el enfoque de mejora continua en la gestión de calidad	Desconocimiento técnico de los microempresarios de herramientas de mejora continua.	Capacitar a nuestros microempresarios en programas estatales y privados orientados en temas de herramientas de mejora continua Gobierno Regional de la Libertad (Área capacitación). Cámara de Comercio de La libertad. Cursos lectivos en universidades que brindan servicios de Maestría. Temas: •Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y

		<p>Actuar)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad Total, EFQM e ISO 9001 • Método Kaizen <p>Análisis Seis Sigma</p>
Compromiso para brindar un servicio de calidad	Los microempresarios no practican un buen servicio de calidad a sus clientes	<p>Establecer un programa de capacitación a los microempresarios y personal administrativo para mejorar el servicio con calidad</p> <p>Temas:</p> <p>1.- LA FILOSOFÍA DE SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> - La revolución del servicio - Conceptos de calidad y servicio - Características del servicio <p>2.- CONOCIENDO A NUESTROS CLIENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - El sistema cliente proveedor - La cadena de servicio - La naturaleza del servicio interno - El decálogo del cliente - El perfil de nuestros clientes - Identificando las necesidades de los clientes <p>3.- ESTABLECIENDO MEDICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los momentos de verdad - El ciclo del Servicio - El valor agregado y la competitividad - Medición a través de indicadores <p>4.- MANTENIENDO UNA ACTITUD POSITIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de actitud de servicio - Pasos para lograr una actitud de servicio - - Ventajas de una actitud positiva - Trato con personas difíciles - El manejo telefónico
Planeamiento estratégico	Los microempresarios desconocen sobre cómo realizar un planeamiento estratégico y sus ventajas .	<p>Establecer un programa de capacitación a los microempresarios y personal administrativo en implementar planes estratégicos en su gestión en donde Aprendan a entender las necesidades del entorno y aprovechar los diversos factores para poder establecer e implementar una estrategia clara y de alto impacto</p>

Misión y Visión	Los microempresarios No plantean la Misión y Visión para sus organizaciones.	El concepto principal del proceso de la planeación es la visión y la misión por lo tanto se deberán plantear con el apoyo técnico de Practicantes de últimos ciclos de universidades locales.
Diagnóstico FODA	Los microempresarios No plantean FODA en sus organizaciones.	Elaborar con apoyo técnico de Practicantes de últimos ciclos de universidades locales la matriz FODA en las MYPES del sector

Análisis PESTEL	No realizan análisis PESTEL en la organización.	Investigar cómo están los indicadores del entorno y clasificar su grado de influencia para la organización y así poder anticipar los problemas.
Medición de desempeño.	Aplicación de una técnica de medición de desempeño como el basado en resultado, porque incurre poca intervención y costo.	Los dueños deben de aplicar nuevas técnicas para evaluar el desempeño de su personal como la evaluación de 360° que es la evaluación más completa porque obtiene información por todos en la empresa y obtiene mejores resultados.
Herramientas de Diagnostico	No ejecutan el análisis EFI- EFE- MPC, para identificar las mejoras en la empresa.	Realizar el Análisis EFE-EFI- MPC , para identificar como se encuentra la empresa frente a la competencia y mercado
Calificación del servicio.	Sistema de capacitación convencional para las empresas que requieren el servicio.	Desarrollar nuevos modelos o temáticas de capacitar al personal para las empresas que adquieren del servicio.

A.

Preocupaciones	La principal preocupación que tienen las empresas capacitadoras son la inversión que realizan, mala distribución de presupuestos o si lo hacen, pero deficiente.	Realizar un plan de presupuestos donde involucra todos los gastos, costos, ganancias y utilidades, para que así pueda haber un control más eficiente y tratar de evitar la menor pérdida posible.
-----------------------	--	---

3. Recursos para la implementación de las estrategias

- Recursos Humanos
- Tiempo
- Presupuesto
- Personas encargada de ejecutar

	Acción de Mejora	Recursos Humanos	Tiempo	Presupuesto	Persona encargada de ejecutar
1	Estar constante actualización referente a los requerimientos de los clientes.	Representante	Trimestralmente por 7 días consecutivos.	S/. 90.00	Administrador
2	Capacitación referente al conocimiento de las nuevas herramientas de gestión de calidad como benchmarking, Empowerment, Las 5 S, Brainstorming y entre otras herramientas.	Representante y personal administrativo	Semestralmente por 4 días consecutivos.	S/. 250.00	Personal externo-Expositor
3	Elaborar planes estratégicos para que orienten el accionar de la empresa y crear estrategias masivas para mejorar la gestión de calidad y servicio de las empresas capacitadoras.	Representante personal administrativo	Anuales días. Por 20 días consecutivos	S/. 70.00	Administrador y Gerente
4	Realizar reunión de urgencia para poder establecer los lineamientos de visión y misión para las empresas capacitadoras en gestión.	Representante	Anuales días por 10 días consecutivos	S/. 25.00	Administrador
5	Identificar los mejores objetivos a corto y largo plazo, en función a las nuevas políticas, adicionando realizar el flujo de procesos por área y funcional.	Representante y Administrador	Anuales días por 10 días consecutivos	S/. 25.00	Administrador

6	Realizar listado de las Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades de la empresa e iniciar estrategias de corrección.	Representante y Administrador	Anual por 10 días consecutivos	S/. 30.00	Administrador
---	--	-------------------------------	--------------------------------	-----------	---------------

7	Investigar cómo están los indicadores del entorno y clasificar su grado de influencia para la organización y así poder anticipar los problemas.	Representante y Administrador	Anual Por 25 días	S/. 28.00	Administrador
8	Los dueños deben de aplicar nuevas técnicas para evaluar el desempeño de su personal como la evaluación de 360° que es la evaluación más completa porque obtiene información por todos en la empresa y obtiene mejores resultados.	Representante y personal administrativo	Bimestralmente por 10 días consecutivos.	S/. 50.00	Administrador y Formación
9	Realizar el Análisis EFE- EFI- MPC, para identificar como se encuentra la empresa frente a la competencia y mercado	Representante y personal administrativo	Anual por 9 días consecutivos.	S/. 50.00	Administrador y Gerente
10	Desarrollar nuevos modelos o temáticas de capacitar al personal para las empresas que adquieren del servicio.	Representante y personal administrativo	Semestralmente por 7 días consecutivos.	S/. 200.00	Personal externo en temáticas

11	<p>Realizar un plan de presupuestos</p> <p>donde involucra todos los gastos, costos, ganancias y utilidades, para que así pueda haber un control más eficiente y tratar de evitar la menor pérdida posible.</p>	Representante	Anual por 9 días consecutivos.	S/. 70.00	Gerente, Administrador
Total, de Inversión				S/. 888.00	

Referencias bibliográficas

- Arenas Mata, V. K., Montezuma Chirinos, M. M., Sánchez Romero, C. O., & Segovia Montenegro, M. V. (2016). *Plan estratégico del sector agro exportador del Perú*. Arenas, K., Montezuma, M., Sánchez, C., & Segovia, M. (2016). *ESCUELA DE POSGRADO Plan Estratégico del Sector Agro Exportador del Perú PRESENTADO POR Vanessa Karin Arenas Mata Marcos Martín Montezuma Chirinos Carlos Oswaldo Sánchez Romero Marcos Vicente Segovia Montenegro Asesor : Raquel Hurtado Lozano*.
- Berrocal, M., Alvitrez, E., Carrión, F., & Peña, G. (2017). *PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU ESCUELA DE POSGRADO Planeamiento Estratégico de los Productores de Café en la Región Junín*.
- Cárdenas, G., Benavides, E., Calisaya, H., Rendón, J., & Zelada, J. (2019). “*Plan Estratégico De La Empresa Carmagro S.a.C.*”
- Celis, M., Leyton, V., Ramírez, L., Salinas, L., & Tejada, A. (2018). *ESCUELA DE POSGRADO Planeamiento Estratégico para la Industria de la Kiwicha Peruana PRESENTADA POR Mirko Fernando Celis Llave Víctor Anthony Leyton Molina Luis Leonardo Ramírez Ramírez Laura Cristina Salinas Salazar Andrés Enrique Tejada Yep Asesora : Gi. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/11889>*
- Chuquimango, S (2019) El planeamiento estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro fabricación de calzado del sector Collasuyo, distrito El Porvenir, 2019

Coaquira Tuco, C. M. (2018). Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada. *Apuntes Universitarios*, 8(3), 57–76. <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.331>

Cuatrecasas, A. (2011). Gestión de la calidad total. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Feijoó, J. (2012). El planeamiento estratégico en hotelería. (2012) Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3204284&query=planeamiento%2Bestrategico>.

Gerencia Regional de agricultura. (2008). Plan Estratégico Regional del Sector Agrario 2009-2015. *Plan Estratégico Regional Del Sector Agrario 2009 – 2015*, 102.

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta edición). isbn: 978-607-15-0291-9

Ley N° 28015. Diario El Peruano, Lima, Perú, 03 de Julio del 203. p.247377. Recuperado de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>

Munch, L. (2014). Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. México:

Editorial Pearson Educación. Recuperado de
<http://fernandosuarz.com.ar/descargas/bibliodigital/admin/adminmunch.pdf>

Calva Miñaca, J. D., Miranda Salazar, M. F., & Moyano Vallejo, P. (2018). Plan estratégico y su incidencia en las Pymes. *Caribeña de Ciencias Sociales*, (diciembre).

Sanchez R., (2018). Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro agencias de viaje y guías turísticos, Huaraz, 2017. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú. Recuperado de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4586/GESTION_DE_CALIDAD_PLANEAMIENTO ESTRATEGICO_SANCHEZ_CARO_RAUL_GLICERIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y 101

Tejada, G. y Ugaz, C. (2016). Propuesta de un Plan Estratégico para mejorar la competitividad de la empresa “Serviconfort E.I.R.L.” de la ciudad de Trujillo periodo 2016 – 2018. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Anexos

Anexo 1: ENCUESTA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO COMO FACTOR RELAVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO AGROEXPORTACIONES DE ESPÁRRAGO EN EL DISTRITO DE PAIJÁN, PROVINCIA DE ASCOPE 2021, para obtener el título de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

Hago de su conocimiento que la información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos e investigación, por lo que se agradece su colaboración.

REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo

- a) Propietario
- b) Administrador

REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

5. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

6. Número de Trabajadores

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

7. Objetivo de la creación:

- a) Generar ganancias.
- b) Generar empleo
- c) Subsistencia.

REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

8. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

9. Mejora continua en la gestión de calidad

- a) Si
- b) No

10. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento de puesto
- e) Otros

11. ¿La gestión de la calidad mejora el rendimiento del negocio?

- a) Si
- b) No

REFERENTE A LA VARIABLE DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

12. ¿Conoce el término planeamiento estratégico?

- a) Si
- b) No

13. ¿Su empresa cuenta con un plan estratégico?

- a) Si
- b) No

14. ¿Ha diseñado una misión y visión en su empresa?

- a) Si
- b) No

15. Alguna vez ha realizado un diagnóstico FODA

- a) Si
- b) No

16. ¿Qué ventajas tendría la empresa al contar con una adecuada planeación estratégica?

- a) Rentabilidad
- b) Buena imagen
- c) Captación de nuevos clientes.
- d) Ventaja competitiva

17. ¿Considera Ud. que el planeamiento estratégico es un factor relevante para para la gestión de calidad?

- a) Si
- b) No

18. ¿Ha establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades?

- a) Si
- b) No
- c) A veces
- d) No porque no aplica un plan estratégico.

19. ¿Considera que la planificación estratégica disminuye los riesgos u errores empresariales?

- a) Si

b) No

20. Beneficios logrados con la planificación estratégica

- a) Detectar áreas de mejora.
- b) Mayor adaptación a los cambios
- c) Optimización de recursos
- d) No ha logrado ningún beneficio porque no aplica un plan de estratégico.

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector agroindustrial, rubro agroexportadoras de espárragos del distrito de paján, 2021.

Anexo 2: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a)

.....

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración denominada: **El Planeamiento Estratégico Como Factor Relevante En La Gestión De Calidad Y Plan De Mejora En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Agroindustrial, Rubro Agroexportaciones De Espárrago En El Distrito De Paiján, Provincia De Ascope 2021.**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el uso del Planeamiento Estratégico como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

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

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono N°928455502, correo: micxi_sm@hotmail.com o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Trujillo, Perú: José Peláez Valdiviezo con celular N° 975050784 y al Correo jpelaezv@uladech.edu.pe

A. Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Saavedra Mendoza Micxi</u>	_____	_____	_____
Nombre del investigador	Firma del investigador	Fecha	Hora

<u>José Peláez Valdiviezo</u>	_____	_____	_____
Nombre del docente tutor	Firma del docente tutor	Fecha	Hora

Anexo 3: Figuras

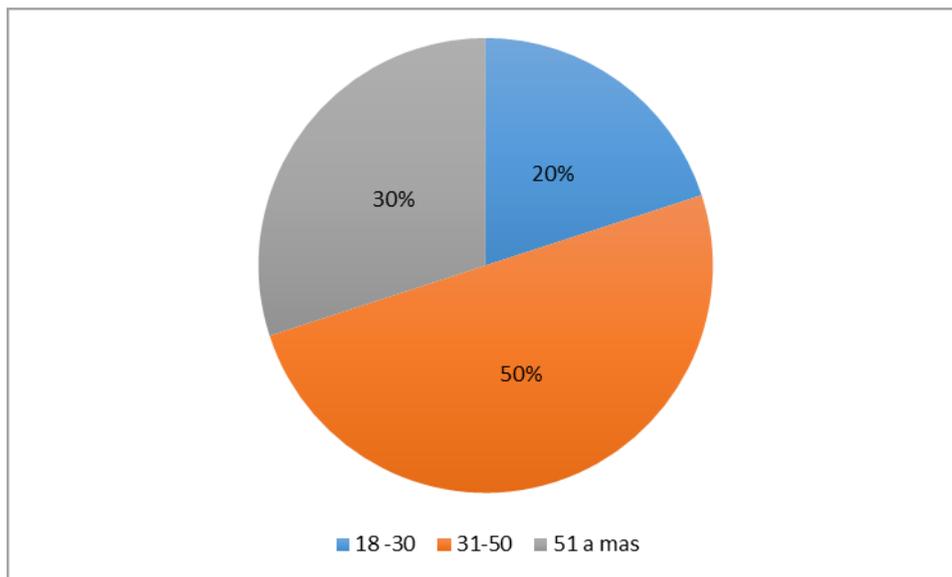


Figura 1. Edad del representante de la Mype

Fuente: tabla 3

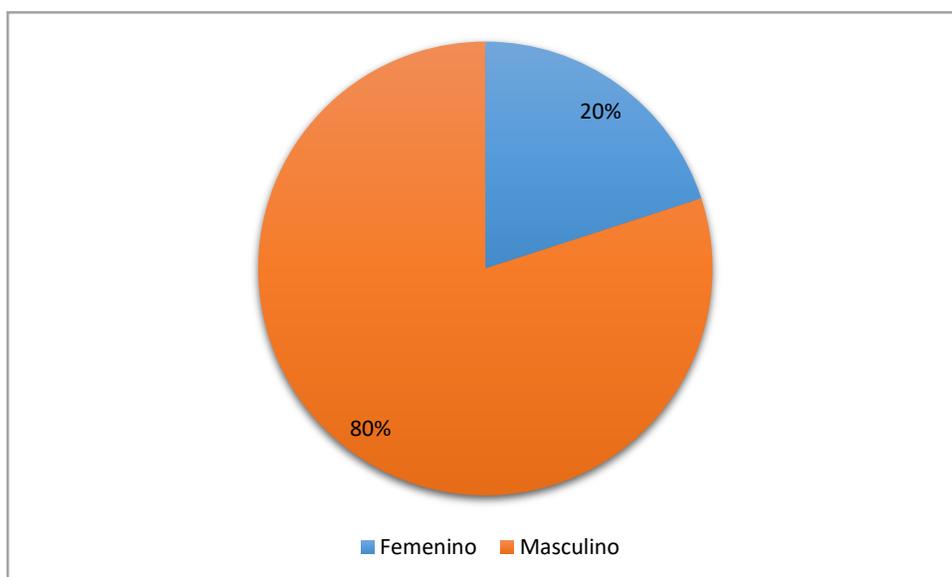


Figura 2. Género del representante de la Mype

Fuente: tabla 3

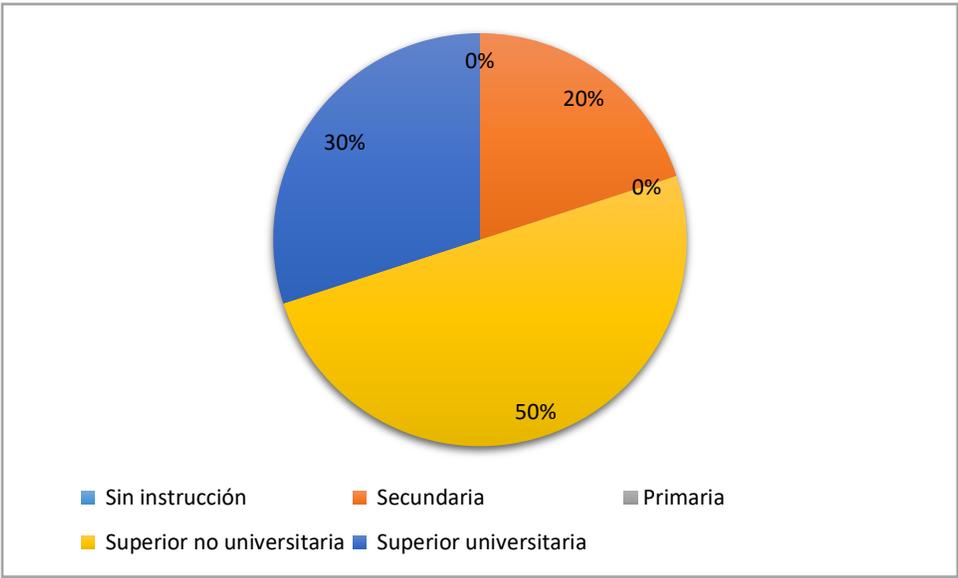


Figura 3. Grado de instrucción del representante de la Mype

Fuente: tabla 3

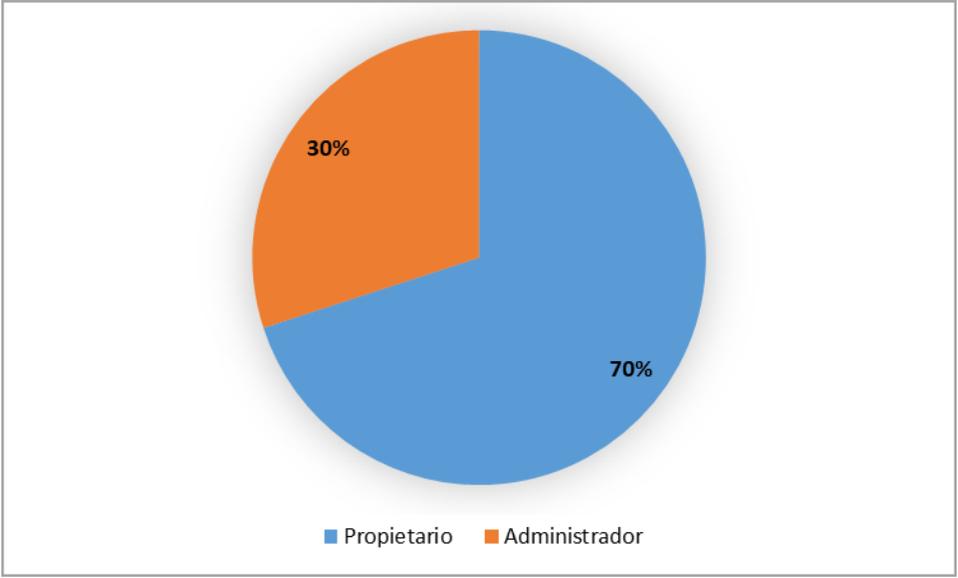


Figura 4. Cargo que desempeña el representante de la Mype

Fuente: tabla 3

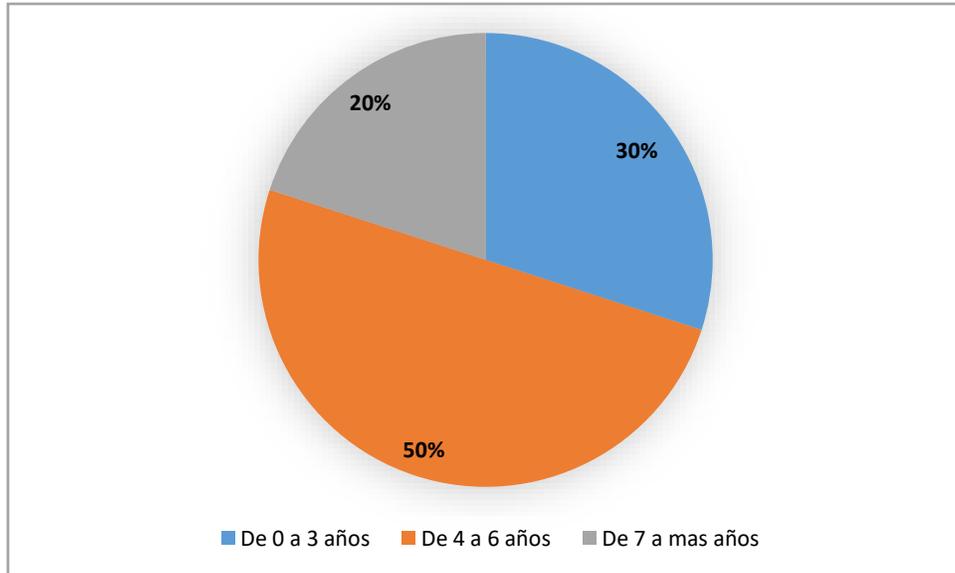


Figura 5. Tiempo de permanecia en el rubro

Fuente: tabla 4

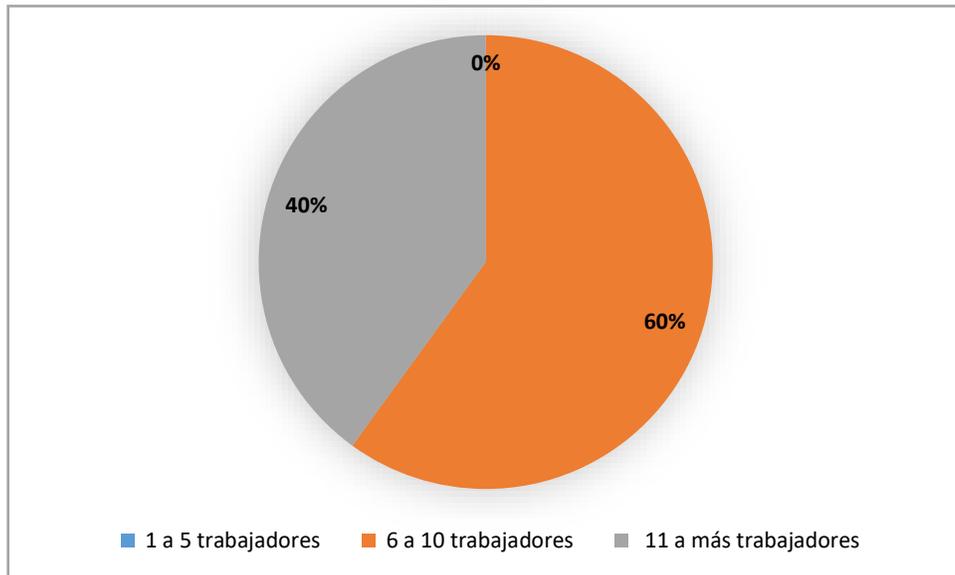


Figura 6. Número de trabajadores que conforman las Mypes

Fuente: tabla 4

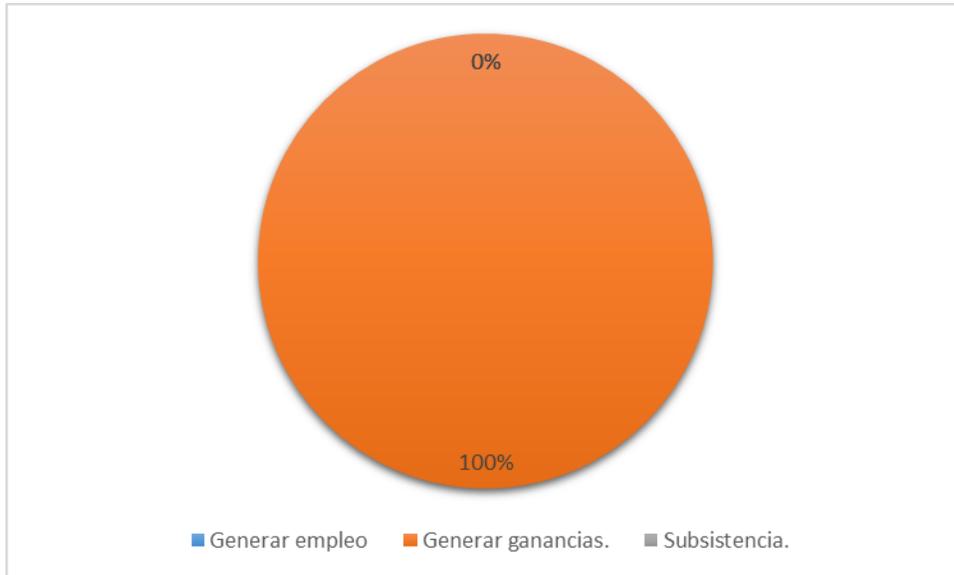


Figura 7. Objetivo de la creación de las Mypes

Fuente: tabla 4

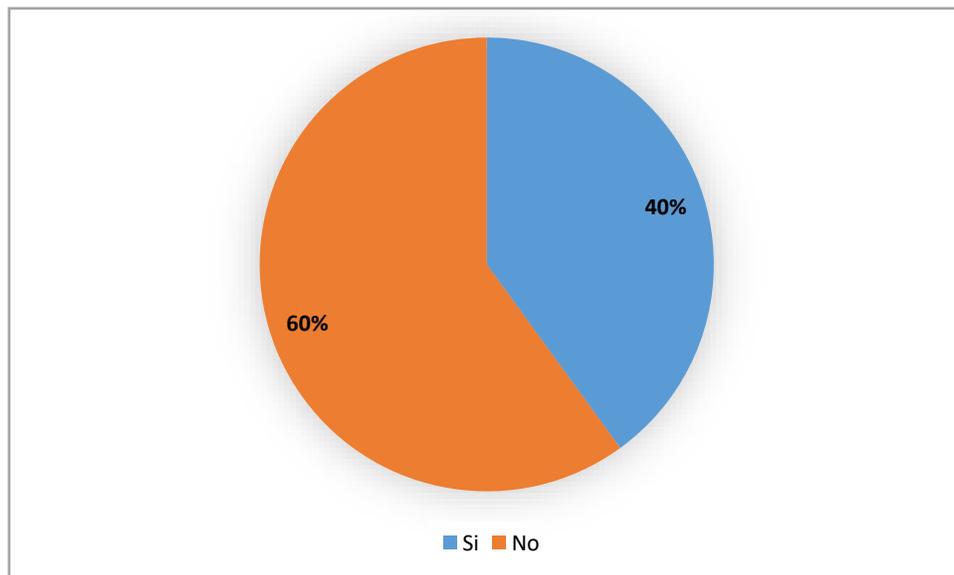


Figura 8. Conocimiento de la gestión de calidad

Fuente: tabla 5

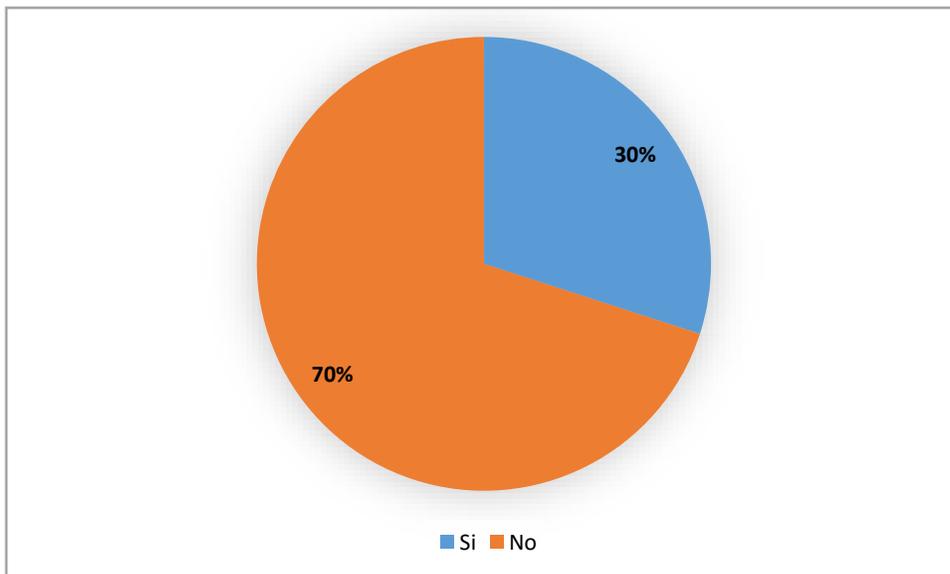


Figura 9. Mejora continua en la gestión de calidad

Fuente: tabla 5

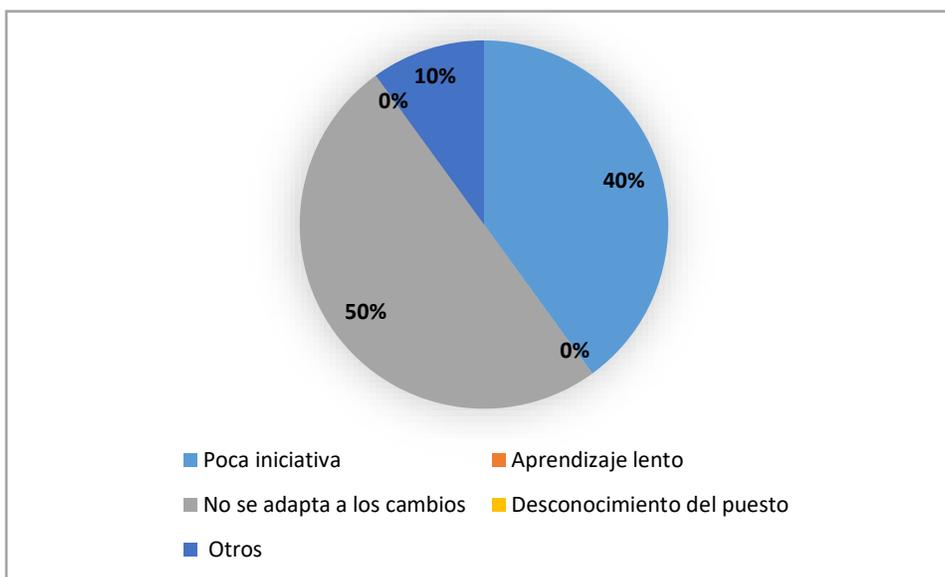


Figura 10. Dificultades para la implementación de la gestión de calidad

Fuente: tabla 5

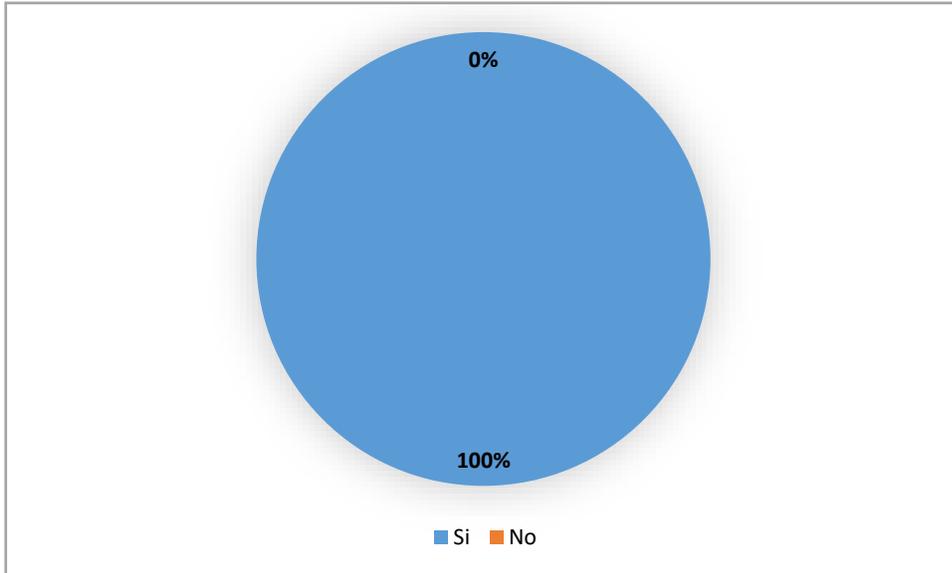


Figura 11. La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio

Fuente: tabla 5

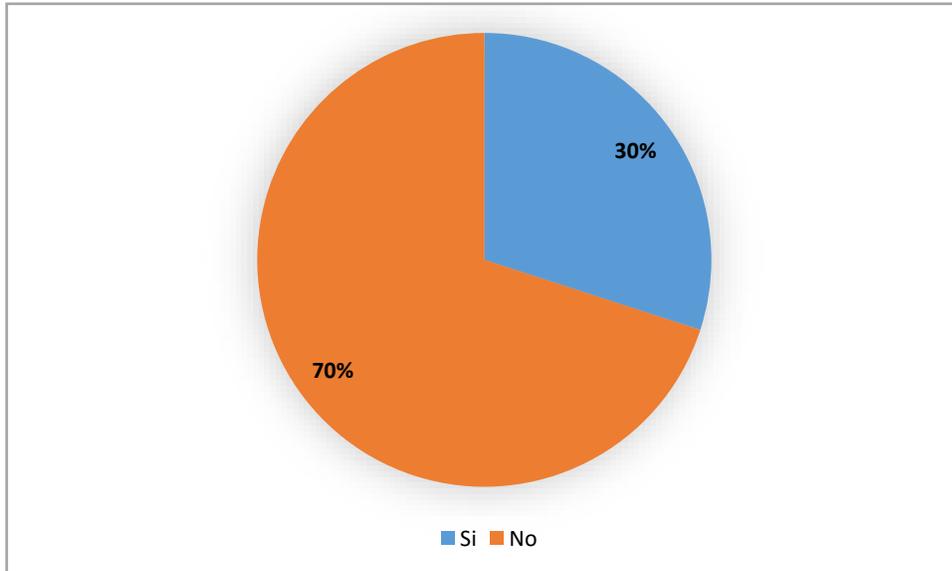


Figura 12. Conocimiento del planeamiento estratégico

Fuente: tabla 6

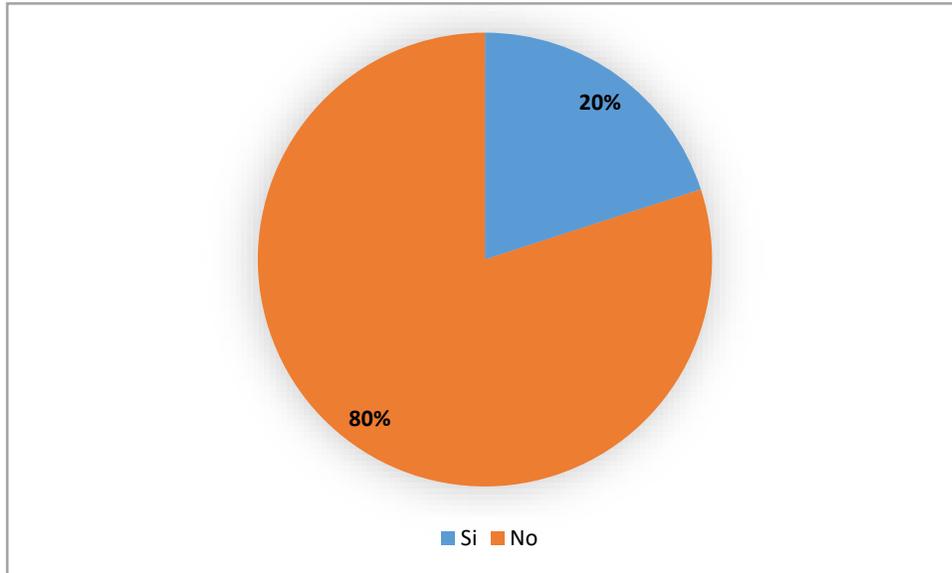


Figura 13. Su empresa cuenta con planeamiento estratégico

Fuente: tabla 6

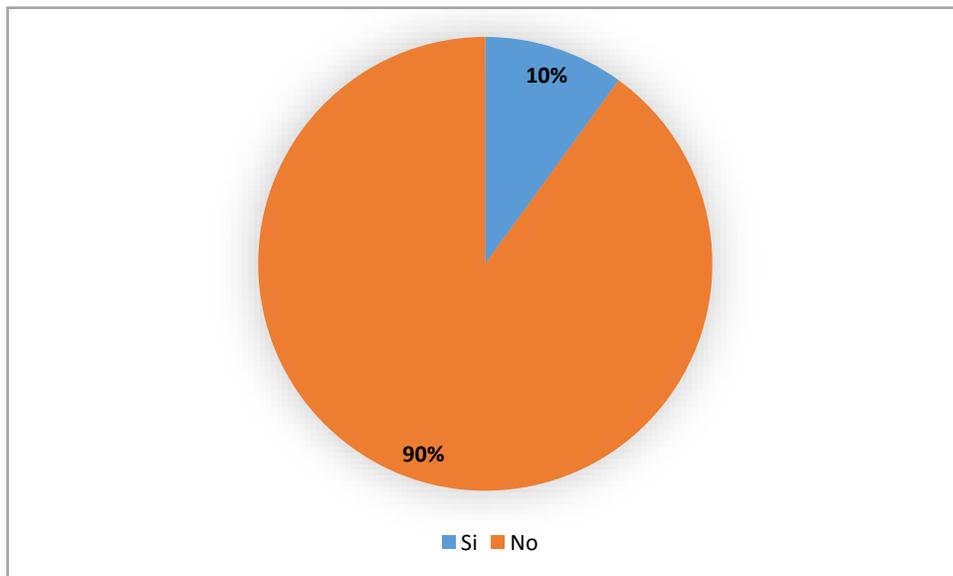


Figura 14. Ha diseñado una Visión y Misión

Fuente: tabla 6

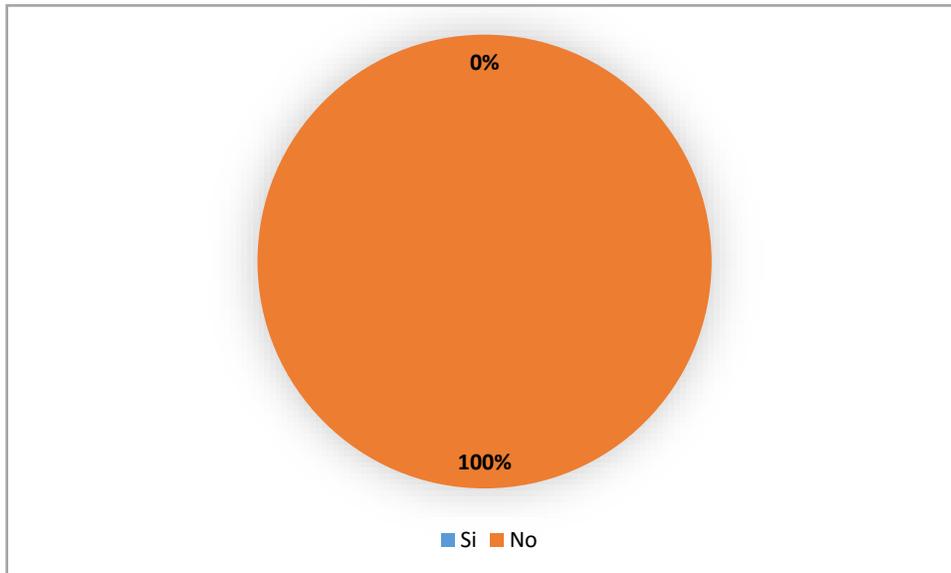


Figura 15. Ha realizado un diagnostico FODA

Fuente: tabla 6

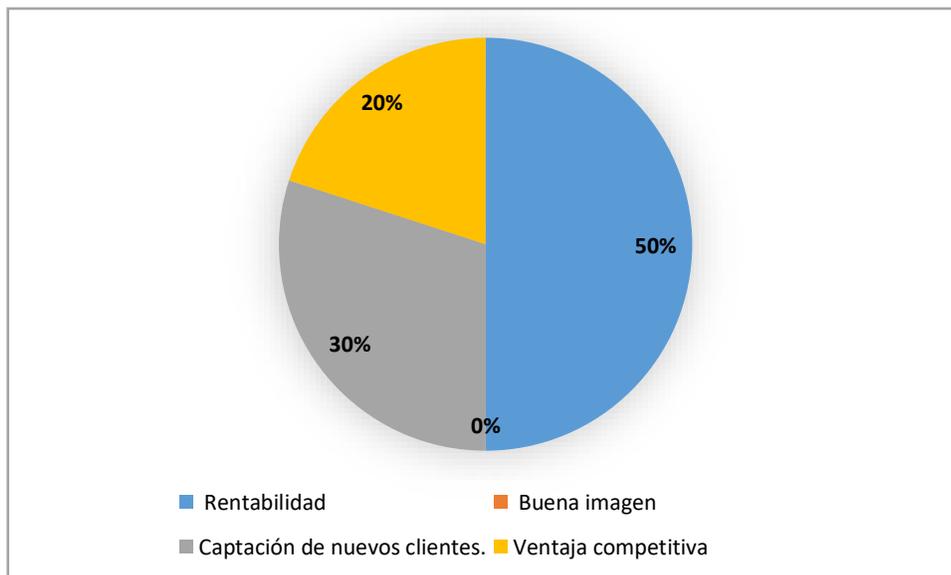


Figura 16. Ventajas de contar con una planeación estratégica

Fuente: tabla 6

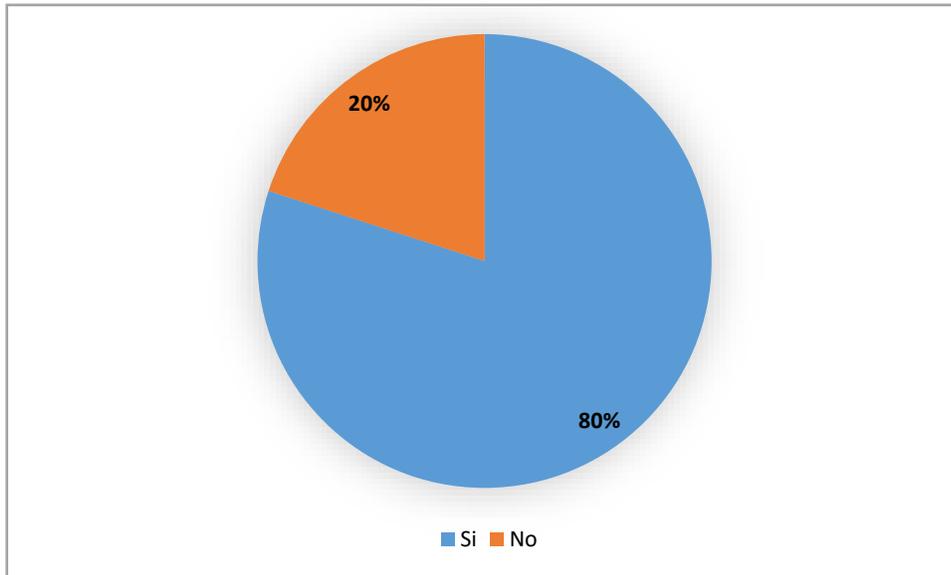


Figura 17. planeamiento estratégico como factor relevante para la gestión de calidad

Fuente: tabla 6

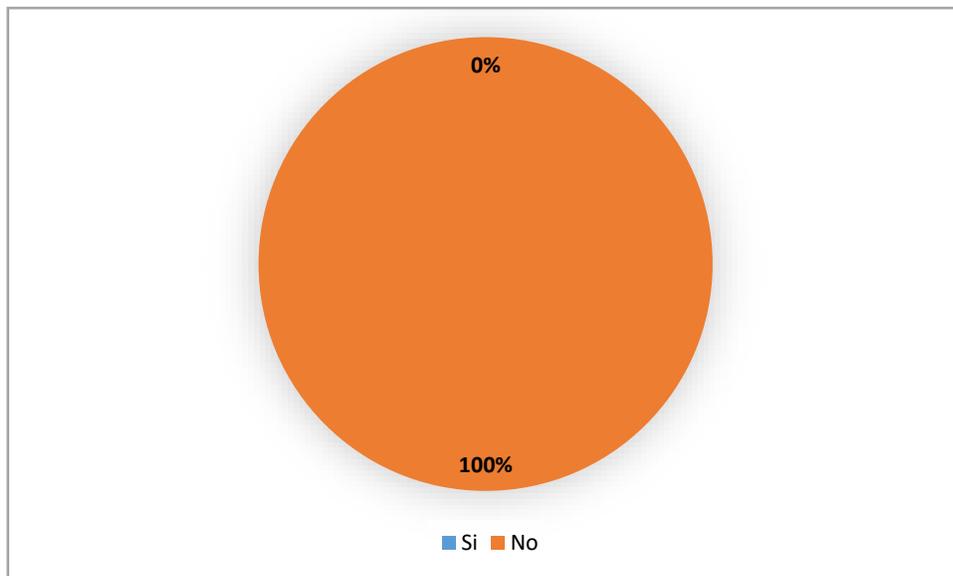


Figura 18. plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades

Fuente: tabla 6

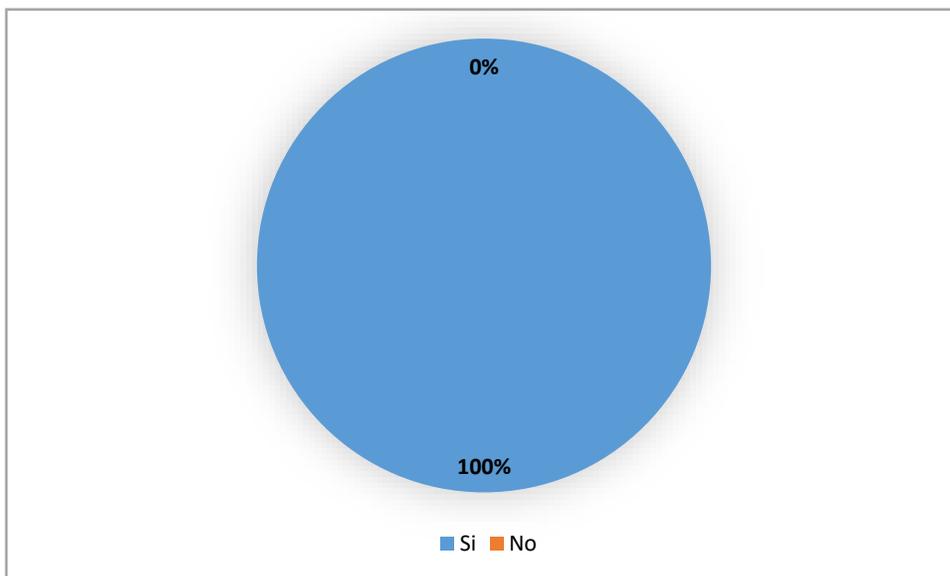


Figura 19. La planificación estratégica disminuye los riesgos u errores empresariales.

Fuente: tabla 6

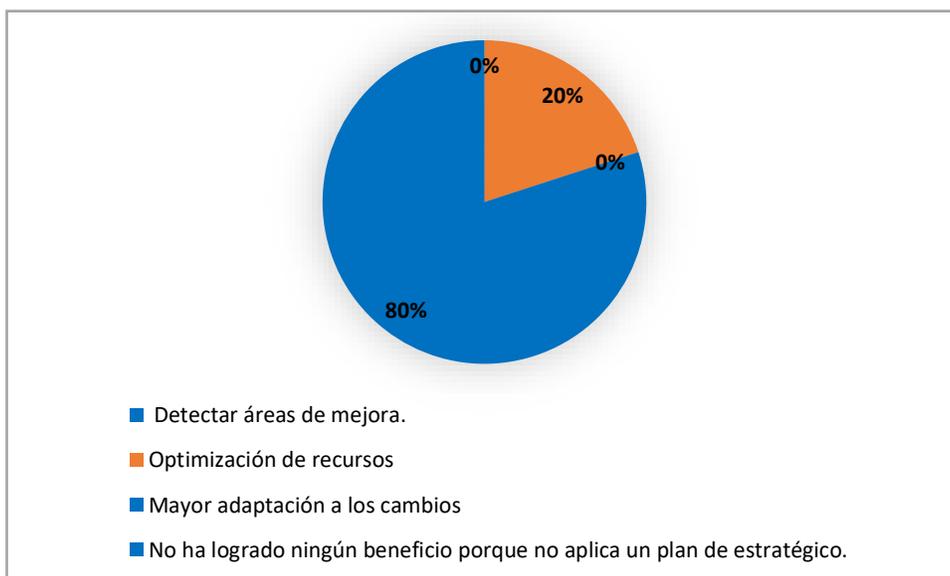


Figura 20. Beneficios logrados con la planificación estratégica.

Fuente: tabla 6

Anexo

4: Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021															
		Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x	x	x	x	x	x										
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación							x									
3	Aprobación del Proyecto por el jurado de investigación								x								
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación								x								
5	Mejora del marco teórico y metodológico									x							
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos										x						
7	Elaboración del consentimiento elaborado										x						
8	Recolección de datos											x					
9	Presentación de datos												x				
10	Análisis e interpretación de los resultados												x				
11	Redacción del informe preliminar													x			
12	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de la investigación														x		
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación															x	
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															x	
15	Redacción del artículo científico																x

Anexo 5: Presupuesto

Presupuesto Desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
Suministros			
• Impresiones	60.00	1	60.00
• Fotocopias	60.00	4	240.00
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros	1.00	3	3.00
Servicios			
• Uso de Turnitin			
Sub Total			
Gastos de Viaje			
• Pasajes para recolectar información	20.00	8	160.00
Sub total			463.00
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto No Desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (s/)
Servicios			
• Uso de internet	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos			
• Soporte informático (Modulo de investigación del ERP University – MOIC)			
• Publicación de artículo en repositorio institucional.			
Sub total			120.00
Recurso Humano			
• Asesoría personalizada (4 horas por semana)			400.00
Sub total			400.00
Total presupuesto No desembolsable			520.00
Total (S/)			983.00