

Estudio de prefactibilidad para conformar una empresa de consultoría en SGC

Pre-feasibility study for establishing an SGC consulting company

Ralf Manuel Asorza Alvarez¹

Gonzalo Javier Quispe Segura¹

Juan Salomón Flores Carcahusto

Fecha de solicitud: 06 de febrero del 2025

Fecha de publicación: 28 de diciembre del 2025

RESUMEN

Este estudio de prefactibilidad evalúa la viabilidad de crear una empresa de consultoría en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en Tacna. En un contexto donde las empresas buscan competir en un entorno globalizado, la implementación de normas ISO se vuelve crucial. Sin embargo, la oferta de servicios de consultoría en SGC en la región es limitada y costosa, especialmente para las micro y pequeñas empresas. El objetivo principal de este estudio es evaluar la viabilidad de esta empresa que ofrecerá servicios especializados y accesibles a empresas de Tacna, con un enfoque particular en la implementación de la norma ISO 9001 y la capacitación en gestión de calidad. Se empleó una metodología mixta, combinando encuestas a empresas con análisis de datos y proyecciones financieras. Los resultados de la encuesta revelan un alto interés en la certificación ISO y una disposición a contratar servicios de. El análisis financiero, basado en indicadores como el Valor Actual Neto (VAN), la Tasa Interna de Retorno (TIR) y la Relación Beneficio-Costo (B/C), proyecta una alta rentabilidad para. Se concluye que la creación de esta empresa es viable, cubriendo una necesidad del mercado y contribuyendo al desarrollo económico de la región.

Palabras Clave: *Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, consultoría.*

ABSTRACT

This pre-feasibility study assesses the viability of establishing a Quality Management Systems (QMS) consulting company in Tacna. In a context where companies seek to compete in a globalized environment, implementing ISO standards becomes crucial. However, QMS consulting services in the region are limited and expensive, especially for micro and small enterprises. This study aims to evaluate the feasibility of a company that will offer specialized and accessible services to companies in Tacna, particularly focusing on implementing the ISO 9001 standard and providing quality management training. A mixed methodology was employed, combining company surveys with data analysis and financial projections. The survey results reveal a high interest in ISO certification and a willingness to hire consulting services. The financial analysis, based on indicators such as Net Present Value (NPV), Internal Rate of Return (IRR), and Benefit-Cost Ratio (B/C), projects high profitability. The study concludes that creating this company is viable, fulfilling a market need and contributing to the economic development of the region.

Keywords: *Quality Management Systems (QMS), ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, consulting.*

¹ Ingeniero Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna

INTRODUCCIÓN

Este estudio de prefactibilidad examina la viabilidad de crear una empresa de consultoría en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en Tacna. En los últimos años, en la ciudad de Tacna, la creciente competitividad del mercado y la necesidad de acceder a nuevos mercados están impulsando a las empresas locales a mejorar sus prácticas de gestión. Las demandas de los clientes y los inversionistas, junto con los requisitos de los tratados internacionales, han generado una presión significativa sobre las organizaciones para implementar Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) basados en las Normas ISO (International Organization for Standardization, 2021). La implementación de estas normas no solo mejora la eficiencia operativa y el rendimiento, sino que también asegura la sostenibilidad a largo plazo de las empresas (ISO, 2022).

A pesar de la evidente necesidad y los beneficios de la certificación ISO, las empresas en Tacna enfrentan desafíos significativos en este proceso. En la actualidad, las firmas consultoras locales en Tacna que ofrecen servicios de implementación de SGC son limitadas, lo que obliga a muchas empresas a recurrir a consultoras de otras regiones o incluso del extranjero. Esto incrementa considerablemente los costos de los servicios de consultoría, haciéndolos menos accesibles para pequeñas y medianas empresas locales (Peruvian Institute for Quality, 2020).

Además, aunque muchas empresas en Perú han obtenido certificaciones ISO, pocas han logrado integrar múltiples normas en un único Sistema de Gestión Integrado. Según el Instituto Nacional de Calidad, INACAL, la implementación de sistemas integrados es una práctica poco explotada pero altamente beneficiosa para las organizaciones, ya que juega un papel crucial en la promoción de la calidad, la normalización técnica, la acreditación y la metrología. INACAL acredita laboratorios de ensayo y ofrece servicios relacionados con la calidad (INACAL, 2021). Sin embargo, la falta de acceso a servicios de consultoría especializados en la región de Tacna limita el aprovechamiento completo de las normas técnicas y los servicios ofrecidos por INACAL.

La iniciativa "Impulso Perú" ofrece incentivos a la inversión, como acuerdos de estabilidad legal y tributaria para proyectos mineros y de infraestructura. Las iniciativas gubernamentales destinadas a atraer inversión pueden influir significativamente en las decisiones de los inversores. Los beneficios fiscales y la estabilidad legal reducen los riesgos de inversión.

La inclusión financiera se identifica como una importante oportunidad de inversión. Las características de los mercados emergentes, como los bajos niveles de bancarización, pueden presentar oportunidades de inversión únicas. Ampliar el acceso a los servicios financieros puede desbloquear nuevos segmentos de clientes e impulsar el crecimiento económico.

Los sólidos fundamentos macroeconómicos de Perú, incluido un banco central creíble y un sistema financiero robusto, aumentan la confianza de los inversores. Un marco macroeconómico estable proporciona una base para la inversión y el crecimiento sostenibles. Una inflación baja, tipos de cambio estables y reservas saludables son indicadores positivos para los inversores.

Por lo tanto, el problema que aborda esta tesis es la necesidad insatisfecha de servicios de consultoría en Sistemas de Gestión de Calidad Integrados en la ciudad de Tacna. Este estudio de prefactibilidad evaluará la viabilidad de establecer una empresa de consultoría que brinde servicios especializados, accesibles y de alta calidad, que permitan a las empresas locales obtener certificaciones ISO y optimizar sus operaciones mediante la implementación de SGC integrados.

El mercado peruano muestra una creciente demanda de fuentes de proteína de alta calidad, asequibles, convenientes y saludables. Esto implica una oportunidad para las empresas que ofrecen

tales productos, pero también una presión para que las organizaciones existentes adapten sus ofertas para satisfacer estas preferencias cambiantes. Las empresas que no logren satisfacer estas demandas en evolución corren el riesgo de perder cuota de mercado.

Por ello se preguntó ¿Es factible implementar una empresa de consultoría en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en la ciudad de Tacna?

Las organizaciones hoy en día enfrentan importantes desafíos de competitividad, ya que los modelos de gestión y los procesos de cada empresa están en constante cambio, adaptándose a las demandas del mercado nacional e internacional y a las crecientes exigencias de los consumidores finales. Este estudio de prefactibilidad busca determinar la viabilidad y los beneficios potenciales de crear una empresa especializada en consultorías para la implementación de sistemas de gestión en organizaciones, basados en la integración de las Normas ISO.

El estudio de Benzaquen de las Casas (2018) analiza el efecto de implementar un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo ISO 9001 en empresas de Perú y Ecuador, usando nueve factores asociados a la Administración de la Calidad Total (TQM). El objetivo es que las empresas logren el reconocimiento de sus clientes mediante mejoras internas continuas, lo que aumenta eficiencia, control, satisfacción del cliente y reduce costos. Estudios previos muestran que las empresas peruanas certificadas tienen mejor desempeño en los factores de calidad del TQM.

La tesis de Mori Fuentes (2018) implementa ISO 9001:2015 en Zofra Tacna y concluye que conocer tanto el contexto externo como interno de la organización es esencial para identificar eventos que pueden afectar los objetivos estratégicos y facilitar la gestión del sistema de calidad.

Rodríguez (2020) presenta una consultoría en Bogotá dedicada a implementar Sistemas de Gestión de Calidad basados en ISO 9001:2015 para nuevas empresas y PYMES. El estudio resalta que adoptar este estándar mejora la eficiencia, sostenibilidad y rentabilidad de las PYMES, además de aportar ventaja competitiva en el sector salud por la alta calidad demostrada en sus servicios.

Calidad

El concepto de calidad ha pasado de cumplir expectativas a abarcar soporte, gestión, capacitación y servicio postventa. Según diferentes autores: la calidad es el grado en que algo cumple requisitos (ISO 9000), su adecuación al uso (Juran) y se logra con satisfacción del cliente y mejora continua (Deming). Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Un SGC planifica y coordina actividades administrativas y operativas para mejorar la satisfacción del cliente y cumplir requisitos (Gutiérrez, 2018).

Beneficios del SGC Implementar un SGC ayuda a lograr objetivos empresariales, mejorar atención al cliente, reducir costos y aumentar eficiencia (García & Huamán, 2021).

Etapas del SGC Las fases principales son: perfeccionar procesos, definir estrategias, documentar procedimientos, crear un manual de calidad y obtener certificaciones (García & Huamán, 2021).

Elementos del SGC Incluyen estructura organizativa, planificación, recursos y procedimientos alineados con normas técnicas (Gutiérrez, 2018).

Importancia del SGC Mejora competitividad, optimiza procesos, reduce costos y motiva al personal (Torrez, 2019).

OBJETIVOS

- Evaluar la demanda actual de servicios de consultoría en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en Tacna y determinar si existe una demanda suficiente que justifique la creación de una nueva empresa en este rubro
- Definir los recursos técnicos y humanos requeridos para establecer y operar una empresa de consultoría en SGC en Tacna, incluyendo infraestructura, tecnología y perfiles de personal
- Realizar un análisis detallado de la viabilidad económica y financiera para implementar una empresa de consultoría en SGC en la ciudad de Tacna

METODOLOGÍA

Este estudio utiliza un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, para analizar la implementación de una empresa de consultoría en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en Tacna. Se aplicará una metodología secuencial en tres etapas: análisis de mercado (evaluación de demanda y oferta), estudio técnico (definición de infraestructura y recursos) y análisis económico financiero (viabilidad del proyecto), siguiendo recomendaciones del BID. La primera fase emplea encuestas y análisis estadístico para cuantificar la demanda y tendencias; la segunda incluye entrevistas a potenciales clientes para explorar los recursos necesarios y desafíos. Así se obtiene una visión integral que sustenta la toma de decisiones.

El estudio se enfoca en empresas de Tacna, tanto públicas como privadas, que constituyen el mercado objetivo de servicios de consultoría en SGC. Incluye pequeñas, medianas y grandes organizaciones interesadas en implementar o mejorar sistemas de calidad, especialmente aquellas que buscan asesoría para obtener certificaciones ISO y optimizar su gestión operativa.

Para la muestra de estudio se está considerando el siguiente valor de base N empresas en la Tabla 1:

Tabla 1

Cantidad de pequeñas, medianas y grandes empresas según departamento

Departamento	Pequeñas empresas	Medianas y Grandes empresas
Tacna	1 085	146

Fuente. (Perú: Estructura Empresarial 2019, 2021) Elaboración. Propia.

La muestra se calculó a partir de una población de 1231 empresas en Tacna (1085 pequeñas, 156 medianas y grandes), usando la fórmula para poblaciones finitas:

$$x = k^2 qpN / [e^2(N-1) + k^2 pq], \text{ donde}$$

$N = 1231$, $e = 0,07$ (7%), $k = 1,645$ (90% de confianza), $p = q = 0,5$.

La muestra resultante es de aproximadamente 65 empresas, considerando un margen de error del 7% y nivel de confianza 90%. Se usaron p y q de 0,5 por ausencia de datos previos, lo que maximiza la representatividad. La fórmula ajustada refleja el tamaño exacto al tratarse de población conocida.

Variable Independiente (VI): Demanda, viabilidad, y recursos necesarios para una empresa de consultoría en SGC en Tacna.

Variable Dependiente (VD): Implementación de una empresa de consultoría en SGC en Tacna.

Se desarrollaron cuestionarios y guiones de entrevistas para recolectar datos cuantitativos y cualitativos. Los instrumentos serán validados antes de su aplicación.

- Se aplicaron encuestas a empresas y se realizarán entrevistas a expertos y posibles clientes. Las respuestas serán registradas y transcritas.
- Se empleó software estadístico para analizar datos cuantitativos, y se categorizará la información cualitativa para identificar patrones y responder los objetivos de El informe final incluirá introducción, marco teórico, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones, respaldado por tablas, gráficos y referencias pertinentes.
- Se evaluó la demanda y la oferta local de servicios de consultoría, así como las preferencias de los clientes y un análisis FODA del mercado en SGC en Tacna.
- Se determinó requerimientos de personal, infraestructura, procesos, metodologías y aspectos operativos para la empresa de consultoría en SGC.
- Se calculó la inversión inicial, costos operativos, proyecciones de ingresos, análisis financiero y evaluación de riesgos del proyecto.
- Se usó un cuestionario estructurado, revisión de documentación normativa y herramientas de análisis financiero para evaluar la viabilidad del proyecto.
- Se aplicó técnicas de muestreo probabilístico y sistemático considerando sector industrial y tamaño empresarial.
- Se garantiza la confidencialidad de los datos, el consentimiento informado y el respeto a principios éticos durante toda la investigación.

RESULTADOS

Perú ha vivido periodos de estabilidad política, pero también enfrenta volatilidad y cambios administrativos que pueden impactar la confianza empresarial. A pesar de ello, según Forbes (2023), en el último trimestre de 2023 se crearon 68,847 nuevas empresas (4% más) y las empresas activas aumentaron un 6,1 %, especialmente en comercio, servicios y manufactura. Aunque el gobierno promueve el emprendimiento con reformas, solo el 1 % de las firmas formales adoptan sistemas de gestión de calidad (SGC), desaprovechando sus ventajas. Para revertir esto, INACAL ofrece incentivos fiscales, subsidios y capacitación para obtener certificaciones ISO, mediante programas como Innóvate Perú y PRODUCE, así como exoneraciones tributarias.

Estos apoyos son una oportunidad para consultoras en SGC en Tacna, pues pueden fortalecer sus servicios y crecer mediante la creciente demanda impulsada por el Estado. Las políticas comerciales abiertas y acuerdos internacionales del país, además de leyes relevantes para la gestión pública y la protección de datos, regulan el entorno de consultoría. En conclusión, Perú presenta un entorno favorable para nuevas consultoras en SGC, ya que las políticas y apoyos vigentes promueven su éxito en Tacna pese a retos políticos.

Análisis económico y financiero

Entre 2004 y 2013, Perú experimentó crecimiento económico y reducción de pobreza, aunque desde 2014 el menor precio de minerales y factores externos disminuyeron el avance. La estabilidad macroeconómica permitió que el país alcanzara ingresos medios altos. Persisten desafíos como cambio climático, desigualdad y baja formalidad laboral.

El Banco Central de Reserva del Perú proyecta un crecimiento del PBI de 3,1 % en 2024, impulsado por pesca y manufactura; espera continuidad en 2025 gracias al consumo e inversión privada bajo un entorno estable. La inflación se mantendría cerca del 2,2 % en 2024 y del 2 % en 2025, favorecida por la disipación de factores transitorios y expectativas a la baja.

Según el BID, Perú lidera el crecimiento de empresas fintech en la región, pasando de 132 a 163 entre 2021 y 2023 (5,3 % regional). Ecuador y República Dominicana también mostraron avances.

Conclusión: El contexto peruano resulta favorable para nuevas consultoras SGC, ya que el impulso económico, el auge fintech y la estabilidad inflacionaria generan oportunidades para servicios especializados. El crecimiento proyectado sugiere mayor demanda de certificaciones y soluciones alineadas con estándares internacionales, especialmente en Tacna, consolidando la viabilidad del proyecto.

Análisis FODA

El análisis FODA de Total Quality evalúa factores internos y externos clave para la viabilidad del proyecto. La Tabla 5 muestra fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, esenciales para definir estrategias que posicionen a la consultora en el mercado de Tacna, maximizando ventajas y minimizando riesgos. Implementar Sistemas de Gestión de Calidad mejora la competitividad y sostenibilidad empresarial en Tacna. El FODA cruzado destaca oportunidades por la ubicación y dinámica económica, pero es necesario atender debilidades internas para una adopción exitosa de los SGC. Las recomendaciones ofrecen una guía práctica para implementar SGC, alineándose con objetivos regionales y globales.

Análisis del Microentorno

Análisis del sector: La consultoría en SGC en Tacna y el sur del Perú crece por mayor competencia y demanda de certificaciones ISO. Según INACAL, las empresas certificadas crecieron 20 % anual en los últimos cinco años, presentando oportunidades para consultoras especializadas.

Rivalidad entre competidores: La competencia aumenta, aunque el mercado no está saturado. Empresas como TSG Consulting y SGC Grupo expanden su presencia. La calidad, experiencia y personalización definen la competencia.

Ingreso de nuevos competidores: El ingreso es moderado; la principal barrera es contar con consultores calificados y experiencia en normas ISO. Nuevas empresas requieren prestigio para ser competitivas.

Poder de negociación de los proveedores: Los proveedores, principalmente software y herramientas de auditoría, tienen un impacto bajo en los costos totales de consultoría.

Poder de negociación del cliente: Las PYMES son los principales clientes y tienen alto poder de negociación por la oferta disponible, dependiendo de consultores para lograr certificaciones ISO. Valoran calidad y precio.

Análisis Cualitativo y Cuantitativo de las 5 Fuerzas de Porter

- **Amenaza de Nuevos Entrantes:** Capital inicial bajo, alta exigencia de conocimiento, reputación importante y acceso moderado a clientes. Puntuación: 4 (Alta amenaza); la diferenciación es clave.
- **Poder de Negociación de los Compradores:** Clientes diversos, sensibilidad al precio alta y bajos costes de cambio. Puntuación: 3 (Poder moderado); la diferenciación y el retorno de inversión reducen su poder.
- **Poder de Negociación de los Proveedores:** El talento humano especializado es limitado y otorga alto poder al consultor (puntuación: 4). Otros proveedores tienen bajo o moderado poder.
- **Amenaza de Sustitutos:** Software DIY y consultoría interna tienen baja incidencia frente al valor de la asesoría personalizada. Puntuación: 2 (Baja amenaza).
- **Rivalidad entre Competidores Existentes:** Hay pocos competidores locales, pero existen freelancers y firmas externas. Predominan costos variables y la diferenciación es posible, aunque requiere esfuerzo. Puntuación: 3 (Intensidad moderada).

Según el análisis de las Cinco Fuerzas de Porter, el sector para la consultora en Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) muestra una competencia media (3,2/5). La amenaza de nuevos entrantes es alta (4), lo que puede reducir la rentabilidad; el poder de negociación de compradores y proveedores es moderado y alto, respectivamente, afectando la competitividad. Los productos sustitutos son pocos (2), lo que beneficia al sector, y la rivalidad entre competidores es media (3). Este panorama ayuda a evaluar la competencia y atractivo del mercado.

Propuesta de Valor

Descripción del Negocio

Total Quality es una consultora especializada en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) basados en Normas ISO para empresas de Tacna y el sur de Perú. Ofrece consultoría en ISO 9001, 14001, 45001 y 27001, auditorías internas, capacitación y mantenimiento de sistemas.

Visión, Misión y Objetivos Estratégicos

Visión: Liderar la consultoría SGC en el sur de Perú con excelencia e innovación.

Misión: Mejorar la competitividad y sostenibilidad de los clientes mediante soluciones integrales en SGC.

Los objetivos incluyen lograr el 30% de mercado regional en tres años, asegurar 90% de satisfacción en dos, y promover la mejora continua con herramientas digitales y nuevos servicios.

Innovación y Mejora Continua: Se busca aumentar la eficiencia interna un 30% en tres años integrando software de gestión y realizando estudios de mercado anuales.

Satisfacción del Cliente: Meta de retener al 80% de los clientes recurrentes en dos años mediante servicios personalizados y atención eficiente.

Crecimiento Sostenible: Expansión a otra región en cuatro años y aumento del 25% en ingresos, ampliando servicios y formando alianzas estratégicas.

Estrategia del negocio y oferta de valor: Total Quality lidera en Tacna por su especialización en normas ISO, uso de tecnología, acompañamiento integral y atención directa, ofreciendo resultados medibles y servicios competitivos.

Ventaja Competitiva: La experiencia, conocimiento local y precios accesibles, junto con flexibilidad e innovación, permiten relaciones duraderas y consolidan su reputación regional.

Modelo de Negocio Canvas: El modelo Canvas define segmentos, canales, fuentes de ingresos, recursos clave y socios estratégicos que sustentan la propuesta de valor y generación de negocio.

Figura 1

Canvas del modelo de negocio



Resultados de la investigación de mercados

Este informe resume los resultados de un estudio sobre la demanda de servicios de consultoría en Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) en Tacna. Se encuestaron 31 empresas de diferentes sectores para identificar sus necesidades y preferencias respecto a la implementación de normas ISO. A pesar de que la muestra fue menor a la prevista inicialmente, los datos obtenidos resultan útiles para comprender el mercado local.

El 48,39 % de las empresas encuestadas son microempresas, mostrando un potencial importante para la consultoría en SGC, ya que suelen requerir apoyo externo. Les siguen las medianas empresas (32,26 %), pequeñas (12,9 %) y grandes (6,45 %).

Tabla 2

Tamaño de la Empresa

Tamaño de la Empresa	Nº de Empresas	Porcentaje %
Microempresa (menos de 10 empleados)	15	48,39
Mediana empresa (50-249 empleados)	10	32,26
Pequeña empresa (10-49 empleados)	4	12,9
Gran empresa (250 o más empleados)	2	6,45
Total	31	100

Nota. Detalle de la tabla sobre el tipo de empresa según su tamaño

La predominancia de microempresas en la muestra sugiere que este segmento puede ser particularmente receptivo a los servicios de consultoría en SGC, ya que es posible que no cuenten con los recursos internos para gestionar la implementación de un SGC de forma autónoma. Sin embargo, la presencia de medianas y pequeñas empresas también representa una oportunidad de mercado importante

Pregunta 2. ¿En qué sector industrial opera su empresa?

El sector servicios lidera la muestra con un 35,48 %, seguido por el comercio y la construcción con un 16,13 % cada uno. Este hallazgo sugiere que los esfuerzos de marketing podrían centrarse en empresas de servicios, sin descuidar otros sectores con representación en la muestra, como la agroindustria (12,9 %). Otros sectores con menor representación son: "Otros" (6,45 %), manufactura (3,23 %), telecomunicaciones (3,23 %), minería (3,23 %) e industria (3,23 %)

Tabla 3

Análisis del Sector Industrial

Sector Industrial	N° de Empresas	Porcentaje %
Servicios	11	35,48
Comercio	5	16,13
Construcción	5	16,13
Agroindustria	4	12,9
Otros	2	6,45
Manufactura	1	3,23
Telecomunicaciones	1	3,23
Minería	1	3,23
Industria	1	3,23
Total	31	100

Nota. Detalle de la tabla sobre el sector industrial de las empresas encuestadas.

La muestra abarca empresas de diversos sectores, en su mayoría servicios, lo que indica un mercado para consultoras en SGC. El 71 % considera importante la certificación ISO, pero el 70,97 % no está certificado y el 74,19 % nunca ha contratado consultoría en SGC; esto supone potencial de crecimiento y necesidad de sensibilización. Un 38,7 % planea certificarse pronto, pero el presupuesto es bajo: 61,29 % invertiría menos de S/ 1 000 anuales.

El interés principal es en ISO 9001, capacitación e ISO 45001. Los beneficios más esperados son mejora de imagen (61,29 %), eficiencia operativa (54,84 %) y cumplimiento legal (45,16 %). Las principales barreras son falta de conocimiento, dificultad para encontrar personal calificado, tiempo, costos y resistencia al cambio.

Perfil del consumidor

Se evalúan medianas y grandes empresas en Tacna, con mayor acceso a financiamiento (34,9 % en 2023) y alta demanda de SGC en sectores como manufactura, alimentos/beidas, salud, educación y pesca. Se priorizan experiencia, referencias y métodos personalizados en consultores. La implementación de SGC impulsa eficiencia, cumplimiento y competitividad, destacando ISO 9001.

Demanda histórica

Tacna tiene 32 517 empresas: 96,4 % microempresas, 3 % pequeñas y 0,3 % medianas y grandes. El predominio de microempresas dificulta la adopción de estándares y limita la demanda de consultoría en SGC.

Según la Tabla 7, el 53,3 % de las empresas (17 339) se dedican al comercio, el 14,1 % (4 592) a otros servicios y el 8,2 % (2 653) al alojamiento y comida. La manufactura (7,5 %, 2 434) y los servicios profesionales y técnicos (6,8 %, 2 218) son sectores clave para la implementación de SGC por la importancia de la calidad en su competitividad. El transporte y almacenamiento (4,5 %, 1 478) también demanda consultoría en gestión de calidad debido a su necesidad de eficiencia y cumplimiento de estándares.

Este análisis muestra que, aunque la mayoría de las empresas en Tacna son microempresas, existe una diversidad de sectores que podrían beneficiarse de los servicios de consultoría en SGC, especialmente en áreas como manufactura y servicios profesionales, que dependen fuertemente de la calidad y eficiencia de sus procesos.

El análisis de la demanda histórica se basa en la evolución del Valor Agregado Bruto (VAB) en la región de Tacna, desglosado por las principales actividades económicas del período 2007-2023. Este indicador permite evaluar el crecimiento de cada sector productivo y su impacto en la demanda de servicios de consultoría en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC). Dado que no existen datos específicos sobre la demanda histórica de consultorías en SGC en la región, utilizamos el comportamiento del VAB en la tabla 8 como un referente clave para aproximar el contexto económico en el que operarán las empresas potencialmente interesadas en dichos servicios. 62

Tabla 4*Valor Agregado Bruto por Años, según Actividades Económicas*

Por actividad crecimiento anual	Porcentaje %
Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura	10,56
Pesca y Acuicultura	10,02
Extracción de Petróleo, Gas y Minerales	3,25
Manufactura	4,77
Electricidad, Gas y Agua	7,23
Construcción	9,23
Comercio	7,83
Transporte, Almacén., Correo y Mensajería	5,98
Alojamiento y Restaurantes	9,16
Telecom. y Otros Serv. de Información	5,24
Administración Públicas y Defensa	8,14
Otros Servicios	7,57

Nota. Valor Agregado Bruto.

Análisis del Crecimiento por Actividades Económicas

El VAB de Tacna evidencia un crecimiento destacado en sectores como agricultura (10,56 %), pesca y acuicultura (10,02 %), construcción (9,23 %), alojamiento y restaurantes (9,16 %), comercio (7,83 %) y electricidad, gas y agua (7,23 %). Estas áreas muestran un aumento en la demanda potencial de

consultoría en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), especialmente por la necesidad de certificaciones internacionales como ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 45001, e ISO 50001 según cada actividad. Los servicios de gestión de calidad resultan relevantes en microempresas y empresas que buscan mejorar competitividad o cumplir estándares de exportación.

En telecomunicaciones y servicios de información (5,24 %), el crecimiento moderado apunta a requerimientos específicos como la ISO 27001 para la seguridad de la información. El análisis indica que la expansión del VAB sustenta una tendencia creciente hacia la contratación de consultorías en SGC, situando especialmente a agricultura, pesca, construcción y comercio como los mayores demandantes. Esto permite proyectar la futura demanda de servicios Total Quality con base en las necesidades de eficiencia y calidad de estos sectores.

Demanda proyectada

El pronóstico de demanda para seis años se realizó mediante regresión lineal, ya que este método aporta proyecciones coherentes y estables, evitando sobreajustes que pueden surgir con modelos más complejos.

A partir de la educación hallado reemplazamos los valores del 2024 al 2030 para hallar nuestra proyección de VAB:

Tabla 5
Proyección de VAB del año 2024 al 2030

Año	VAB Proyectado
2024	12 233 093,18
2025	12 750 605,18
2026	13 268 117,18
2027	13 785 629,18
2028	14 303 141,18
2029	14 820 653,18
2030	15 338 165,18

Nota. Proyección de VAB del año 2024 al 2030.

Entre 2024 y 2030, el VAB en Tacna crecerá de S/ 12 233 millones a S/ 15 338 millones, reflejando mayor actividad económica en sectores clave que impulsan la demanda de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC). El crecimiento económico exige a las empresas formalizar operaciones a través de normativas de calidad e incrementa la inversión en consultoría, capacitación y mejora de procesos internos. Los sectores con mayores tasas de expansión (Construcción, Agricultura y Ganadería, Comercio) serán los principales demandantes de certificaciones ISO y servicios de auditoría y formación. Sectores como Manufactura, Transporte y Telecomunicaciones, aunque con crecimientos moderados, mantienen una alta necesidad de certificaciones por sus regulaciones.

En Tacna actualmente no existen consultoras especializadas en implementación integral de SGC, solo hay ofertas limitadas desde áreas contables, legales o talleres básicos impartidos por instituciones educativas. Las consultoras con portafolio completo operan principalmente desde Lima o Arequipa, resultando costosas para empresas locales por gastos logísticos adicionales. Así, existe una oportunidad para que "Total Quality" se posicione como la primera consultora local dedicada a SGC, cubriendo una demanda insatisfecha en el mercado de Tacna.

Oferta proyectada

Se proyecta un aumento moderado en la oferta de servicios de consultoría SGC en Tacna, basado en datos históricos, encuestas y tendencias. Aunque actualmente no hay competidores directos, se espera el ingreso de nuevos actores en los próximos años. Total Quality debe aprovechar su posición de pionera y fortalecer su propuesta de valor para asegurar una participación de mercado sostenible.

Tabla 6

Oferta proyectada

Escenario	Número de competidores	Capacidad operativa total	Participación de mercado de Total Quality	Precios promedio del mercado (S/)
Actual	0 directos, indirectos	480-500 (estimación)	0%	3 000 – 5 000
Conservador	2-3 nuevos entrantes para el 2030	~580-600	30-40%	4 000 – 6 000
Optimista	5-7 nuevos entrantes para el 2027	Aumento del ~720-750	20-30%	5 000 – 7 000
Realista	3-4 nuevos entrantes para el 2028	~625-650	25-35%	4 500 – 6 500

Nota. Oferta proyectada.

Balance Oferta Demanda

Solo el 1% de las empresas formales en Perú tiene sistemas de gestión de calidad; en Tacna esto representa aproximadamente 481 posibles clientes. La capacidad operativa del mercado es de 480-500 servicios anuales y se prevé un crecimiento lineal de hasta un 30% al 2028. Se considera que la demanda potencial de Total Quality estará entre el 25% y 35% del mercado.

Tabla 7

Oferta proyectada

Año	VAB Proyectado	Oferta Proyectada (servicios/año)	Demanda Potencial para Total Quality (servicios/año)
2024	12 233 093,18	480-500	120 - 175
2025	12 750 605,18	518-530	129 - 186
2026	13 268 117,18	556-570	139 - 195
2027	13 785 629,18	593-610	148 - 214
2028	14 303 141,18	625-650	156 - 228
2029	14 820 653,18	625-650	156 - 228
2030	15 338 165,18	625-650	156 - 228

Nota. Oferta proyectada.

La demanda potencial de Total Quality crecerá entre 2024 y 2027, en línea con el VAB. A partir de 2028, la oferta alcanzará su máximo, limitando el crecimiento adicional de la demanda, aunque el VAB siga aumentando. Por ello, Total Quality debe implementar estrategias efectivas de marketing y ventas para captar una mayor porción del mercado, monitoreando la evolución y ajustando sus acciones según la competencia y las condiciones de oferta y demanda.

Plan de Marketing

Total Quality brinda consultoría en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) a medianas y grandes empresas de Tacna, centrada en manufactura, alimentos, salud, educación y servicios. Los servicios abarcan diagnóstico inicial, implementación siguiendo normas ISO, capacitación, auditorías y mejora continua.

Estrategia de precio: La estructura será competitiva y flexible, considerando tarifas por proyecto, planes de suscripción y descuentos por volumen o contratos a largo plazo.

Estrategia de distribución: Se usará distribución directa mediante oficina central en Tacna, consultores móviles y una plataforma digital que ofrece formación y soporte remoto.

Estrategia de promoción: Se combinarán marketing digital, eventos, relaciones públicas, materiales promocionales y testimonios de clientes para atraer y fidelizar clientes.

Servicio al cliente/postventa: Habrá soporte continuo, seguimientos, programas de fidelización, encuestas de satisfacción y múltiples canales de contacto.

Posicionamiento: Se buscará diferenciarse mediante especialización sectorial, innovación constante, experiencia técnica, enfoque en resultados y compromiso social.

Estudio técnico

Ubicación de instalaciones: Se analizarán opciones en Tacna y Moquegua (excluyendo Arequipa por competencia), evaluando factores aplicando la estrategia de ponderaciones para determinar la ubicación óptima.

Tabla 8

Método de Ponderación de Factores

Factores	Ponderación (%)	Tacna	Calificación	Moquegua	Calificación
Crecimiento Económico	30	4	1,2	3	0,9
Infraestructura y Conectividad	10	3	0,3	3	0,3
Mercado Potencial	30	4	1,2	3	0,9
Disponibilidad de Talento		4	0,2	3	0,15
Apoyo Empresarial	10	4	0,4	5	0,5
Competencia Local	10	5	0,5	3	0,3
Proximidad a Mercados Internacionales	5	5	0,25	3	0,15
Total	100		4,05		3,2

Nota. Método de Ponderación de Factores

Microlocalización

Total Quality plantea como ubicación principal el local entre Calle Bolívar y Pasaje Vigil en Tacna, con un área total de 130. Las ubicaciones alternativas incluyen las cuadras 2 o 3 de Av. Augusto B. Leguía y Av. Coronel Mendoza.

Primero, se identifican cinco factores clave para el análisis: accesibilidad, proximidad a negocios, infraestructura tecnológica, costo/disponibilidad de terrenos, y seguridad. Los factores se ordenan por importancia mediante ponderación.

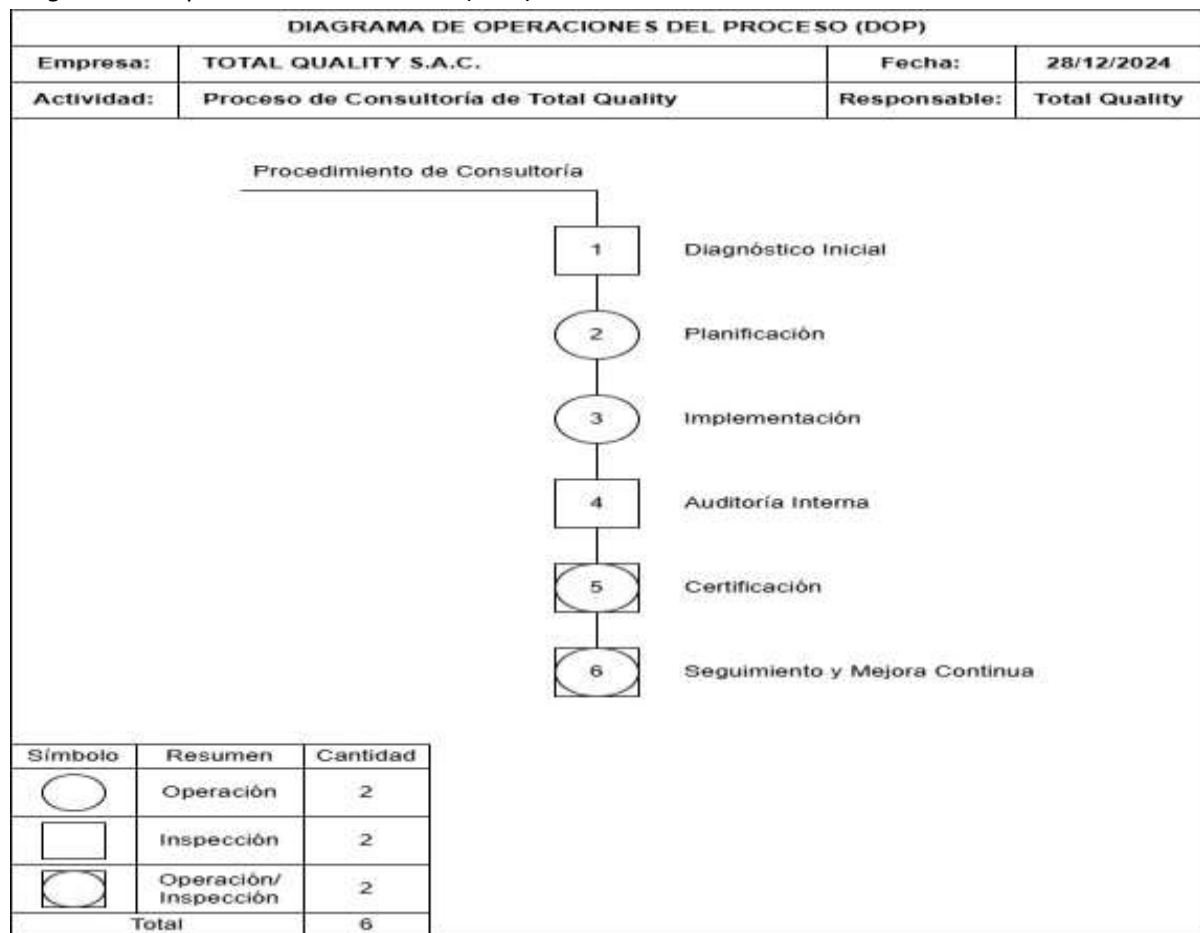
Segundo, se realiza la matriz de enfrentamiento en la Tabla 15, asignando valores de “0” o “1” al comparar cada factor según los criterios definidos.

Tercero. Se califican los cinco factores del 1 al 10, siendo 10 la mejor nota. Para el Ranking de factores, se multiplica el “Peso” por la “Calificación” para cada factor; por ejemplo, para Zona Calle Bolívar con Pasaje Vigil y el factor F1: $30\% \times 10 = 3$. Este proceso se repite para cada zona y factor. Luego, se suman los puntajes de cada zona y se elige la que tiene el mayor total. Según, la Calle Bolívar con Pasaje Vigil obtuvo 7.54 puntos, por lo que debe ser seleccionada.

Diseño del proceso

Figura 2

Diagrama de Operaciones del Proceso (DOP)



El proceso de consultoría en SGC de Total Quality incluye:

- Diagnóstico inicial: Se evalúan los sistemas de gestión y necesidades para implementar normas ISO.
- Planificación: Se definen objetivos, cronograma, recursos y responsables.
- Implementación: Se aplican procedimientos, capacita al personal y documentan procesos.
- Auditoría interna: Se verifica el cumplimiento de requisitos y corrige no conformidades.
- Certificación: Se apoya el proceso ante entidades oficiales.
- Seguimiento y mejora continua: Se supervisa y optimiza el sistema tras la certificación.

Controles de calidad

Total Quality realiza controles en todas las etapas del proceso para cumplir con normas ISO y satisfacer al cliente, mediante revisión de documentos, capacitación, auditorías internas y medición de satisfacción.

Materia prima, insumos, materiales y mano de obra: El principal recurso en consultoría es el conocimiento y experiencia del equipo, apoyado por personal especializado, tecnología, materiales didácticos e infraestructura.

Costo de operaciones: Los costos se dividen en personal, tecnología, infraestructura, marketing/ventas y generales, lo que asegura servicios eficientes y de calidad en Tacna.

Diseño de la distribución de la planta: La empresa distribuye sus espacios para optimizar eficiencia y profesionalismo, adaptando la infraestructura a consultoría SGC.

Infraestructura: Las oficinas cuentan con recepción, áreas de consultores, sala de reuniones, zona colaborativa y archivo, alineando funcionalidad con imagen corporativa.

Maquinarias y equipos: los equipos necesarios, ubicados en la recepción, oficinas, sala de reuniones, espacio colaborativo, archivo y servicios generales.

Incluye:

- *Equipos informáticos:* Computadoras de alto rendimiento, monitores adicionales, impresoras y escáneres para cada consultor.
- *Servidor y nube:* Soluciones locales y en la nube para proteger datos y permitir acceso remoto seguro.
- *Sistemas de videoconferencia y comunicación:* Videollamadas, teléfonos IP y plataformas como Teams o Slack garantizan comunicación eficiente interna y con clientes.

Distribución de la planta

El método Guerchet estima áreas necesarias para cada espacio, considerando mobiliario, equipos, personal y materiales. Se detallan personas, superficies y coeficientes de evolución según la función de cada área: recepción (2 personas, 4 m², K=1,3), oficina de consultores (5, 5 m², K=1,6), sala de reuniones (8, 2 m², K=1,3), trabajo colaborativo (8, 2,5 m², K=1,5), archivo (0,5, 4 m², K=1,3) y baños (2 unidades, 4 m²).

Determinación del tamaño teórico de las áreas: la superficie total estimada para la planta de Total Quality es de **112 m²**.

Evaluación ambiental y social del proyecto

La evaluación ambiental y social es clave para la sostenibilidad de Total Quality, consultora en SGC. Este proceso identifica riesgos y oportunidades considerando impactos sociales y ambientales.

Impacto Ambiental: Las consultorías generan poco impacto, pero se recomienda eficiencia en recursos, reciclaje, reducción de residuos electrónicos, reuniones virtuales y transporte compartido para disminuir emisiones.

Medidas de Mitigación: Usar tecnologías verdes, plataformas digitales y capacitar en prácticas sostenibles.

Evaluación Social e Impacto: El proyecto generará empleos en Tacna y promoverá el desarrollo profesional con capacitaciones.

Responsabilidad Social Corporativa (RSC): Se prevé formación comunitaria y diálogo abierto con actores locales para fortalecer relaciones e impacto.

Monitoreo y Evaluación: Se establecerán KPI para medir residuos, satisfacción laboral e impacto comunitario; se revisarán periódicamente para mejorar estrategias.

Estudio legal y organizacional

Tipo de sociedad: "Total Quality" será una S.A.C. en Perú, con 2-20 socios y capital aportado.

Aspectos tributarios: La empresa cumplirá obligaciones fiscales: Impuesto a la Renta (30%), IGV (18%) y declaraciones periódicas.

Aspectos legales y normas: Se constituirá legalmente, gestionará licencias y cumplirá leyes de calidad, datos personales, contrataciones estatales y normativas técnicas.

Aspecto laboral: En el Régimen MYPE, ofrecerá descanso semanal, vacaciones, pensiones, seguro SIS, gratificaciones, CTS, salario competitivo, seguridad y capacitación.

Registro de marca: La marca será protegida mediante búsqueda, registro en INDECOPI y vigilancia legal.

Estudio organizacional

La estructura de "Total Quality" está diseñada para ofrecer servicios eficientes y efectivos de consultoría en SGC, con roles claros y jerarquía definida que facilitan la gestión profesional de proyectos de distintas complejidades (Mesa M. & Restrepo, 2022). La organización enfoca sus recursos en alcanzar sus objetivos y adaptarse al mercado, priorizando eficiencia y flexibilidad.

Para asegurar una alta calidad operativa, "Total Quality" implementa la siguiente estructura organizativa:

Gerente General: Responsable de la visión, misión, estrategia, expansión del negocio y supervisión global de operaciones.

Gerente de Operaciones y Calidad: Supervisa proyectos de consultoría, gestiona el equipo y mejora procesos internos.

Consultores Senior Especializados: Dos profesionales expertos en Auditorías/Certificación y Capacitación/Desarrollo, encargados de diagnósticos, implementación de soluciones y formación.

Consultores Junior: Apoyan a los Consultores Senior en tareas de recolección de datos, informes y logística, desarrollando habilidades bajo supervisión.

Analista de Datos y Calidad: Recopila y analiza información sobre proyectos, mide efectividad y propone mejoras, desarrolla herramientas de monitoreo.

Coordinador de TI y soporte técnico: Gestiona infraestructura tecnológica, da soporte interno/externo, actualiza plataformas y facilita integración de nuevas tecnologías.

Auxiliar Administrativo: Encargado de tareas administrativas y logísticas para el buen funcionamiento diario.

Descripción de la organización

muestra el organigrama propuesto para Total Quality.

Estructura orgánica

- Gerente General: Lidera la empresa y toma decisiones estratégicas.
- Gerente de Operaciones y Calidad: Supervisa operaciones y calidad del servicio.

- Consultores Senior Especializados: Reportan al gerente y se enfocan en Auditoría/Certificación y Capacitación/Desarrollo SGC.
- Consultores Junior: Apoyan a los seniors en sus áreas y también reportan al gerente.
- Analista de Datos y Calidad: Analiza datos, KPI y evalúa impacto.
- Coordinador de Tecnología y Soporte Técnico: Gestiona infraestructura tecnológica y soporte; reporta al gerente.
- Asistente Administrativo: Maneja la gestión administrativa y logística.

Estudio económico: Se requiere una inversión inicial de S/ 114,201.65, que incluye acondicionamiento del local (S/ 27,254.00), activos fijos, gastos preoperativos (S/ 13,885.00) y capital de trabajo (S/ 47,231.25).

Los activos comprenden mobiliario y equipos para recepción, oficinas, reuniones, área colaborativa, archivo y el resto de la infraestructura.

La depreciación lineal se aplicará a activos fijos y acondicionamiento: 25% para equipos informáticos y 10% para mobiliario.

Fuentes de financiamiento

Para calcular el costo de oportunidad, se usó CAPM considerando: tasa libre de riesgo (1.3%), prima de riesgo (7.8%), beta global (0.46) y riesgo país (1.7%), basados en el mercado estadounidense y peruano.

Presupuesto de ingresos y egresos

Según encuesta, se proyectan 120 servicios el primer año entre Certificación, Auditorías Internas y Capacitación, con un crecimiento anual del 7%.

Punto de equilibrio

El punto de equilibrio es S/ 249,016.08, calculado según precio promedio y cantidad mínima de clientes necesarios.

Estados financieros proyectados

La utilidad neta estimada es S/ 15,257.10 el primer año y S/ 55,981.81 el último, reflejando un incremento de S/ 40,724.71.

Indicadores de rentabilidad

El VAN es positivo y la relación B/C es mayor a 1 (S/ 1.44 por cada sol invertido), lo que respalda la viabilidad del proyecto.

Análisis de sensibilidad

Se evaluaron cantidad y precio de los tres servicios en año 1. El VAN es negativo con 6 certificaciones, 26 auditorías o 72 capacitaciones, y si el precio de cualquiera baja a determinados valores (certificación S/ 3,600, auditoría interna S/ 3,050, capacitación S/ 1,820).

Análisis de escenarios

Se consideran tres escenarios (optimista, realista, pesimista) variando ingresos y egresos. En el optimista, los costos bajan 10%; en el pesimista, suben 10%; en el neutro, se mantienen estables.

DISCUSIÓN

El presente estudio de prefactibilidad ha analizado la viabilidad de la creación de Total Quality, una consultora especializada en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en Tacna. Los resultados obtenidos

a través del análisis de mercado, la competencia, la estrategia de negocio y las proyecciones financieras, convergen en una conclusión fundamental: el proyecto es viable y presenta sólidas bases para su implementación.

El análisis de mercado reveló una creciente demanda de servicios de consultoría en SGC en Tacna, impulsada por la necesidad de las empresas de adaptarse a las exigencias de un entorno globalizado y competitivo. Esta necesidad se alinea con las conclusiones de Obeso (2023) quienes destacan la importancia de que las organizaciones, independientemente de su tamaño o sector, se reestructuren para encontrar nuevos mercados y adaptarse a las nuevas exigencias del mercado digital. En el caso de Total Quality, la creciente demanda de servicios de consultoría en SGC se ve reforzada por la escasa oferta de empresas especializadas en la región, lo que crea un nicho de mercado con un alto potencial de crecimiento.

La estrategia de diferenciación de Total Quality, basada en la especialización en normas ISO clave (9001, 14001, 45001), la personalización de las soluciones y el profundo conocimiento del mercado local, le otorga una ventaja competitiva frente a las consultoras generalistas o aquellas ubicadas en otras regiones. Chavarría (2018), en su tesis "Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa consultora especializada en servicios de ingeniería", resalta la importancia de la especialización y la adaptación a las necesidades del mercado para que las empresas logren un mayor éxito, lo cual se alinea con la propuesta de valor de Total Quality.

La disponibilidad de un equipo de consultores altamente calificados y con amplia experiencia en la implementación de SGC y certificaciones ISO constituye un factor crítico de éxito para Total Quality. Este equipo no solo garantiza la calidad del servicio, sino que también aporta la credibilidad y confianza necesarias para atraer y fidelizar clientes. Ordoñez & Wong (2017), en su tesis "Propuesta y diseño de la base documental para la implementación de un sistema de gestión ambiental ISO 14001: 2015 en una empresa productora de concreto, 2016", sustentan la relevancia de este factor al destacar la importancia de contar con personal capacitado y comprometido para lograr la implementación exitosa de sistemas de gestión de calidad.

Desde el punto de vista financiero, el proyecto demuestra una alta rentabilidad, con un Valor Actual Neto (VAN) positivo de S/ 50 700,62, una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 17,12 % superior al Costo de Oportunidad del Capital (COK) del 6,59 %, y una Relación Beneficio-Costo (B/C) de 1,44. Estos indicadores confirman que la inversión en Total Quality generará un retorno atractivo para los inversionistas y que el proyecto es capaz de crear valor económico. Estos resultados se asemejan a los encontrados por Dongo (2017), quienes evidenciaron la influencia positiva de las estrategias modernas de marketing digital en la captación de clientes y la rentabilidad de las empresas.

Sin embargo, es crucial que Total Quality se mantenga alerta ante los desafíos del mercado, como la posible entrada de nuevos competidores o cambios en la normativa. Para mitigar estos riesgos, se recomienda implementar un sistema de monitoreo constante del entorno, fortalecer la propuesta de valor y desarrollar estrategias de marketing efectivas que consoliden la marca y la posicionen como líder en el mercado de consultoría en SGC en Tacna.

Por lo tanto, se presenta evidencia sólida para afirmar que la creación de Total Quality es un proyecto viable, rentable y con un alto potencial de impacto positivo en el desarrollo económico y social de la región. La empresa tiene la oportunidad de convertirse en un socio estratégico para las

empresas de Tacna, ayudándolas a mejorar su gestión de la calidad, aumentar su competitividad y alcanzar sus objetivos de negocio.

CONCLUSIONES

El estudio de prefactibilidad para Total Quality confirma la viabilidad y rentabilidad de una consultora especializada en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en Tacna. La demanda creciente y la escasa oferta local crean oportunidades claras de crecimiento. La empresa contará con un equipo calificado y una estructura eficiente, lo que permitirá captar clientes y posicionarse eficazmente. Los indicadores financieros muestran alta rentabilidad y valor económico. Sin embargo, es importante monitorear el entorno competitivo y fortalecer continuamente la propuesta de valor y las estrategias de marketing.

RECOMENDACIONES

Realizar un estudio técnico sobre la implementación de sistemas digitales de gestión documental para evaluar su viabilidad y eficiencia.

Crear y validar un modelo de indicadores clave de desempeño (KPI) para medir calidad, eficiencia y satisfacción del cliente en consultoras SGC.

Analizar el impacto de estrategias de marketing digital para captar clientes y mejorar el posicionamiento en ciudades emergentes como Moquegua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcívar Cedeño, F. M., Brito Ochoa, M. P., & Guerrero Carrasco, M. J. (2016). Auditoría en las empresas. *Revista Contribuciones a la Economía*, (julio-septiembre 2016).
<http://eumed.net/ce/2016/3/auditoria.html>
- American Society for Quality. (2024). *Quality Policy*. Retrieved from <https://asq.org>
- Baca Urbina, G. (2010). *Evaluación de proyectos* (6.ª ed.). McGrawHill.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2024). Reporte de inflación: panorama actual y proyecciones macroeconómicas. En Banco Central de Reserva del Perú.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2024/junio/reporte-de-inflacion-junio-2024.pdf>
- BCR PERÚ. (2024). *CARACTERIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TACNA*.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Arequipa/tacna-caracterizacion.pdf>
- BDO Perú. (2023, 26 junio). Principales tipos de sociedades y actos inscribibles ante SUNARP - BDO.
<https://www.bdo.com.pe/es-pe/publicaciones/businessservices-outsourcing/2023/principales-tipos-de-sociedades-y-actos-inscribibles-ante-sunarp>
- Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 281-312 Doi:
<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>

- Benzaquen de Las Casas, J. B., (2013). Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. *Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 7(1), 41-59. Doi: <https://doi.org/10.3232/GCG.2013.V7.N1.03>
- Clemente, W., Luyo, L. (2020). Los sistemas constructivos y el impacto ambiental generado en obras de infraestructura. [Tesis de Grado]. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3833>
- Cortés Sánchez, J. M. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015). ICB Editores.
- D'Alessio, F. (2016). Administración de las operaciones productivas: un enfoque en procesos para la gerencia (Primera-Cuarta reimpresión ed.). Lima, Perú: Pearson.
- Dongo Cuba C. A. (2017). Estudio de Prefactibilidad para la Implementación de una empresa consultora de Gestión de Talento en Arequipa [Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/6119>
- Durán, M. U. (1992). Gestión de calidad. Dialnet. <https://g.co/kgs/ubdU7F9>
- Finnovista, Banco Interamericano de Desarrollo, & BID Invest. (2024). *Fintech en América Latina y el Caribe: un ecosistema consolidado con potencial para aportar a la inclusión financiera regional*. <https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/Fintech-enAmerica-Latina-y-el-Caribe-un-ecosistema-consolidado-con-potencial-paraaportar-a-la-inclusion-fianciera-regional.pdf>
- Forbes. (2024, 19 de marzo). La creación de empresas en Perú aumentó un 4% en el último trimestre del 2023. Forbes
- Gálvez Fernández, G. (2022). "Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la norma iso 9001:2015 aplicado a la empresa mega pesca S.A." Universidad Privada de Tacna.
- García P., M., Quispe A., C., & Ráez G., L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Revistas de Investigación UNMSM. Industrial Data*, 6(1), 89-94. https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/5992/5_187
- García Trasmonte, G. G., & Huamán Huallpa, N. S. (2021). Implementación de un sistema de gestión de calidad, basado la norma ISO 9001:2015, para mejorar el control de los procesos en una empresa de ensayos no destructivos En el año 2019 [Universidad Privada del Norte]. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28169/Garc%c3%ada%20Trasmonte%2c%20Grecia%20Gianina%20-%20Huam%c3%a1n%20Huallpa%2c%20Nicasia%20Soledad.pdf?sequence=1_&isAllowed=y
- Grupo Banco Mundial. (2024). Perú Panorama general. <https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>
- Gutiérrez Ulloa, M. D. (2018). Implementación de un sistema de gestión de calidad para la mejora de los procesos de fabricación de estructuras metálicas, en la empresa H. M. Astilleros S.A.C. Universidad Tecnológica del Perú.
- HubSpot. (2024). *A Plain-English Guide to Market Research*. Retrieved from <https://blog.hubspot.com>
- Instituto Nacional de Calidad (INACAL). (2023). Normativas y Programas de Calidad. Recuperado de <https://www.inacal.gob.pe>
- Ishikawa, K. (1985). ¿Qué es el control total de calidad? El modelo japonés; Prentice Hall, 1985.
- ISO. (2015). NORMA INTERNACIONAL ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad — Fundamentos y vocabulario (4.ª ed.).
- ISO. (s. f.). ISO: Normas mundiales para bienes y servicios de confianza. ISO- Organización Internacional Para la Estandarización. Recuperado 18 de mayo de 2024, de <https://www.iso.org/es/normas>

- Izquierdo, R. J. S., & Grañana, I. V. (2005). La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su gestión integrada. CIRIEC - España. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 53, 137-162. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1387353>
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2016). Dirección en Marketing. En lamolina (15va edición). PEARSON EDUCACIÓN.
- Lledó, P. (2012). Director de Proyectos. Como aprobar el examen PMP sin morir en el intento (2.ª ed.). Ministerio de la Producción (PRODUCE). (2023). Programas de Apoyo y Financiamiento. Recuperado de <https://www.gob.pe/produce>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2019). Régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa. <https://www.gob.pe/mtpe>
- Mori Fuentes, R. G. (2017). *Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el actual Sistema de Gestión de Calidad de Zofra Tacna – 2018* [Universidad Católica Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0a3821d1-7575-4b01-ba64-4ba07675f369/content>
- Obeso Rejas M.J.D.. (2023). Plan de negocio de una agencia de marketing digital para la ciudad de Tacna, 2021 [Universidad Privada de Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2968/Obeso-Rejas-Milwar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ordoñez D, & Wong J. (2017). Propuesta y diseño de la base documental para la implementación de un sistema de gestión ambiental ISO 14001: 2015 en una empresa productora de concreto, 2016 [Universidad Católica San Pablo <https://hdl.handle.net/20.500.12590/15425>
- Perú: *Estructura Empresarial 2019*. (2021). INEI. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1817/libro.pdf
- Rodríguez Cabra, N. (2020). Estudio de factibilidad para conformar una empresa de consultoría para implementar Sistemas de Gestión de la Calidad mediante un diseño de planes de mejoramiento de procesos bajo el estándar de la norma ISO 9001:2015, para empresas en formación o PYMES que no cuentan o requieren un estándar de calidad para sus procesos, ubicada en la localidad de suba de la ciudad de Bogotá. [Universidad Santo Tomas]. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/29354/2020nataliarodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sapag Chain, N., & Sapag Chain, R. (2008). *Preparación y evaluación de proyectos* (5.ª ed.). McGrawHill.
- SUNAT. (2021). Guía Básica Tributaria y Aduanera 2021. SUNAT / Instituto Aduanero y Tributario. <https://cultura.sunat.gob.pe/publicaciones/guia-basica-tributaria-yaduanera-2021-i>
- Torres Huamani, L. A. (2019). Mejora del sistema de gestión de la calidad a través de la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de servicios Metal Mecánica EMC SRL [Universidad San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0f19f62a-9167-43668a82-4703e7f99e7c/content>