



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS  
Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO,  
RUBRO LIBRERÍAS DEL CASCO URBANO DEL DISTRITO DE  
CHIMBOTE, 2016

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

**AUTORA:**

Bach. NOEMI ELIZABETH VILLANUEVA TIBURCIO

**ASESOR:**

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

**CHIMBOTE-PERU**

**2018**

## **JURADO EVALUADOR**

Dr. José German Salinas Gamboa

**Presidente**

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vázquez

**Miembro**

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

**Miembro**

## AGRADECIMIENTO

**A Dios**, por darme la dicha de tener vida, salud y las fuerzas necesarias para poder realizarme satisfactoriamente como persona y profesional y así culminar con éxito mi carrera universitaria.

A mi asesor Dr. Reinerio Centurión Medina por el apoyo brindado en cada clase, ya que fue de vital importancia para poder culminar mi trabajo de investigación

A la Mgtr. Elida Estrada por la paciencia que tuvo al brindarme las asesorías correspondientes y la solución a mis inquietudes sobre el trabajo de investigación.

## DEDICATORIA

Con mucho cariño y amor a mi madre por darme la vida, por inculcarme de buenos valores, enseñarme a luchar por mis sueños, por creer en mi a pesar de mis desaciertos y apoyarme siempre en los buenos y malos momentos, y por impulsarme a seguir con mis metas trazadas y así ser una profesional de mucho éxito y valores.

A mi pequeña hija, que llevo a mi vida llenándolo de alegría y felicidad, ya así me da fuerzas y me motiva día a día para poder realizar con mucho éxito todos mis proyectos y llegar a cumplir mis metas trazadas.

Dedico también a todos los profesores que creyeron en mi persona y me brindaron sus conocimientos para ser una mejor profesional día a día y por la paciencia que tuvieron para concluir con mi carrera y lograr cumplir mis metas.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio \_ rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Fue no experimental, transversal y descriptivo, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, a través de la técnica de la encuesta, que consta de n°21 preguntas, Obteniéndose los siguientes resultados: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años, son del género femenino, el 100% permanece en el rubro de 7 a más años, el 87.5% tienen de entre 1 a 5 trabajadores. El 75% NO conocen el término gestión de Calidad, El 87.5% miden el rendimiento del personal con la técnica de observación, creen que la excesiva rotación del personal les impide una adecuada gestión de calidad, El 87.5% no conocen la técnica administrativa toma de decisiones, El 100% le darían mucha importancia al realizar una toma de decisiones correcta y les gustaría que se implemente la técnica administrativa toma de decisiones. Finalmente, la investigación concluyó que: La Gestión de calidad es muy importante e influyente en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio \_ rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016, ya que les dará mejores resultados y tendrán menos inconvenientes con sus clientes internos y externos.

**Palabras clave:** Comercio, Gestión de Calidad, Librerías, Micro y Pequeñas empresas, Técnicas modernas, Toma de decisiones.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the main characteristics of quality management in the decision-making of micro and small enterprises in the commerce sector \_ the bookstore sector in the urban area of Chimbote district, 2016. It was non-experimental, transversal and descriptive, for the collection of information, a sample population of 12 micro and small companies was used, through the survey technique, which consists of n ° 21 questions, obtaining the following results: 75% of the representatives of micro and small businesses are between 31 and 50 years old, are female, 100% remain in the category of 7 or more years, 87.5% have between 1 and 5 workers. 75% DO NOT know the term Quality Management, 87.5% measure the performance of the staff with the observation technique, believe that the excessive rotation of the staff prevents them from an adequate quality management, 87.5% do not know the administrative technique making decisions, 100% would give much importance to perform a correct decision making and they would like the administrative decision making technique to be implemented. Finally, the research concluded that: Quality management is very important and influential in the decision-making of micro and small businesses in the commerce sector \_ bookstore sector in the urban area of Chimbote district, 2016, since it will give them better results and will have less inconvenience with your internal and external customers.

**Keywords:** Commerce, Quality Management, Libraries, Micro and Small businesses, Modern techniques, Decision making.

# CONTENIDO

|  |           |
|--|-----------|
| 1. Titulo .....                            | i         |
| 2. Jurado Evaluador .....                  | ii        |
| 3. Agradecimiento .....                    | iii       |
| 4. Dedicatoria .....                       | iv        |
| 5. Resumen .....                           | v         |
| 6. Abstract.....                           | vi        |
| 7. Contenido .....                         | viii      |
| 8. Indice de Tablas y Figuras.....         | viii      |
| <b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>                | <b>1</b>  |
| <b>II. REVISIÓN DE LITERATURA: .....</b>   | <b>6</b>  |
| 2.1 Antecedentes: .....                    | 6         |
| 2.2 Bases Teóricas: .....                  | 10        |
| 2.3 Marco conceptual: .....                | 21        |
| <b>III. HIPÓTESIS .....</b>                | <b>24</b> |
| <b>IV. METODOLOGÍA.....</b>                | <b>25</b> |
| 4.1 Diseño de la investigación:.....       | 25        |
| 4.2 Población y muestra: .....             | 25        |
| 4.3 Definición y Operacionalización: ..... | 26        |
| 4.4 Técnicas e instrumentos: .....         | 27        |
| 4.5 Plan de análisis: .....                | 27        |
| 4.6 Matriz de consistencia: .....          | 27        |
| 4.7 Principios éticos: .....               | 29        |
| <b>V. RESULTADOS: .....</b>                | <b>30</b> |
| 5.1. Tablas (Resultados) .....             | 30        |
| 5.2. Análisis de los Resultados .....      | 36        |
| <b>VI. CONCLUSIONES .....</b>              | <b>44</b> |
| Referencias bibliográficas: .....          | 46        |
| Anexos:.....                               | 49        |
|  | vii       |

## ÍNDICE DE TABLAS FIGURAS

### TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 01.</b> Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro librerías, del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.....                           | 30 |
| <b>Tabla 02.</b> Características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro librerías, del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.....   | 31 |
| <b>Tabla 03.</b> Características de gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016..... | 32 |

### FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 01.</b> Edad del representante de las micro y pequeñas empresas.....                 | 59 |
| <b>Figura 02.</b> Sexo del representante de las micro y pequeñas empresas.....                 | 59 |
| <b>Figura 03.</b> Grado de instrucción del representante de las micro y pequeñas empresas..... | 60 |
| <b>Figura 04.</b> Cargo desempeñado en la empresa.....   | 60 |
| <b>Figura 05.</b> Tiempo en el cargo .....   | 61 |
| <b>Figura 06.</b> Años de permanencia de la empresa en el rubro.....                           | 61 |
| <b>Figura 07.</b> Número de trabajadores en la micro y pequeña empresa.....                    | 62 |
| <b>Figura 08.</b> Objeto de la creación de la micro y pequeña empresa.....                     | 62 |
| <b>Figura 09.</b> El termino gestión de calidad.....   | 63 |

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 10.</b> Uso de técnicas modernas de gestión de calidad en la micro y pequeña empresa..... | 63 |
| <b>Figura 11.</b> Dificultad en la implementación de Gestión de Calidad.....                        | 64 |
| <b>Figura 12.</b> Técnicas de Medición del Rendimiento.....   | 64 |
| <b>Figura 13.</b> Rotación del personal impide adecuada gestión de calidad.....                     | 65 |
| <b>Figura 14.</b> Técnica administrativa toma de decisiones.....                                    | 65 |
| <b>Figura 15.</b> Decisiones que toman en la empresa .....  | 66 |
| <b>Figura 16.</b> El personal acata las decisiones tomadas en la empresa.....                       | 66 |
| <b>Figura 17.</b> Importancia de un personal capacitado.....  | 67 |
| <b>Figura 18.</b> Realizar una toma de decisiones correcta.....                                     | 67 |
| <b>Figura 19.</b> Implementación de la técnica administrativa toma de decisiones.....               | 68 |
| <b>Figura 20.</b> Metas y objetivos más claros.....   | 68 |
| <b>Figura 21.</b> Toma de decisiones evita riesgos.....   | 69 |

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día vemos como, las Micro y Pequeñas Empresas han aumentado y esto es algo positivo puesto que la labor que llevan a cabo es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su contribución y participación en el desarrollo socioeconómico de los lugares en donde se encuentran ubicadas.

Sin embargo en la realidad estas micro y pequeñas empresas en el rubro librerías enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia, ya que su tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados, esto se debe a que no tienen conocimiento de lo que es gestión de calidad y ello lleva a la mala toma de decisiones. Es por ello el presente trabajo nos dará a conocer lo importante que es saber los conceptos, características e importancia de lo que es gestión de calidad y aplicarlo de la mejor manera al momento de tomar decisiones, ya que ayudara para que estas micro y pequeñas empresas conozcan y sepan que técnicas, factores y herramientas son necesarias para aplicarlas. Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas (Sausser 2005).

Para que las micro y pequeñas empresas en el rubro librerías tengan éxito y mejoren su rendimiento necesitan conocer y saber aplicar eficazmente la gestión de calidad ya que ello permitirá una mejora continua para que los dueños o representantes de ellas sepan que es lo que se requiere y lo puedan emplear en ella, para esto se requiere que el dueño tenga toda la información necesaria para poder hacer una buena toma de decisiones. La adecuada gestión de estas micro y pequeñas empresas implica un sinnúmero de requerimientos que necesita cumplir, para lograr sus objetivos organizacionales. Aunque la gestión de calidad a simple vista parece sencilla y que cualquier persona puede hacer una correcta gestión, en el mundo real de la empresa sucede todo lo contrario, se necesita una persona (gestor) que esté completamente capacitado y sepa cuáles son las herramientas o factores que influyen en las librerías para realizar correctamente su trabajo. Las decisiones administrativas tienen que ver con la estructuración de los recursos de la empresa, y deben proporcionar el clima necesario para cumplir las funciones estratégicas.

Incluyen temas relacionados con la organización, la estructuración de las relaciones de autoridad y responsabilidad, los clientes internos (trabajadores), los flujos de trabajo y de información, los canales de distribución y la ubicación de las instalaciones, la preparación y el desarrollo del personal, y la adquisición de infraestructura. El mismo problema que ocurre a nivel nacional también ocurre a nivel internacional como:

En España, las micro y pequeñas empresas reconocen que la calidad exige esfuerzo: una gestión de calidad se basa en evidencias y los procesos de mejora de la calidad, llevan asociado un trabajo de recogida de datos, sistematización de funciones y procesos, etc. que requieren un esfuerzo adicional de trabajo, reflexión y creatividad. La motivación por ir viendo los resultados de ese esfuerzo y cómo a largo plazo, la sistematización de procesos reduce la complejidad, debería servir de aliciente para introducirse en esta tarea. Se ha de trabajar en la creación de herramientas para la intervención que facilitaran tal empresa, como la construcción de protocolos para la intervención que aseguran las buenas prácticas a todos los ciudadanos de manera igualitaria (Sánchez 2003).

En cuanto al Perú, se asemeja a la problemática de España, pues también hace falta mucho esfuerzo para poder llevar a cabo, gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, ya que hace falta decidirse y tomar decisiones correctas para llevar a cabo una administración adecuada, por ello se tiene que crear nuevas herramientas las cuales faciliten, el funcionamiento adecuado de las mype, dando facilidades para que estas estén gestionen correctamente la calidad tanto en sus productos, infraestructura y el personal.

En Venezuela. En este escenario, el diseño y aplicación de estrategias de políticas públicas para las PYMES resulta crucial. Dichas políticas, en una perspectiva integral y de largo plazo, deben estar orientadas a facilitar y promover el crecimiento del sector, poniendo a su disposición una batería de instrumentos que dinamicen y permitan el salto requerido para enfrentar los retos actuales y futuros, mediante un mejoramiento sustantivo de la competitividad empresarial. Esto requerirá, entre otros, una mejor y mayor infraestructura, un acceso más expedito a la información para la toma de decisiones, una mejor gestión del conocimiento disponible, garantías de acceso a la tecnología, el estímulo a los procesos de innovación, la reforma

administrativa y legal para la facilitación de los negocios y el desarrollo del sector, así como mayores y mejores opciones que garanticen el acceso al crédito y a mercados (Sela 2010).

Como vemos en el Perú, también hace falta que la política promueva y genere más facilidades a las micro y pequeñas empresas, siendo que muchas desaparecen por no poder pagar y tramitar todos los documentos que se le exige, llevándolos a tomar malas decisiones y por ende que no generen calidad dentro de sus mypes, llevando a obtener productos de baja calidad y así mismo a la informalidad. Es por ello se requiere que se le dé más opciones a las micro y pequeñas empresas para que estas puedan cumplir con todo lo requerido y a la vez implementen una adecuada gestión de calidad en su toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas.

Así mismo en Colombia la calidad es un término que surge desde la antigüedad por el anhelo de hacer las cosas cada vez mejor y ha sido a través de los años que se ha llevado este concepto a las organizaciones donde se busca no solo satisfacer las necesidades del cliente sino también superar las expectativas de este, es por ello que se conoce tres tipos de calidad la primera es la de diseño, la segunda es la de fabricación, y por último la calidad que desee el cliente, estos tipos de calidad van inmersos en el producto o servicio que se le ofrece a los clientes, donde se busca superar toda expectativa, por eso se hace necesario implementar el control de calidad dentro de toda la organización abarcando todo los niveles que intervienen en la emisión de un servicio o la fabricación de un bien, la calidad es una táctica empresarial buscando competitividad en el mercado buscando ofrecer mejores productos o servicios a bajos costos, lo que muestra la gestión administrativa en la organización, esto refleja la supervivencia y permanencia en el emporio; dando como resultado en la compañía la eficacia que no es más que hacer las cosas en el menor tiempo estipulado, la eficiencia muestra capacidad de lograr el objetivo deseado con el gastos de mínimos recursos presupuestados y la efectividad siendo esta la capacidad de lograr una meta planteada., todo esto en desarrollo de la gestión organizacional y el control de la calidad.( Quintero, 2014)

Al mismo tiempo en el Perú las micro y pequeñas empresas, han ido teniendo más auge y expansión, ya que también busca satisfacer las necesidades del cliente así como las propias, ya que depende de ello para que se puedan mantener en el mercado, pues también necesitan, que su

gestión sea de calidad en todos los sentidos desde su personal hasta sus productos y el servicio brindado. Es por ello que se requiere cada vez más que las micro y pequeñas empresas se fijen en todo su negocio, ya que la calidad es necesario desde su gestión, para que pueda ser aplicada correctamente, dado que, es necesario que la calidad esté implicada desde la cabeza, que es el gerente o dueño, para que este tenga la capacidad de gestionar con calidad y pueda tomar decisiones correctas y adecuadas en bienestar de toda la empresa

Por otro lado en el Perú El sector de las Micro y Pequeñas Empresas es el más significativo en todos los países del mundo y es fundamental para el crecimiento económico. El gran problema, en los países en desarrollo, es que dichas empresas se encuentran aisladas. Por ello, no son capaces de llevar a cabo sus actividades de manera sostenible. En ese sentido, las MYPE peruanas no pueden ser competitivas en un entorno en donde la globalización exige nuevos estándares de calidad y en donde el comercio internacional juega un papel fundamental. Por ello, es necesario encontrar la manera de que aquellas empresas que luchan por sobrevivir puedan cooperar entre sí, aumentar su productividad y alcanzar los estándares internacionales de calidad para introducirse en mercados extranjeros (Niebuhr 2014).

Mientras que en el departamento de Ancash y en el casco urbano del distrito de Chimbote donde desarrollo la investigación, existen micro y pequeñas empresas dedicadas al comercio del rubro de librerías, que desconocen cómo aplicar correctamente la gestión de calidad, pero si conocen acerca de la toma de decisiones, por lo tanto se planteó la siguiente pregunta de investigación. ¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote 2016?.

Por la cual se plantea el siguiente objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio \_ rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Y los siguientes objetivos específicos, determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio \_ rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del

sector comercio \_ rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Determinar las principales características de la gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

La investigación se justifica porque permite conocer las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas y las características de la gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas.

También se justifica porque permite que los representantes o gerentes puedan mejorar y aplicar Gestión de calidad en la toma de decisiones de sus micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías, para que estas mejoren y sean más competitivas en este mercado globalizado.

Por último, está justificada debido a que beneficia a los propietarios o representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro librerías, y sirve para para los estudiantes docentes y emprendedores que quieran realizar investigaciones futuras o incurrir en nuevos negocios u otros fines que crean convenientes.

## **I. REVISIÓN DE LITERATURA:**

### **2.1 Antecedentes:**

Al no existir antecedentes relacionados a la investigación con mi rubro, se colocó antecedentes referentes a la investigación con el sector, hasta que existan nuevas investigaciones con el título de mi investigación.

Cieza (2014) “Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “el virrey” - Trujillo, año 2013”, tuvo como objetivo general Determinar y describir las principales características en la Gestión de calidad y formalización en las micro y pequeñas empresas (Mypes) del sector comercio – rubro compra y venta de calzado en el Centro Comercial “El Virrey” – Trujillo. Llego a los siguientes resultados: El 50% tiene edad entre 30 a 50 años. El 75% de los encuestados son de género masculino. El 37.50% de los encuestados tiene secundaria completa. Se concluyó que: Todas las Mypes encuestadas comercializan productos fabricados mediante proceso estandarizado de producción, la mayoría de los encuestados no conoce las normas ISO de certificación de calidad, han implementado el servicio de pre y posventa con la ayuda de las redes sociales, capacitó al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente en el año 2013.

Palma (2016) “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015” su objetivo general es Determinar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. Se llegó a los siguientes resultado la mayoría de las micro empresarios que se dedican a la carpintería en el distrito de Coishco, son personas cuya edad fluctúa entre los 50 a más años. En su mayoría los que se encuentran dirigiendo este tipo de empresas son de género masculino. El 83.3% de los encuestados tienen una grado de instrucción de estudios de secundaria completa. En su totalidad las micro y pequeñas empresas están siendo administradas por sus

propios dueños. El 58.3% está desempeñando su cargo entre 10 – 30 años, esto quiere decir que la mayor parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una larga experiencia en el rubro. 83.3% de las micro y pequeñas empresas vienen desarrollando esta actividad en el rubro entre 11 a más años. En su mayoría las micro y pequeñas empresas afirman que se formaron para generar ganancias. En su totalidad los encuestados gestionan su micro y pequeña empresa con calidad. El 66.7% de las micro y pequeñas empresas no han aplicado técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad. El 66.6% de las micro y pequeñas empresas no conoce ninguna de las técnicas modernas. El 91.6% si evalúa los procesos de la gestión de calidad en sus micro y pequeñas empresas el 91.6% si evalúa los procesos de la gestión de calidad en sus micro y pequeñas empresas. Se concluye que Las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería, del distrito de Coishco se encuentran dirigidas en su totalidad por personas de género masculino y en su mayoría tiene una edad de 50 a más años, los representantes de las micro y pequeñas empresas solo cuentan con un grado de instrucción de secundaria completa y se encuentran administradas por sus propios dueños y en su mayoría tienen desempeñando su cargo entre 10 – 30 años.

Poma (2015) en su trabajo de investigación titulado: Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del Sector comercio del Rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz 2015. Tuvo como objetivo general Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de artículos de ferreterías en la distrito de Huaraz. Llego a los siguientes resultados: En cuanto a los datos generales el 60% de los gerentes manifiestan tener de 38 a 47 años de edad, el 80% son de sexo masculino y el 45% cuentan con estudios superiores universitarios. Se concluyó que: En relación a las características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro venta minorista de artículos de

ferretería del distrito de Huaraz, un gran porcentaje de ellos tienen de 38 -47 años de edad, son varones y con estudios superiores universitarios. Esto nos permite observar que este grupo de personas en particular consideran importante formar su propio negocio.

Rubio (2014) en su trabajo de investigación titulado: “Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las mypes del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011” Tuvo como objetivo general determinar las principales características del financiamiento y la gestión de calidad en las mypes del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote. Se llegó a los siguientes resultados El 45% representa entre las siguientes edades (41-55) El 89% de los encuestados se encuentran al frente dirigiendo este tipo de empresas son de sexo masculino. El 78% de los encuestados tienen un grado de instrucción de estudios universitarios. El 56% de estas microempresas están siendo administrados por los propietarios, este porcentaje indica que los propietarios son reacios a delegar funciones en su microempresa es decir, la toma de decisiones es centralizada. El 56% de las microempresas viene desarrollando esta actividad en el mismo rubro más de 5 años. El 89% afirman que la Mypes se formó para obtener ganancias. El 67% aseguraron conocer sobre gestión de calidad. El 89% de estos microempresarios viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad. El 89% reconoció que aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad. El 89% de ellas reconoció que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua. Se concluye que: Las microempresas han desarrollado esta actividad por más de 5 años. Se encuentran formalizadas y fueron formadas con la finalidad de obtener ganancias. La mayoría de estos representantes legales son adultos solteros, y son de sexo masculino. Tienen estudios universitarios, son administradas por sus propietarios y desempeñan su cargo entre 6 y 10 años. Los representantes vienen aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus

empresas, utiliza métodos para evaluar la mejora continua en los procesos tales como autoevaluaciones y revisiones, evalúan la eficacia y eficiencia de la operación mediante el control de procesos. La mayoría de los representantes aseguro que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si han alcanzado los objetivos planificados y que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua.

Séptimo (2016) en su trabajo de investigación titulado: “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de muebles de madera (mueblerías) del distrito de Huaraz, 2015” Su objetivo general es Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora Continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de muebles de madera (mueblerías) del distrito de Huaraz, 2015. Se llegó a los siguientes resultados En cuanto a los datos generales el 80% de gerentes encuestados son de género masculino; 50% de encuestados tienen estudios superiores no universitarios. El 40% tienen una experiencia de 1 a 5 años en el cargo de gerente. El 60% de encuestados mencionó estar en desacuerdo con la evaluación de las alternativas de solución para los errores que se cometen. Se concluyó que en el estudio realizado respecto a las características de la gestión de la calidad, se ha identificado que no se planifica al no establecer los objetivos de la organización, existiendo duplicidad de funciones. La mayoría son de género masculino, con estudios superiores no universitarios y cuentan con una experiencia de 1 a 5 años en el cargo, la escasa experiencia con que cuentan genera dificultades en la implementación de procesos de calidad. Las características de la gestión de calidad identificadas en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de muebles de madera (mueblerías) del distrito de Huaraz, se desarrollan de manera deficiente originando problemas en los procesos, lo que repercute en la calidad en los procesos.

Valderrama (2015) en su trabajo de investigación titulado: Gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector comercio – rubro venta De calzado para damas del distrito El porvenir, año 2014. Llego a los siguientes resultados: Los microempresarios dijeron que sus clientes al momento de hacerles una compra se fijan en la calidad con un porcentaje del 46.7%. El 40% de los microempresarios determinan su calidad de su calzado a través de su materia prima.

## **2.2 Bases Teóricas:**

### **DEFINICIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas. Según la ley 28015, (2013).

LA LEY 28015, dice que las micro y pequeñas empresas, están creadas por personas naturales o jurídicas, con el objetivo de comercializar productos o servicios, obteniendo así ingresos económicos. Esto se manifiesta en que El 100% de las micro y pequeñas empresas permanece en el rubro es de 7 a más años. Ya que cada vez hay más negocios los cuales son creados, ya sea por la subsistencia o con el fin de lucrar y crecer como empresarios, pues el público y su demanda de clientes aumentan, porque se encuentran situadas en zonas comerciales céntricas y accesibles.

## CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

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

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector. Según la ley 30056, (2013).

De acuerdo a la ley 30056, las micro y pequeñas empresas no deben pasar las 150 UIT, Esto se manifiesta en El 87.5% de las micro y pequeñas empresas lo cual su objetivo de creación es por subsistencia. Ya que los dueños quienes lo crearon, no tenían trabajo y vieron que en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro librerías la oportunidad para trabajar y así cubrir sus necesidades son buenas y no necesitan de mucho capital, pues sus ingresos tampoco pasan las 150 Unidades Impositivas Tributarias.

## IMPORTANCIA DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA EN EL PERÚ

La importancia de la MYPE se evidencia desde distintos ángulos. En primer lugar, es una de las principales fuentes de empleo; es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos. En segundo lugar, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. Con ello se da oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y así mismo contribuyan con la producción de la gran empresa. Según Tello (2014).

En lo manifestado por Tello, (2014), las micro y pequeñas empresas son muy importantes pues son fuentes generadoras de empleo. Esto es muy cierto, pues en todo negocio encuentras a varias personas, las cuales nos brindan atención. Esto se manifiesta en que el 87.5 % de las micro y pequeñas empresas tienen de entre 1 a 5 trabajadores, brindándoles un empleo y así poder cubrir sus necesidades.

#### CARACTERÍSTICAS DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Según Rengifo (2011). Respecto a los representantes El 100% (14) de los representantes legales o dueños son adultos.

- El 57% (8) son del sexo masculino y el 43% (6) del sexo femenino.
- El 50% (7) tiene secundaria completa, el 43% (6) secundaria incompleta y el 7% (1) superior no universitaria completa.
- El 29% (4) es soltero, el 14% (2) casado y el 57% (8) conviviente.
- El 93% (13) son artesanos y el 7 % (1) son técnicos en alguna profesión.

Rengifo (2011) nos dice que los representantes de las micro y pequeñas empresas son en su mayoría del género masculino, no tienen conocimiento universitarios y son convivientes. Pues en esto difiere con mis resultados obtenidos en la cual el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género

femenino y el 50% tienen estudios superiores universitarios. Ello se genera porque son mujeres emprendedoras que se están capacitando y están adquiriendo nuevos conocimientos, para implementarlo en sus propios negocios y además porque muchas veces es necesario que tengan conocimientos empresariales para poder administrar su negocio, ya que son los propios dueños y necesitan tener mayores conocimientos para implementarlo.

## DEFINICIÓN DE GESTIÓN

Según Pérez (1999) la gestión lleva implícito los conceptos de Objetivo y mejora, contribuyendo a aumentar la satisfacción del cliente y a reducir los costos totales, aportando una sólida ventaja competitiva propia y sostenible en el tiempo. Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos. El primer punto a considerar es la gestión dentro de un agente económico de primera relevancia, como es la empresa.

El autor nos dice que la gestión se basa en objetivos y mejora de las actividades que se realiza. Sin duda es cierto pues se requiere conocer y poder aplicar lo dicho en toda la gestión de las micro y pequeñas empresas. Esto se manifiesta en que el 75% de las micro y pequeñas empresas NO conocen el término gestión de Calidad, ya que este término se viene implementando recién en estos últimos años y además se basan más en su experiencia y confían más en sus conocimientos adquiridos durante los años del negocio.

## DEFINICIÓN DE CALIDAD

Según Deming (1989) la Calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica

que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Según Shewhart, (1931). Aunque Shewhart tenga una natural preocupación de estar disponible para determinar características medibles de productos y servicios, el enfoque de su definición de calidad es consistente con una de nivel dos. Los puntos esenciales de Shewhart son los siguientes:

- Existen dos características de calidad: subjetiva (lo que el cliente quiere) y objetiva (propiedades del producto, independientemente de lo que el cliente quiere).
- Una importante dimensión de calidad es el valor recibido por el precio pagado.
- Los estándares de calidad deben ser expresados en términos físicos y características cuantitativamente medibles de los productos.
- La estadística debe ser usada para tomar información sobre el gran potencial que tienen muchos productos y servicios y traducirla en características medibles de un producto específico que satisfaga al mercado. A menudo es difícil recordar que esta definición la escribió Shewhart en los años 20, particularmente porque es muy superior a la que han escrito otros gurús contemporáneos que han seguido y aceptado sus conceptos.

Según Calidad PUCP (2013) existen varias perspectivas para definir el concepto de Calidad en la actualidad:

- Desde el punto de vista productivo: Calidad significa el desarrollo eficiente de un producto cumpliendo con las especificaciones de diseño del mismo.

- Desde el punto de vista del consumidor: calidad significa brindar un valor agregado al cliente que supere sus expectativas y necesidades y a un precio asequible y aceptable.
- Desde el punto de vista económico: Calidad significa el desarrollar un producto o servicio que tenga la capacidad de satisfacer al cliente al menor costo y sin defecto alguno.

Los autores refieren que la calidad es dar un valor agregado a los productos y servicios que se comercializan, para poder satisfacer las necesidades y requerimientos que día a día son más exigentes por los clientes. Esto se debería aplicar en todas las micro y pequeñas empresas, para tener mejores resultados y mantenerse en el mercado, pues en la investigación realizada se manifiesta que el 50% de las micro y pequeñas empresas tienen dificultades con su personal para la implementación de gestión de calidad pues no se adaptan a los cambios, por temor a que lo nuevo le traiga dificultades y esto les lleve a fracasar o hacer mal las cosas y puedan ser despedidos.

#### IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

Según Calidad PUCP (2013) la calidad no debe ser entendida simplemente como el garantizar la obtención de “cero defectos” sino como la necesidad de garantizar la satisfacción de las necesidades a través de la continua mejora con el fin de brindarle más al menor costo posible.

Por tal motivo, la calidad para una organización es importante porque:

- Permite reducir costos.
- Incrementa la productividad.
- Maximiza la competitividad de la organización.
- Promueve la generación de un valor útil para la empresa y el cliente.
- Reduce y unifica productos, procesos e información.
- Mejora los aspectos de seguridad y sanidad.

- Orienta a la organización hacia el cliente.
- Maximiza la lealtad del cliente.
- Empodera a los empleados de la organización.
- Incrementa la reputación de la organización.
- Alinea los objetivos de la empresa con los intereses de los consumidores y la sociedad.

Esto se manifiesta en El 75% de las micro y pequeñas empresas NO conocen el término gestión de Calidad, ya que este término se viene implementando recién en estos últimos años y además se basan más en su experiencia y confían más en sus conocimientos adquiridos durante los años del negocio.

#### DEFINICIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

Según Udaondo (1992) la Gestión de Calidad. Conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándola por tanto al proceso de gestión que es como traducimos el término inglés “management”, que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades. Esto se manifiesta en El 75% de las micro y pequeñas empresas NO conocen el término gestión de Calidad, ya que este término se viene implementando recién en estos últimos años y además se basan más en su experiencia y confían más en sus conocimientos adquiridos durante los años del negocio.

Al mejorar los sistemas de gestión de calidad de su organización, podrá aumentar positivamente su rentabilidad. Si demuestra que está realmente comprometido con la calidad de los productos y servicios, podrá transformar su cultura empresarial, ya que, como resultado, los empleados entenderán la necesidad de mejorar continuamente. La norma ISO 9001: Se basa en ocho principios de gestión de calidad:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo

- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

La certificación del sistema de gestión de la calidad con SGS le ayudará a que su organización desarrolle y mejore su rendimiento. La certificación ISO 9001:2008 le permite demostrar alto nivel de calidad de servicio al hacer ofertas para contratos; además, un certificado ISO 9001:2008 válido demuestra que su organización sigue los principios de gestión de calidad internacionalmente reconocidos. Según ISO 9001, (2008). Esto se manifiesta en El 75% de las micro y pequeñas empresas NO conocen el término gestión de Calidad, ya que este término se viene implementando recién en estos últimos años y además se basan más en su experiencia y confían más en sus conocimientos adquiridos durante los años del negocio

## TOMA DE DECISIONES

### DEFINICIÓN DE TOMA DE DECISIONES

Según Truman (1957) la Toma de Decisiones es entonces el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella. Para los administradores, el proceso de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades. La toma de decisiones en una organización se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Debemos empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia.

El autor indica que la toma de decisiones es buscar alternativas correctas, para dar solución ante cualquier suceso. Siendo muy cierto, ya que en todo negocio se requiere de personas capacitadas, para que puedan decidir lo que se tiene que hacer correctamente, sin perjudicar a todo el micro y pequeña empresa. Esto se manifiesta en que El 75% de las micro y pequeñas empresas toman decisiones a menudo no planificadas, ello se debe a que no planifican lo que se va a realizar en su empresa y no están bien organizados, es por ello que tienen que salir de apuros, tomando decisiones erradas pudiendo esto perjudicar a su negocio.

Todo problema plantea alternativas de cursos de acción, a fin de superar o achicar la brecha; vale decir, lograr el objetivo o, al menos, acercarse a él. Tal planteo dispara la necesidad de tomar una decisión, que consiste en elegir el curso de acción adecuado (o una configuración de varios cursos de acción). Es imposible resolver un problema sin tomar una decisión. Y, viceversa, la razón de tomar una decisión es resolver un problema. Por lo tanto, los conceptos de “resolución de problemas” y “toma de decisiones” son sinónimos, dado que ambos representan un mismo proceso, que caracterizamos con la sigla RP/TD. Se inicia con un planteo preliminar del problema y culmina con la implementación de la decisión; o sea, la acción correspondiente. (El proceso se recrea continuamente, debido a la dinámica de la vida, en la cual muchos problemas permanecen sin resolver y además aparecen otros nuevos y numerosos.) Según Lazzati, (2013). Esto se manifiesta en que El 75% de las micro y pequeñas empresas toman decisiones a menudo no planificadas, ello se debe a que no planifican lo que se va a realizar en su empresa y no están bien organizados, es por ello que tienen que salir de apuros pudiendo esto perjudicar a su negocio.

## IMPORTANCIA DE LA TOMA DE DECISIONES

Según Mary (2009) es importante porque mediante el empleo de un buen juicio, la Toma de Decisiones nos indica que un problema o situación es valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las

diferentes alternativas y operaciones. También es de vital importancia para la administración ya que contribuye a mantener la armonía y coherencia del grupo, y por ende su eficiencia. En la Toma de Decisiones, considerar un problema y llegar a una conclusión válida, significa que se han examinado todas las alternativas y que la elección ha sido correcta. Dicho pensamiento lógico aumentará la confianza en la capacidad para juzgar y controlar situaciones. Uno de los enfoques más competitivos de investigación y análisis para la toma de las decisiones es la investigación de operaciones. Puesto que esta es una herramienta importante para la administración de la producción y las operaciones. La toma de decisiones, se considera como parte importante del proceso de planeación cuando ya se conoce una oportunidad y una meta, el núcleo de la planeación es realmente el proceso de decisión, por lo tanto dentro de este contexto el proceso que conduce a tomar una decisión se podría visualizar de la siguiente manera: a. b. c. d. Elaboración de premisas. Identificación de alternativas. Evaluaciones alternativas en términos de la meta deseada. Elección de una alternativa, es decir, tomar una decisión. Como dice el autor, la toma de decisiones ayuda mucho a la planificación de los negocios, dándoles mejores resultados y llevándolos a ser más estables. Esto no se manifiesta la investigación realizada pues el 87.5% de las micro y pequeñas empresas no conocen la técnica administrativa toma de decisiones, porque no saben la importancia que tiene para que su negocio pueda posicionarse en el mercado logrando mayores ganancias y El 87.5% de las micro y pequeñas empresas creen que es muy importante que su personal esté capacitado y apto para tomar decisiones, porque requieren que su personal tenga la capacidad de poder brindar mejoras y dar soluciones a los problemas o sucesos que acontezcan en su negocio logrando menores pérdidas de dinero.

## ETAPAS DE LA TOMA DE DECISIÓN

Según Mary (2009).

- Identificación y diagnóstico del problema

- Generación de soluciones alternativas
- Selección de la mejor alternativa
- Evaluación de alternativas
- Evaluación de la decisión
- Implantación de la decisión Identificación

Diagnóstico del problema:

Reconocemos en la fase inicial el problema que deseamos solucionar, teniendo en cuenta el estado actual con respecto al estado deseado. Una vez que el problema es identificado se debe realizar el diagnóstico y luego de esto podremos desarrollar las medidas correctivas. Generación de soluciones alternativas: La solución de los problemas puede lograrse por varios caminos y no sólo seleccionar entre dos alternativas, se pueden formular hipótesis ya que con la alternativa hay incertidumbres. Evaluación de alternativas: La tercera etapa implica la determinación del valor o la adecuación de las alternativas que se generaron. ¿Cuál solución será la mejor? Los gerentes deben considerar distintos tipos de consecuencia. Por supuesto que deben intentar predecir los efectos sobre las medidas financieras u otras medidas de desarrollo. Pero también existen otras consecuencias menos definidas que hay que atender. Las decisiones establecen un precedente y hay que determinar si este será una ayuda o un obstáculo en el futuro. Por supuesto, no es posible predecir los resultados con toda precisión. Entonces pueden generar planes de contingencia, esto es, curso alternativo de acción que se pueden implantar con base en el desarrollo de los acontecimientos. Esto se manifiesta en que el 75% de las micro y pequeñas empresas toman decisiones a menudo no planificadas, ello se debe a que no planifican lo que se va a realizar en su empresa y no están bien organizados, es por ello que tienen que salir de apuros pudiendo esto perjudicar a su negocio y El 62.5% del personal de las micro y pequeñas empresas acatan las decisiones que se toman en la empresa siempre, esto se debe a que tienen que hacer caso al dueño, cumplir con lo

solicitado ya que están bajo subordinación y por temor a tener problemas y perder su empleo.

## LA INFLUENCIA DE LA TOMA DE DECISIONES

Según Yupanqui (2009) la forma en que los individuos toman decisiones en las organizaciones y la calidad de las opciones que eligen está influida principalmente por sus percepciones, por sus creencias y por sus valores. Los procesos de decisión en las organizaciones son muy importantes porque generalmente afectan todos los procesos humanos dentro de las mismas: La comunicación, la motivación, el liderazgo, el manejo de conflictos, y otros más.

Cuando tenemos que tomar una decisión, se presenta un conflicto psicológico, previo a la acción de elegir, este conflicto puede ser de cualquiera de los siguientes tres Tipos de Conflicto de Decisión:

Conflicto de Atracción - Atracción. Cuando todas las alternativas son igualmente atractivas, pero sólo podemos optar por una. Por ejemplo: tenemos dinero para comprar sólo un vestido y nos gustan tres.

Conflicto de Evitación - Evitación. Cuando todas las alternativas son igualmente desagradables, pero tenemos que optar por una. Por ejemplo: Quedarnos a estudiar y no ir al baile, o irnos al baile y reprobar el examen; ninguna de las dos opciones parecen gratas pero tenemos que elegir.

### **2.3 Marco conceptual:**

Las librerías de Chimbote empezaron a existir en el año 1960, pero estas no solo se dedicaban a la venta o comercialización de libros y útiles, sino que eran negocios dedicados también a la venta de ropa, zapatos, hilos, telas, etc. Estas librerías se fueron consolidando al pasar de los años, pero en el año 1970 ocurrió el terremoto, lo cual provoco un gran desastre y muchos negocios sufrieron

pérdidas irremediables, a pesar de ello algunas librerías lograron recuperarse y seguir adelante. Hoy en día vemos librerías pero estas no tienen más 15 años en el mercado de Chimbote, pues la mayoría son nuevas y se dedican a la venta de libros, útiles escolares, papeles, materiales de oficina y diferentes artículos.

- Unidad de análisis: Las micro y pequeñas empresas son organizaciones hechas por personas emprendedoras, las cuales están amparadas por la ley 28015 y 30056, ya que se presenta mediante establecimientos pequeños los cuales se dedican a la compra y venta de útiles escolares, libros, papeles y artículos de oficina, brinda empleo a personas de la misma localidad o sociedad. Los cuales se encargan de vender la diversidad de artículos que ofrece la librería y satisfacen la necesidad de la población de Chimbote.
- La gestión de calidad Es mejorar las herramientas administrativas o los pasos para una buena gestión y el manejo idóneo de las técnicas y herramientas para poder aplicarlas en las distintas áreas y en los productos que son comercializados, por las micro y pequeñas empresas, para ser más eficaces y perdurar en el mercado, así mismo brindar un buen servicio a los compradores o consumidores.
- La toma de decisiones Son los pasos que uno tiene que seguir para dar solución a un problema, este se da mediante secuencias que tienen por objetivo la búsqueda de alternativas, selección de alternativas e identificación de la alternativa correcta para poder aplicarla y dar solución a él o los problemas que ocurran, ya sea en una organización o en nuestra vida cotidiana. Hoy en día las Micro y Pequeñas Empresas hacen uso de la toma de decisiones pero no lo hacen correctamente ya que no conocen la importancia, las herramientas o técnicas con las que se aplican correctamente para un mejor resultado. La toma de decisiones se requiere en todas las áreas tanto para adquirir los productos a comercializar, en el servicio que se brindara al cliente, en el trato que se da a los trabajadores para que estos, puedan ejercer un buen

trabajo y así mismo sepan qué hacer ante cualquier acontecimiento que suceda, cuando el dueño o gerente no se encuentre en el establecimiento.

- Historia de las librerías origen: Se originaron en el siglo XVII en la ciudad de México aparecieron las primeras librerías al empezarse a imprimir los primeros libros que se hicieron en el continente americano.
- Actualmente las librerías ya no son muy acudidas, para la compra de libros, puesto que está siendo remplazada por la tecnología, mayormente las librerías se dedican a bastecer de útiles escolares y de oficina.
- Las librerías son establecimientos Comerciales donde se expenden todo tipo de libros, textos, útiles escolares y de oficina, dependiendo del tamaño que estas tengan.
- Las librerías son negocios comerciales con un alto nivel de rendimiento en temporadas de inicio de clase de los escolares. Ya que son los útiles escolares los que tienen mayor demanda; estos negocios se dedican a proveer libros útiles escolares materiales de oficina entre otros. Los cuales algunos de ellos vende al por mayor y menor encargándose de satisfacer las necesidades de la población.
- Los representantes de las micro y pequeñas empresas son mayormente adultos de 30 a 60 años, con grados de instrucción generalmente secundaria completa y estudios superiores. Pusieron este negocio ante la necesidad de autogenerarse y satisfacer sus necesidades y sus ingresos económicos.

### **III. HIPÓTESIS**

En el estudio de investigación “Gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016” como es información descriptiva no se plantea hipótesis.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño de la investigación:

En el presente estudio se utilizó el diseño no experimental, transversal y descriptivo

No experimental: Porque solo se observó cómo afecta la variable gestión de calidad dentro de las micro y pequeñas empresas que se encuentran en el centro de la ciudad de Chimbote, por ello se estudió tal y cual se presenta, sin cambiar nada dentro del contexto.

Transversal: Porque el estudio tiene un tiempo definido, transcurrido en el año 2016.

Descriptivo: Porque solo se describió las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, las características de las micro y pequeñas empresas, de la variable en investigación y del factor que complemento la investigación.

### 4.2 Población y muestra:

**Población:** La población estuvo constituida por 12 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote.

La información se obtuvo mediante la municipalidad de Chimbote y luego se verifico a través de la técnica de sondeo, si las micro y pequeñas empresas se encontraban en funcionamiento, pero algunas habían dejado de funcionar, por lo cual se actualizo la información con las nuevas micro y pequeñas empresas que se encontraron en el casco urbano.

**Muestra:** Se utilizó una muestra de 8 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Porque solo estas micro y pequeñas empresas brindaron información para poder realizar la investigación. (Ver Anexo 03)

### 4.3 Definición y Operacionalización:

| Variable                                   | Dimensión de la variable   | Dimensiones  | Indicadores   | Medición |
|--|--|--------------|---|----------|
| <b>Gestión de calidad</b>                  | Es saber usar las técnicas y herramientas administrativas para realizar una buena gestión de calidad en los negocios y empresas.   | Técnicas     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear técnicas</li> <li>• Compartir técnicas</li> <li>• Aplicar las técnicas</li> </ul>      | Nominal  |
|  |  | Herramientas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las herramientas</li> <li>• Usar las herramientas</li> </ul>                         | Nominal  |
|  |  | Negocios     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar negocios</li> <li>• Conocer negocios</li> </ul>                                  | Nominal  |
|  |  | Empresas     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Micro empresas</li> <li>• Pequeñas empresas</li> <li>• Medianas empresas</li> </ul>          | Nominal  |
| <b>Con el uso de la Toma de decisiones</b> | La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas ayudando a resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos y tener buenos resultados en la empresa. | Proceso      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entender el proceso</li> <li>• Aplicar el proceso</li> <li>• Evaluar el proceso</li> </ul>   | Nominal  |
|  |  | Elección     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elección de alternativas</li> <li>• Elección correcta</li> </ul>                             | Nominal  |
|  |  | Alternativas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para dar solución</li> <li>• Para la mejora en la gestión.</li> </ul>                        | Nominal  |
|  |  | Resolver     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar solución</li> <li>• Resolver problemas</li> </ul>                                     | Nominal  |
|  |  | Resultados   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de ingreso</li> <li>• Nuevos clientes</li> <li>• Fidelización de clientes</li> </ul> | Nominal  |

#### **4.4 Técnicas e instrumentos:**

La técnica que se utilizó para la investigación fue la encuesta, la cual fue aplicada a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, mediante el instrumento cuestionario que consta de n° (21 preguntas) las cuales fueron preparadas cuidadosamente sobre hechos y aspectos que se encontraron los cuales fueron aplicados a la población logrando así los siguientes resultados que están divididos en (05 preg.) a los representantes de las micro y pequeñas empresas, (03 preg.) a las características de las micro y pequeñas empresas, (05 preg.) a la variable Gestión de Calidad y (08 preg.) respecto al factor Toma de Decisiones. (Anexo 04)

#### **4.5 Plan de análisis:**

Para realizar el plan de análisis se utilizó los programas de Word, el cual ayudo a redactar toda la información para la investigación. Excel para elaborar las tablas de frecuencia absoluta, relativa ya que este programa cuenta con funciones de conteo sistemático, puesto que se puedan establecer criterios de conteo predeterminado, realizando así las tabulaciones correspondientes después se elaboraron las figuras circulares que se presentara como (Anexo 06) y el PDF para poder convertir el archivo de la investigación y así realizar su presentación es por todo ello que el análisis es descriptivo.

#### 4.6 Matriz de consistencia

| Problema   | Objetivos  | Variable  | Población y muestra  | Metodología  | Técnicas e instrumentos   |
|--|--|---|--|--|---|
| ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016? | <p><b>GENERAL:</b><br/>Determinar las principales características de la gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.</p> <p><b>ESPECIFICOS:</b><br/>Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.</p> | <p><b>Gestión de calidad en la toma de decisiones</b><br/>Es mejorar los pasos para una buena gestión y el manejo idóneo de las técnicas y herramientas para poder aplicarlas en dar solución a un problema, este se da mediante secuencias de búsqueda de alternativas ,</p> | <p><b>Población:</b> La población estuvo constituida por 12 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote.</p> <p>La información se obtuvo mediante la municipalidad de Chimbote y luego se verifico a través de la técnica de sondeo, si las micro y pequeñas empresas se encontraban en funcionamiento, pero algunas habían dejado de funcionar, por lo cual se actualizo la información con las nuevas micro y pequeñas empresas que se encontraron en el casco urbano.</p> | <p><b>Diseño de la investigación:</b><br/>En el presente estudios se utilizó el diseño no experimental, transversal y descriptivo.<br/>No experimental: Porque solo se observó cómo afecta la variable gestión de calidad dentro de las micro y pequeñas empresas que se encuentran en el centro de la ciudad de Chimbote, por ello se va a estudio tal y cual se presenta, sin cambiar nada dentro del contexto.<br/>Transversal: Porque el estudio tiene un tiempo definido transcurrido en el año 2016.</p> | <p><b>La técnica que se utilizó en la investigación fue:</b> La encuesta porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan nos interesaron y sirvieron para la investigación.</p> <p><b>El instrumento que se utilizó para registrar la información fue:</b></p> |

Continúa...

#### 4.6 Matriz de consistencia

Concluye...

| Problema | Objetivos   | Variable   | Población y muestra  | Metodología  | Técnicas e instrumentos   |
|----------|---|--|--|--|---|
|          | Determinar las principales características de la gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. | selección de alternativas e identificar la alternativa correcta para poder aplicarla y dar solución a él o los problemas que ocurran, ya sea en una organización o en nuestra vida cotidiana | <b>Muestra:</b> Se utilizó una muestra de N° (10) micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Porque solo estas micro y pequeñas empresas brindaron información para poder realizar la investigación. | Descriptivo: Porque solo se describió las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, las características de las micro y pequeñas empresas, de la variable en investigación y del factor que complementa la investigación. | El cuestionario que consta de un conjunto de preguntas, preparadas cuidadosamente sobre hechos y aspectos que interesan a la investigación para ser contestados por la población encuestada |

#### 4.7 Principios éticos:

**Confidencialidad:** porque todos los datos obtenidos se presentaron anónimamente, ya que algunos representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, no quieren que se identifique a su empresa con toda la información brindada, por ello solo se dio a conocer lo autorizado por ellos.

**Confiabilidad:** Porque toda la información obtenida fue directamente recolectados de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, siendo así estas totalmente reales y verídicas.

**Respeto a la persona:** Porque se escuchó y respeto las ideas, opiniones e información que nos brindaron cada uno de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, sin confrontarlos, ni mucho menos discutirles.

## V. RESULTADOS:

### 5.1. Tablas (Resultados)

**Tabla 01.** Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro librerías, del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

| <b>Datos generales:</b>     | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa %</b> |
|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|
| <b>Edad (años)</b>          |                            |                              |
| 18 - 30                     | 1                          | 12,5                         |
| 31 - 50                     | 6                          | 75,0                         |
| 51 a más                    | 1                          | 12,5                         |
| <b>Total</b>                | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |
| <b>Sexo</b>                 |                            |                              |
| Masculino                   | 2                          | 25,0                         |
| Femenino                    | 6                          | 75,0                         |
| <b>Total</b>                | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |
| <b>Grado de instrucción</b> |                            |                              |
| Sin instrucción             | 0                          | 0,0                          |
| Educación básica            | 2                          | 25,0                         |
| Superior no universitaria   | 2                          | 25,0                         |
| Superior universitaria      | 4                          | 50,0                         |
| <b>Total</b>                | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |
| <b>Cargo que desempeña</b>  |                            |                              |
| Dueño                       | 5                          | 62,5                         |
| Administrador               | 3                          | 37,5                         |
| <b>Total</b>                | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |

Continúa...

**Tabla 01.** Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro librerías, del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Concluye.

| <b>Tiempo que desempeña en el cargo (años)</b> | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa %</b> |
|--|----------------------------|------------------------------|
| 0 a 3  | 0                          | 0,0                          |
| 4 a 6  | 3                          | 37,5                         |
| 7 a más  | 5                          | 62,5                         |
| <b>Total</b>                                   | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro librerías, del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

**Tabla 02.** Características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro librerías, del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

| <b>De la Empresa:</b>  | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa %</b> |
|--|----------------------------|------------------------------|
| <b>Cuantos años de permanencia tiene la empresa en el rubro:</b> |                            |                              |
| <b>0 a 3</b>   | 0                          | 0,0                          |
| <b>4 a 6</b>   | 0                          | 0,0                          |
| <b>7 a más</b>   | 8                          | 100,0                        |
| <b>Total</b>   | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |
| <b>Cuantos trabajadores tiene la micro y pequeña empresa:</b>    |                            |                              |
| <b>1 a 5</b>   | 7                          | 87,5                         |
| <b>6 a 10</b>  | 0                          | 0,0                          |
| <b>11 a más</b>  | 1                          | 12,5                         |
| <b>Total</b>   | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |

Continúa...

**Tabla 02.** Características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro librerías, del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Concluye...

| <b>Tiempo que desempeña en el cargo (años)</b> | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa %</b> |
|--|----------------------------|------------------------------|
| <b>0 a 3</b>                                   | 0                          | 0,0                          |
| <b>4 a 6</b>                                   | 3                          | 37,5                         |
| <b>7 a más</b>                                 | 5                          | 62,5                         |
| <b>Total</b>                                   | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

**Tabla 03.** Características de gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

| <b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>   | <b>Número de Mypes</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---|------------------------|-------------------|
| <b>Conoce el termino gestión de calidad</b>   |                        |                   |
| <b>Si</b>   | 2                      | 25,0              |
| <b>No</b>   | 6                      | 75,0              |
| <b>Total</b>  | <b>8</b>               | <b>100,0</b>      |
| <b>Que técnicas modernas de gestión de calidad utilizan en la micro y pequeña empresa</b> |                        |                   |
| <b>Benchmarking</b>   | 0                      | 0,0               |
| <b>Empowerment</b>  | 4                      | 50,0              |
| <b>Las 5 s'</b>   | 0                      | 0,0               |
| <b>Outsourcing</b>  | 1                      | 12,5              |
| <b>Toma de decisiones</b>   | 1                      | 12,5              |
| <b>ninguna</b>  | 2                      | 25,0              |
| <b>Total</b>  | <b>8</b>               | <b>100,0</b>      |

Continúa...

**Tabla 03.** Características de gestión de calidad en la toma de decisiones de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro librerías, del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

| <b>Que dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad en la empresa</b> | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa %</b> |
|--|----------------------------|------------------------------|
| Poca iniciativa  | 0                          | 0,0                          |
| Aprendizaje lento  | 1                          | 12,5                         |
| No se adaptan a los cambios  | 4                          | 50,0                         |
| Desconocimiento del puesto   | 0                          | 0,0                          |
| Otros  | 3                          | 37,5                         |
| <b>Total</b>   | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |
| <b>Que técnicas para medir el rendimiento del personal conocen</b>                                   | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa %</b> |
| Observación  | 7                          | 87,5                         |
| Evaluación   | 1                          | 12,5                         |
| Escala de puntuación   | 0                          | 0,0                          |
| Evaluación de 360°   | 0                          | 0,0                          |
| Otros  | 0                          | 0,0                          |
| <b>Total</b>   | <b>8</b>                   | <b>100</b>                   |
| <b>La excesiva rotación del personal impide una adecuada gestión de calidad</b>                      | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa %</b> |
| Si   | 6                          | 75,0                         |
| No   | 2                          | 25,0                         |
| <b>Total</b>   | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |
| <b>Conoce usted la técnica administrativa toma de decisiones</b>                                     | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa %</b> |
| Si   | 1                          | 12,5                         |
| No   | 7                          | 87,5                         |
| <b>Total</b>   | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |
| <b>Las decisiones que toma en su empresa son a menudo</b>  | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa %</b> |
| Planificadas   | 2                          | 25,0                         |
| No planificadas  | 6                          | 75,0                         |
| <b>Total</b>   | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |

Continúa...

**Tabla 03.** Características de gestión de calidad en la toma de decisiones de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro librerías, del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

| <b>Su personal acata las decisiones que usted toma en la empresa</b>                                     | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa %</b> |
|--|----------------------------|------------------------------|
| Siempre  | 5                          | 62,5                         |
| A veces  | 3                          | 37,5                         |
| Rechazan sus decisiones  | 0                          | 0,0                          |
| Son rebeldes   | 0                          | 0,0                          |
| <b>Total</b>   | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |
| <b>Cree que es importante que su personal esté capacitado y apto para tomar decisiones en la empresa</b> | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa %</b> |
| Muy importante   | 7                          | 87,5                         |
| Importante   | 1                          | 12,5                         |
| No muy importante  | 0                          | 0,0                          |
| Irrelevante  | 0                          | 0,0                          |
| <b>Total</b>   | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |
| <b>Cuanta importancia le daría usted, al realizar una toma de decisiones correcta en su empresa</b>      | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa %</b> |
| Mucho  | 8                          | 100,0                        |
| Regular  | 0                          | 0,0                          |
| Poco   | 0                          | 0,0                          |
| No le importaría   | 0                          | 0,0                          |
| <b>Total</b>   | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |
| <b>Le gustaría que se implemente la técnica administrativa toma de decisiones de su empresa</b>          | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa %</b> |
| Si   | 8                          | 100,0                        |
| No   | 0                          | 0,0                          |
| <b>Total</b>   | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |

Continúa...

**Tabla 03.** Características de gestión de calidad en la toma de decisiones de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro librerías, del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Concluye...

| <b>Tiene más claro sus metas y objetivos cuando toma una decisión</b>                       | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa %</b> |
|---|----------------------------|------------------------------|
| Siempre   | 2                          | 25,0                         |
| Habitualmente   | 2                          | 25,0                         |
| A veces   | 4                          | 50,0                         |
| No  | 0                          | 0,0                          |
| <b>Total</b>  | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |
| <b>Cree que la herramienta toma de decisiones le ayudara a evitar riesgos en su empresa</b> | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa %</b> |
| Siempre   | 3                          | 37,5                         |
| Casi siempre  | 4                          | 50,0                         |
| Normalmente   | 1                          | 12,5                         |
| En ocasiones  | 0                          | 0,0                          |
| Casi nunca  | 0                          | 0,0                          |
| <b>Total</b>  | <b>8</b>                   | <b>100,0</b>                 |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro librerías, del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

## **5.2. Análisis de los Resultados**

### **Referente a la Tabla 01: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016**

El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años (tabla 01), lo cual coinciden con los resultados encontrados por Cieza (2014) quien manifiesta que el 50 % de los representantes tiene de entre 30 a 50 años. Pero los resultados contrastan con los resultados encontrados por Rubio (2014) quien menciona que el 44 % de los representantes tienen de entre 41 a 50 años; también contrasta con los resultados encontrados por Poma (2015) quien determina que el 60% de los representantes tienen de entre 38 a 47 años; además se contrasta con los resultados encontrados por Valderrama (2015) quien establece que el 50% de los representantes tienen de entre 50 a 60 años; así como contrasta con los resultados encontrados por Palma (2016) quien especifica que en su mayoría los representantes tienen de entre 50 años a más. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas, están dirigidos por personas adultas de 31 a 50 años; ya que cuentan con experiencia suficiente, capacidad y conocimiento acerca de sus negocios.

El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género femenino (Tabla 01), estos resultados coinciden con los encontrados por Valderrama (2015) quien menciona que el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del sexo femenino. Pero los resultados contrastan con los resultados encontrados por Rubio (2014) quien establece que el 89 % de los empresarios son de sexo masculino, de igual modo los resultados contrastan con Cieza (2014) quien menciona que el 75% de los representantes son del sexo masculino, además contrasta con Poma (2015) quien manifiesta que el 80% de los representantes son del sexo masculino, así mismo contrasta con los resultados encontrados por Palma (2016) quien sustenta que en su mayoría los representantes son del sexo masculino, también contrasta con los resultados encontrados por Séptimo (2016) quien menciona que el 80% de los representantes son del sexo masculino. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas,

están siendo dirigidas por mujeres, porque son mujeres emprendedoras que se están capacitando y están adquiriendo nuevos conocimientos, para implementarlo en sus propios negocios.

El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios superior universitario (Tabla 01), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Rubio (2014) quien indica que el 78% de los representantes tienen estudios universitarios; a su vez los resultados coinciden con los resultados encontrados por Poma (2015) quien determina que el 45% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios superior universitario. Pero los resultados contrasta con los resultados encontrados por Cieza (2014) quien manifiesta que el 37.50% de los representantes tienen grado de instrucción secundaria; así mismo contrasta con los resultados encontrados por Valderrama (2015) quien especifica que el 53.3% de los representantes tienen grado de instrucción secundaria; de igual modo se contrasta con los resultados encontrados por palma (2016) quien establece que el 83.3% de los representantes tienen grado de instrucción secundaria; además contrasta con los resultados encontrados por Séptimo (2016) que establece que el 50 % de los representantes tienen estudios superiores no universitarios. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, están dirigidos por personas que tienen estudios superior universitario, porque muchas veces es necesario que tengan conocimientos empresariales para poder administrar su negocio, ya que son los propios dueños y necesitan tener mayores conocimientos para implementarlo.

El 62.5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son los dueños (Tabla 01), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Rubio (2014) quien establece que el 56% de los representantes manifestaron ser los dueños de las micro y pequeñas empresas; así mismo coinciden con los resultados encontrados por Palma (2016) quien establece que la mayoría de los representantes manifestaron ser los dueños de las micro y pequeñas empresas. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, sus representantes son los dueños, puesto que son los que iniciaron su negocio y no cuentan con lo suficiente para poder invertir en una persona profesional la cual administre su negocio.

El 62.5% de los representantes desempeñan el cargo de 7 a más años (Tabla 01), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Rubio (2014) quien determina que el 67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de entre 5 a más años. Pero los resultados contrastan con los resultados encontrados por Palma (2016) quien manifiesta que el 83.3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 11 años a más. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, sus representantes desempeñan el cargo de 7 a más años; ya que no tienen la confianza necesaria para poder delegar el cargo a otra persona, porque creen que nadie mejor que ellos conoce su negocio.

**Referente a la Tabla 02: las características de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016:**

El 100% de las micro y pequeñas empresas permanece en el rubro de 7 a más años (Tabla 02), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Valderrama (2015) quien determina que el 60% de las micro y pequeñas empresas tiene 10 años; también coinciden con los resultados encontrados por Palma (2016) quien determina que el 83.3% de las micro y pequeñas empresas tienen de 11 años a más en el rubro. Pero los resultados contrastan con los resultados encontrados por Rubio (2014) quien establece que el 56% de las micro y pequeñas empresas tienen de más de 5 años en el rubro. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas, permanecen en el rubro de librerías de 7 a más años; ya que las librerías tienen cada vez mayor público y su demanda de clientes aumenta, por lo que se encuentran situadas en zonas comerciales céntricas y accesibles.

El 87.5% de las micro y pequeñas empresas tienen de entre 1 a 5 trabajadores (Tabla 02). Pero estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Chero (2015) quien manifiesta que el 70.4% de las micro y pequeñas empresas presenta de 1 a 2 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas, tienen de entre 1 a 5 trabajadores, porque los negocios son pequeños y se abastecen con el personal que tienen para satisfacer en la atención a la demanda de clientes.

El 87.5% de las micro y pequeñas empresas su objetivo de creación es por subsistencia (Tabla 02). Pero estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Rubio (2014) quien manifiesta que el 89% de las micro y pequeñas empresas su objetivo de creación es por obtener ganancia; además contrastan con los resultados encontrados por Palma (2016) quien manifiesta que la mayoría de las micro y pequeñas empresas su objetivo de creación fue es por obtener ganancias. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas fueron creadas por subsistencia, ya que los dueños quienes lo crearon, no tenían trabajo y vieron en el rubro librerías la oportunidad para trabajar y así cubrir sus necesidades.

**Referente a la Tabla 03: la variable gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, del casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2016:**

El 75% de las micro y pequeñas empresas NO conocen el término gestión de Calidad (Tabla 03). Pero los resultados contrastan con los resultados encontrados por Rubio (2014) quien manifiesta que el 67% de las micro y pequeñas empresas SI conocen el término gestión de calidad; así mismo contrastan con los resultados encontrados por Palma (2016) quien manifiesta que el 100% de las micro y pequeñas empresas SI conocen el término gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas, no conocen el término gestión de calidad, ya que este término se viene implementando recién en estos últimos años y además se basan más en su experiencia y confían más en sus conocimientos adquiridos durante los años del negocio.

El 50% de las micro y pequeñas empresas utilizan la técnica moderna de gestión de calidad Empowerment, el 25% de las micro y pequeñas empresas no utilizan ninguna técnica moderna de gestión de calidad, 12.5% de las micro y pequeñas empresas utilizan la técnica moderna de gestión de calidad outsourcing, el 12.5% de las micro y pequeñas empresas utilizan la técnica moderna de gestión de calidad toma de decisiones (Tabla 03). Esto demuestra que la mayoría de las micros y pequeñas empresas, utilizan la técnica

moderna de gestión de calidad Empowerment, esto se da porque los dueños de los negocios tienen que salir o viajar entonces dan la potestad a sus trabajadores para que estos decidan en el negocio.

El 50% de las micro y pequeñas empresas tienen dificultades con su personal para la implementación de gestión de calidad pues no se adaptan a los cambios, El 37.5% de las micro y pequeñas empresas tienen dificultades con su personal para la implementación de gestión de calidad por otros motivos, el 12.5% de las micro y pequeñas empresas tienen dificultades con su personal para la implementación de gestión de calidad pues tienen un aprendizaje lento (Tabla 03). Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, no se adaptan a los cambios, por temor a que lo nuevo le traiga dificultades y esto les lleve a fracasar o hacer mal las cosas y sean despedidos.

El 87.5% de las micro y pequeñas empresas para medir el rendimiento del personal conocen la técnica de observación, El 12.5% de las micro y pequeñas empresas para medir el rendimiento del personal conocen la técnica de evaluación (Tabla 03). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas, para medir el rendimiento del personal utilizan la técnica de observación, ya que es el método más fácil en el cual los dueños pueden observar mejor los movimientos y la forma como se desenvuelven sus trabajadores.

El 75% de las micro y pequeñas empresas creen que la excesiva rotación del personal SI les impide una adecuada gestión de calidad, el 25% de las micro y pequeñas empresas creen que la excesiva rotación del personal NO les impide una adecuada gestión de calidad (Tabla 03). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas, creen que la excesiva rotación del personal SI les afecta, porque al ingresar un nuevo trabajador les va a quitar tiempo para volver a enseñarles el trabajo que tiene que realizar o les puede causar demoras y errores al no conocer el puesto.

El 87.5% de las micro y pequeñas empresas no conocen la técnica administrativa toma de decisiones, el 12.5% de las micro y pequeñas empresas si conocen la técnica administrativa toma de decisiones (Tabla 03). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas, no conocen la técnica administrativa toma de decisiones, porque no saben la importancia que tiene para que su negocio pueda posicionarse en el mercado logrando mayores ganancias.

El 75% de las micro y pequeñas empresas toman decisiones a menudo no planificadas, el 25% de las micro y pequeñas empresas toman decisiones a menudo planificadas (tabla 03). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas toman decisiones a menudo no planificadas, ello se debe a que no planifican lo que se va a realizar en su empresa y no están bien organizados, es por ello que tienen que salir de apuros pudiendo esto perjudicar a su negocio.

El 62.5% del personal de las micro y pequeñas empresas acatan las decisiones que se toman en la empresa siempre, el 37.5% del personal de las micro y pequeñas empresas acatan las decisiones que se toman en la empresa a veces (Tabla 03), Esto demuestra que en la mayoría de las micro y pequeñas empresas, el personal acata las decisiones que se toman, esto se debe a que tienen que hacer caso al dueño, cumplir con lo solicitado ya que están bajo subordinación y por temor a tener problemas y perder su empleo.

El 87.5% de las micro y pequeñas empresas creen que es muy importante que su personal esté capacitado y apto para tomar decisiones, el 12.5% de las micro y pequeñas empresas creen que es importante que su personal esté capacitado y apto para tomar decisiones (Tabla 03). Esto demuestra que a la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas, creen que es muy importante que su personal esté capacitado y apto para tomar decisiones, porque requieren que su personal tenga la capacidad de poder brindar mejoras y dar soluciones a los problemas o sucesos que acontezcan en su negocio logrando menores pérdidas de dinero.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas le darían mucha importancia al realizar una toma de decisiones correcta en su empresa (Tabla 03). Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del Distrito de Chimbote, al realizar una toma de decisiones correcta en su empresa le darían mucha importancia, porque sienten que eso mejoraría su empresa, pues contarían con un proceso administrativo el cual les ayudaría a tener un mejor desenvolvimiento en su negocio.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si les gustaría que se implemente la técnica administrativa toma de decisiones (Tabla 03). Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas, si les gustaría implementar la técnica administrativa toma de decisiones, porque cambiaria para mejor a su empresa, pues se brindaría una charla a todo el personal para que conozcan sobre el tema y sepan cómo aplicarlo eficientemente en su centro de trabajo.

El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene más claro sus metas y objetivos cuando toman una decisión solo a veces, el 25% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene más claro sus metas y objetivos cuando toman una decisión siempre, el 25% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene más claro sus metas y objetivos cuando toman una decisión habitualmente (Tabla 03). Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas, tienen siempre más claro sus metas y objetivos cuando toman una decisión, porque les ayuda a darse cuenta si la decisión que tomaron esta bien o mal y de esa manera pueden replantear mejor sus ideas para brindar una buena solución al momento de tomar decisiones en su negocio.

El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas creen que la herramienta toma de decisiones le ayudara a evitar riesgos casi siempre, el 37.5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas creen que la herramienta toma de decisiones le ayudara a evitar riesgos siempre, el 12.5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas creen que la herramienta toma de decisiones le ayudara a evitar riesgos normalmente (Tabla 03). Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas

empresas, creen que la herramienta toma de decisiones les ayudara a evitar riesgos casi siempre, porque tendrán más conocimientos, mejores ideas y alternativas para poder brindar soluciones y mejorar en equipo el negocio.

## VI. CONCLUSIONES

**El estudio de investigación de gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, de la ciudad de Chimbote, 2016 concluyen que:**

1. En el presente estudio respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas, la mayoría están dirigidas por personas de edad promedio entre 31 a 50 años, son del género femenino, tienen estudios superior universitarios, son dueños de sus negocios, desempeñan el cargo de 07 años a más.
2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del Distrito de Chimbote 2016, La totalidad permanecen en el rubro de entre 7 a más años, la mayoría tienen de entre 1 a 5 trabajadores y su objetivo de creación es por subsistencia.
3. Referente a la variable gestión de calidad y al factor de investigación toma de decisiones, La mayoría no conocen el término gestión de calidad, utilizan como técnica moderna de gestión de calidad el Empowerment, creen que la excesiva rotación del personal si impide una adecuada gestión de calidad, para medir el rendimiento del personal utilizan la técnica de la observación, el personal tiene dificultades para implementar la gestión de calidad en la empresa porque no se adaptan a los cambios. La totalidad le daría mucha importancia al realizar una toma de decisiones correcta en su empresa, si les gustaría que se implemente la técnica administrativa toma de decisiones en su empresa, la mayoría absoluta no conocen la técnica administrativa toma de decisiones, creen que es muy importante que su personal esté capacitado y apto para tomar decisiones en la empresa, las decisiones que toman en su empresa son a menudo no planificadas, su personal acata las decisiones que toman siempre, la mayoría tiene más claro sus metas y objetivos cuando toman decisiones, creen que la herramienta toma de decisiones le ayudaría a evitar riesgos en su empresa casi siempre.

## **Recomendación**

- Los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del Distrito de Chimbote deben estar dirigidas por personas mayores de 31 años, que sean del género femenino o masculino, que sus estudios sean superiores, ya que así, tendrán mayores conocimientos y sabrán emplear correctamente las acciones necesarias que requieren sus empresas para mantenerse activos en el mercado.
- Los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del Distrito de Chimbote tiene que contar con trabajadores para poder realizar las diferentes actividades que requiere sus empresas y así cumplir con todos sus objetivos trazados.
- Los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del Distrito de Chimbote deben adquirir conocimientos referente a la variable gestión de calidad para que lo puedan implementar correctamente en sus empresas, ya que así se obtendrán mejores resultados para disminuir las dificultades del personal, haciendo que estos permanezcan más tiempo laborando y sus clientes queden satisfechos, a la vez deben realizar la implantación de la técnica administrativa toma de decisiones, para que estas puedan ser mejor planificadas y los trabajadores puedan ejercer y acatar las decisiones dadas por la gerencia. También la herramienta toma de decisiones debe ser aplicada para todas las personas que integran estos negocios, ya que sería la mejor manera para que puedan conocer los beneficios de ello tanto para su vida como para su trabajo.

## Referencias:

- Alberti, G., Villena, H. Y and Martha Beatriz Peluffo *Desarrollo territorial y cohesión social en América Latina* (2015). *La visión de las PyME*. Madrid, España: Ediciones Octaedro, S.L... Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- B., M. E. (2009). *Toma de decisiones*. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Calidad PUCP (2013). *Calidad: significado e importancia*. Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de: <http://calidad.pucp.edu.pe/el-asesor/calidadsignificado-e-importancia#sthash.LzXJJpMV.br5ras5W.dpbs>
- Centty, V. (2011). *La inversión en recursos humanos y la competitividad de las micro y pequeñas empresas de la región Arequipa*. Madrid, ES: B - EUMED. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- El congreso de la república del Perú (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Lima, Perú. Recuperado de: [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf)
- El congreso de la república del Perú (2013). *La Ley N° 30056 y sus modificaciones laborales al régimen especial de las micro y pequeñas empresas*. Lima, Perú. Recuperado de: [http://aempresarial.com/web/revitem/4\\_15478\\_20217.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/4_15478_20217.pdf)
- Espinosa (2009). *Calidad total*. Córdoba AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Guzmán Mendoza I. (2014) *Caracterización gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librerías (ciudad Piura) año 2013*. Tesis de pregrado. Universidad Católica 33 los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú. URL <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034229>.

- Hoyer R. y Brooke B. (2001). *¿Qué es calidad?* Tomado de la revista Quality Progress. Recuperado de: <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Qu%E9%20es%20calidad.pdf>. 32
- Martin, J. (2004). *Tomar decisiones: una dificultad sobrehumana* Coord. Gral. - SABF Blog. Recuperado de: <http://blog.sabf.org.ar/2015/07/08/tomar-decisiones-una-dificultad-sobrehumana/?gclid=CLyPh9LgIM0CFZQbgQodnn0D6Q>.
- Palma Morillo O. (2016) *Caracterización de la gestión de calidad De las micro y pequeñas empresas, en el Sector comercio, rubro carpintería, en el Distrito de Coishco, provincia del santa 2015*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, CHIMBOTE Perú. URL <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037812>.
- Poma Santa J. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz 2015*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, HUARAZ, Perú. URL <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038640>.
- Quintero, A. (2014) *Sistema de gestión de calidad en las pymes colombianas* recuperado de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13450/1/QuinteroArteagaMarcela2014.pdf>.
- Rubio Poma J. (2014) *Caracterización del financiamiento y la gestión calidad en las Mypes del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, CHIMBOTE, Perú. URL <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034216>.

- Sánchez, C. (2003). *Dificultades y beneficios de la implantación de sistemas de gestión de calidad en una organización*. España. Recuperado de: <https://www.uclm.es/bits/sumario/25.asp>.
- Sheput, J. (2005). *Situación del mercado de trabajo en la región Ica* Boletín de Economía Laboral N° 30 recuperado de: [http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL\\_30.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_30.pdf).
- Ugaz, L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de Fabricación de lejías*. Lima, Perú. Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ\\_FLORES\\_LUIS\\_ISO\\_9001\\_2008.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf?sequence=1)
- Valderrama Villanueva S. (2015). *Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzado para damas del distrito El Porvenir, año 2014*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, TRUJILLO, Perú. URL <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037812>.
- Wikipedia (2012). *Gestión de la calidad*. Enciclopedia libre. Recuperado de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad](https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad)

**Anexos:**

**Anexos 01:** Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES  | SEMANAS |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
|--|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
|  | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Título de la investigación (Caratula)                              | X       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| Hoja de firma del jurado y asesor                                  | X       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| Hoja de agradecimiento y/o<br>dedicatoria                          | X       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| Resumen y Abstract   | X       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| Contenido (Índice)   | X       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| Índice de figuras y tablas   | X       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| Introducción   | X       | X |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| Revisión de la literatura  |         |   | X | X |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| Metodología  |         |   |   |   | X | X |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| Resultados   |         |   |   |   |   |   | X |   |   |    |    |    |    |    |    |
| Análisis de los resultados   |         |   |   |   |   |   |   | X |   |    |    |    |    |    |    |
| Conclusiones y recomendaciones                                     |         |   |   |   |   |   |   |   | X |    |    |    |    |    |    |
| Referencias bibliográficas y anexos                                |         |   |   |   |   |   |   |   |   | X  |    |    |    |    |    |
| Redacción del informe final, Artículo<br>científico y ponencia.    |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    | X  |    |    |    |    |
| Presentación del informe final,<br>Artículo científico y ponencia. |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | X  | X  | X  | X  |

**Anexos 02: Presupuesto:**

| <b>DETALLE</b>  | <b>CANTIDAD</b> | <b>PRECIO UNITARIO</b> | <b>PRECIO TOTAL</b> |
|-----------------|-----------------|------------------------|---------------------|
| Taller de tesis | 2 meses         | s/. 2200.00            | s/. 2200.00         |
| Internet        | 350 horas       | s/. 1.00 x hora        | s/. 350.00          |
| Impresión       | 300 hojas bond  | s/. 0.20 x hoja        | s/. 60.00           |
| Pasajes         | 60 días         | s/. 3.50               | s/. 210.00          |
| Tramite de mype | 1               | s/. 7.00               | s/. 7.00            |
| USB             | 2               | s/. 30.00              | s/. 60.00           |
| Empastado       | 3               | s/. 35.00              | s/. 105.00          |
| <b>TOTAL</b>    |                 | <b>S/. 76.70</b>       | <b>S/. 2992.00</b>  |

**Anexos 03: Población y muestra:**

| <b>N°</b> | <b>RAZON SOCIAL</b>                              | <b>DIRECCIÓN</b>             | <b>REPRESENTANTE</b>          | <b>RUC</b>  |
|-----------|--|------------------------------|-------------------------------|-------------|
| 01        | Librería Cristiana<br>Manantial De Vida          | Jr. Alfonso Ugarte N°<br>685 | Núñez Barboza Joel            | 10181390374 |
| 02        | Librería Cristiana<br>El Pregonero               | Jr. Elías Aguirre<br>N°549   | Velásquez De García<br>Flavia | 10328481656 |
| 03        | Librería Bazar<br>Cristiana Manantial<br>De Vida | Jr. Alfonso Ugarte<br>N°685  | Zavaleta Meléndez<br>Rafael   | 10329125365 |
| 04        | MULTICOPIAS                                      | Av. José Pardo N°<br>773     | Grupo Varillas SAC            | 20569242216 |
| 05        | Librería CHAVIN                                  | Jr. Manuel Ruiz<br>N°652     | Chávez De Carreño<br>Doris    | 10328442111 |
| 06        | Librería Comercial                               | Av. José Pardo N°400         | Cornejo Chauca Rosa           | 10423363598 |

|    |   |                               |                                  |             |
|----|---|-------------------------------|----------------------------------|-------------|
|    | Bodega<br>"BETHEL"                      |                               |                                  |             |
| 07 | Feria De Libros                         | Av. José Paro N° 641          | Bueno Vílchez Cesar              | 10080881164 |
| 08 | Distribuidora<br>Librería<br>LA CULTURA | Jr. Manuel Ruiz N°<br>304     | Gámez Menacho<br>Maricruz        | 10328389580 |
| 09 | LECTUS                                  | Jr. José Olaya N°498          | Chávez García María              | 10463384768 |
| 10 | EDITORIAL<br>CULTURAL<br>ENSIL EIRL     | Jr. Guillermo Moore<br>N° 628 | Editorial Cultural<br>Ensil EIRL | 20482446451 |

**Anexos 04: Cuestionario:**

**I. GENERALIDADES:**

**1.1.REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

**1. Edad del representante de las micro y pequeñas empresas:**

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

**2. Genero del representante de las micro y pequeñas empresas**

- a) Masculino
- b) femenino

**3. Grado de instrucción del representante de las micro y pequeñas empresas.**

- a) Sin instrucción
- b) educación básica
- c) superior universitario
- d) superior no universitario

**4. Cuál es el cargo que desempeña dentro de las micro y pequeñas empresas**

- a) Dueño

b) administrador

**5. Cuantos años desempeña el cargo**

a) 0 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más.

**1.2 REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

**6. ¿Cuantos años de permanencia tiene la empresa en el rubro?**

a) 0 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

**7. ¿Cuántos trabajadores tiene la micro y pequeña empresa?**

a) 1 a 5

b) 6 a 10

c) 11 a más.

**8. ¿cuál es el objeto de la creación de la micro y pequeña empresa?**

a) Obtener rentabilidad

b) subsistencia

**II.REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

**2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

**9. ¿Conoce el término gestión de calidad?**

a) Si

b) No

**10. ¿Qué técnicas modernas de gestión de calidad utilizan en las micro y pequeñas empresa?**

- a) Benchmarking
- b) Empowerment
- c) Las 5 s'
- d) Outsourcing
- e) Toma de decisiones
- f) Ninguna.

**11. Que dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad en la empresa?**

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adaptan a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros.

**12. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conocen?.**

- a) Observación
- b) Evaluación
- c) Escala de puntuación
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros.

**13. ¿La excesiva rotación del personal impide una adecuada gestión de calidad?**

- a) Si
- b) No

**14. ¿Conoce usted la técnica administrativa toma de decisiones?**

- a) Si
- b) No

**15. ¿las decisiones que toma en su empresa son a menudo?**

- a) Planificadas
- b) No planificadas

**16 ¿Su personal acata las decisiones que usted toma en la empresa?.**

- a) Siempre

- b) A veces
- c) Rechazan sus decisiones
- d) Son rebeldes

**17. Cree que es importante que su personal esté capacitado y apto para tomar decisiones en la empresa?**

- a) Muy importante
- b) Importante
- c) No muy importante
- d) Irrelevante

**18. Cuanta importancia le daría usted, al realizar una toma de decisiones correcta en su empresa?**

- a) Mucho
- b) Regular
- c) Poco
- d) No le importaría

**19. ¿Le gustaría que se implemente la técnica administrativa toma de decisiones de su empresa?**

- a) Si
- b) No

**20. ¿Tiene más claro sus metas y objetivos cuando toma una decisión?**

- a) Siempre
- b) Habitualmente
- c) A veces
- d) No

**21. ¿Cree que la herramienta toma de decisiones le ayudara a evitar riesgos en su empresa?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre

- c) Normalmente
- d) En ocasiones
- e) Casi nunca

**Anexos 05: Tabulación:**

| <b>Pregunta</b>                     | <b>Respuesta</b>          | <b>Tabulación</b> | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Frecuencia Relativa %</b> |
|-------------------------------------|---------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|
| <b>1.- Edad</b>                     | 18 a 30 años              | I                 | 1                          | 12.5%                        |
|                                     | 31 a 50 años              | II 1              | 6                          | 75.0%                        |
|                                     | 51 años a más             | I                 | 1                          | 12.5%                        |
|                                     | <b>Total</b>              | <b>III III</b>    | <b>8</b>                   | <b>100%</b>                  |
| <b>2.- Género del Representante</b> | Masculino                 | II                | 2                          | 25%                          |
|                                     | Femenino                  | III 1             | 6                          | 75%                          |
|                                     | <b>Total</b>              | <b>III III</b>    | <b>8</b>                   | <b>100%</b>                  |
| <b>3.- Grado de Instrucción</b>     | Sin Instrucción           |                   | 0                          | 0%                           |
|                                     | Educación básica          | II                | 2                          | 25%                          |
|                                     | Superior Universitaria    | II                | 2                          | 25%                          |
|                                     | Superior no Universitaria | III               | 4                          | 50%                          |
|                                     | <b>Total</b>              | <b>III III</b>    | <b>8</b>                   | <b>100%</b>                  |
| <b>4.- Cargo que Desempeña</b>      | Dueño                     | II \              | 5                          | 62.5%                        |
|                                     | Administrador             | III               | 3                          | 37.5%                        |
|                                     | <b>Total</b>              | <b>III III</b>    | <b>8</b>                   | <b>100%</b>                  |
| <b>5.-Tiempo en el Cargo</b>        | 0 a 3 años                |                   | 0                          | 0%                           |
|                                     | 4 a 6 años                | III               | 0                          | 37.5%                        |
|                                     | 7 a más años              | III               | 2                          | 62.5%                        |

|   |                             |                |          |             |
|---|-----------------------------|----------------|----------|-------------|
|   | <b>Total</b>                | <b>III III</b> | <b>8</b> | <b>100%</b> |
| <b>6.- Tiempo de Permanencia en el Rubro</b>        | 0 a 3 años                  |                | 0        | 0%          |
|   | 4 a 6 años                  |                | 0        | 0%          |
|   | 7 a más años                | III III        | 8        | 100%        |
|   | <b>Total</b>                | <b>III III</b> | <b>8</b> | <b>100%</b> |
| <b>7.- Número de Trabajadores</b>                   | 1 a 5 trabajadores          | III II         | 7        | 87.5%       |
|   | 6 a 10 trabajadores         |                | 0        | 0%          |
|   | 11 a más trabajadores       | I              | 1        | 12.5%       |
|   | <b>Total</b>                | <b>III III</b> | <b>8</b> | <b>100%</b> |
| <b>8.- Objetivo de Creación</b>                     | Obtener ganancias           | I              | 1        | 12.5%       |
|   | Subsistencia                | III II         | 7        | 87.5%       |
|   | <b>Total</b>                | <b>III III</b> | <b>8</b> | <b>100%</b> |
| <b>9.- Conoce el término gestión de calidad</b>     | Si                          | II             | 2        | 25%         |
|   | No                          | III I          | 6        | 75%         |
|   | <b>Total</b>                | <b>III III</b> | <b>8</b> | <b>100%</b> |
| <b>10.- Técnicas Modernas de Gestión De Calidad</b> | Benchmarking                | IIII           | 4        | 0%          |
|   | Empowerment                 |                | 0        | 50%         |
|   | La 5s                       |                | 0        | 0%          |
|   | Outsourcing                 | I              | 1        | 12.5%       |
|   | Toma de decisiones          | I              | 1        | 12.5%       |
|   | Ninguna                     | II             | 2        | 25%         |
|   | <b>Total</b>                | <b>III III</b> | <b>8</b> | <b>100%</b> |
| <b>11.Implementación de Gestión de Calidad</b>      | Poca Iniciativa             |                | 0        | 0%          |
|   | Aprendizaje lento           | I              | 1        | 12.5%       |
|   | No se adaptan a los cambios | IIII           | 4        | 50%         |
|   |                             |                | 0        | 0%          |

|  |                            |        |   |       |
|--|----------------------------|--------|---|-------|
|  | Desconocimiento del puesto | III    | 3 | 37.5% |
|  | Otros                      | NI III | 8 | 100%  |
|  | <b>Total</b>               |        |   |       |
| <b>12. Técnicas de Medición del Rendimiento</b>                                      | Observación                | NI II  | 7 | 87.5% |
|  | Evaluación                 | I      | 1 | 12.5% |
|  | Escala de Puntuación       |        | 0 | 0%    |
|  | Evaluación de 360°         |        | 0 | 0%    |
|  | Otros                      |        | 0 | 0%    |
|  | <b>Total</b>               | NI III | 8 | 100%  |
| <b>13.- La excesiva rotación del personal impide una adecuada gestión de calidad</b> | Si                         | NI I   | 6 | 75%   |
|  | No                         | II     | 2 | 25%   |
|  | <b>Total</b>               | NI III | 8 | 100%  |
| <b>14.- Conoce usted la técnica administrativa toma de decisiones</b>                | Si                         | I      | 1 | 12.5% |
|  | No                         | NI II  | 7 | 87.5% |
|  | <b>Total</b>               | NI III | 8 | 100%  |
| <b>15.- Las decisiones que toma en su empresa son a menudo</b>                       | Planificadas               | II     | 2 | 25%   |
|  | No planificadas            | NI I   | 6 | 75%   |
|  | <b>Total</b>               | NI III | 8 | 100%  |
| <b>16.- Su personal acata las decisiones que usted toma en la empresa</b>            | Siempre                    | NI     | 5 | 62.5% |
|  | A veces                    | III    | 3 | 37.5% |
|  | Rechazan sus decisiones    |        | 0 | 0%    |
|  | Son rebeldes               |        | 0 | 0%    |
|  | <b>Total</b>               | NI III | 8 | 100%  |
| <b>17.- Cree que es importante que su personal esté capacitado y apto</b>            | Muy importante             | NI II  | 7 | 87.5% |
|  | Importante                 | I      | 1 | 12.5% |
|  | No muy importante          |        |   |       |

|   |                  |            |          |             |
|---|------------------|------------|----------|-------------|
| para tomar decisiones en la empresa   | Irrelevante      |            | 0        | 0%          |
|   | <b>Total</b>     | <b>III</b> | <b>0</b> | <b>0%</b>   |
|   |                  | <b>III</b> | <b>8</b> | <b>100%</b> |
| 18.- Cuanta importancia le daría usted, al realizar una toma de decisiones correcta en su empresa | Mucho            | III        | 8        | 100%        |
|   | Regular          |            | 0        | 0%          |
|   | Poco             |            | 0        | 0%          |
|   | No le importaría |            | 0        | 0%          |
|   | <b>Total</b>     | <b>III</b> | <b>8</b> | <b>100%</b> |
| 19.- Le gustaría que se implemente la técnica administrativa toma de decisiones de su empresa     | Si               | III        | 8        | 100%        |
|   | No               |            | 0        | 0%          |
|   | <b>Total</b>     | <b>III</b> | <b>8</b> | <b>100%</b> |
| 20.- Tiene más claro sus metas y objetivos cuando toma una decisión                               | Siempre          | II         | 2        | 25%         |
|   | Habitualmente    | II         | 2        | 25%         |
|   | A veces          | IIII       | 4        | 50%         |
|   | No               |            | 0        | 0%          |
|   | <b>Total</b>     | <b>III</b> | <b>8</b> | <b>100%</b> |
| 21.- Cree que la herramienta toma de decisiones le ayudara a evitar riesgos en su empresa         | Siempre          | III        | 3        | 37.5%       |
|   | Casi siempre     | IIII       | 4        | 50%         |
|   | Normalmente      | I          | 1        | 12.5%       |
|   | En ocasiones     |            | 0        | 0%          |
|   | Casi nunca       |            | 0        | 0%          |
|   | <b>Total</b>     | <b>III</b> | <b>8</b> | <b>100%</b> |

**Anexos 06: Figuras.**

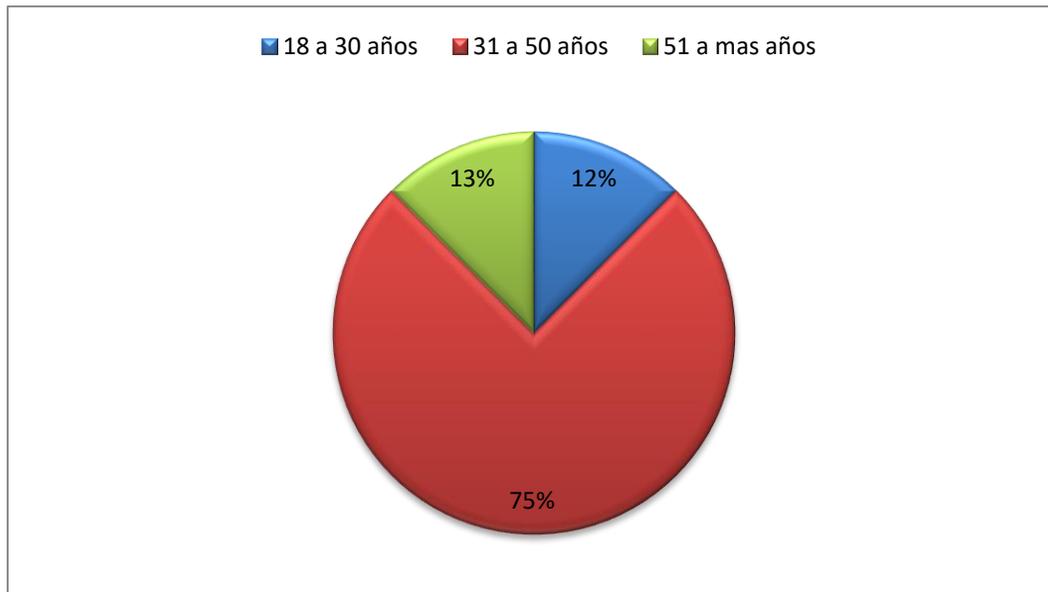


Figura 01: Edad del representante de las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 01

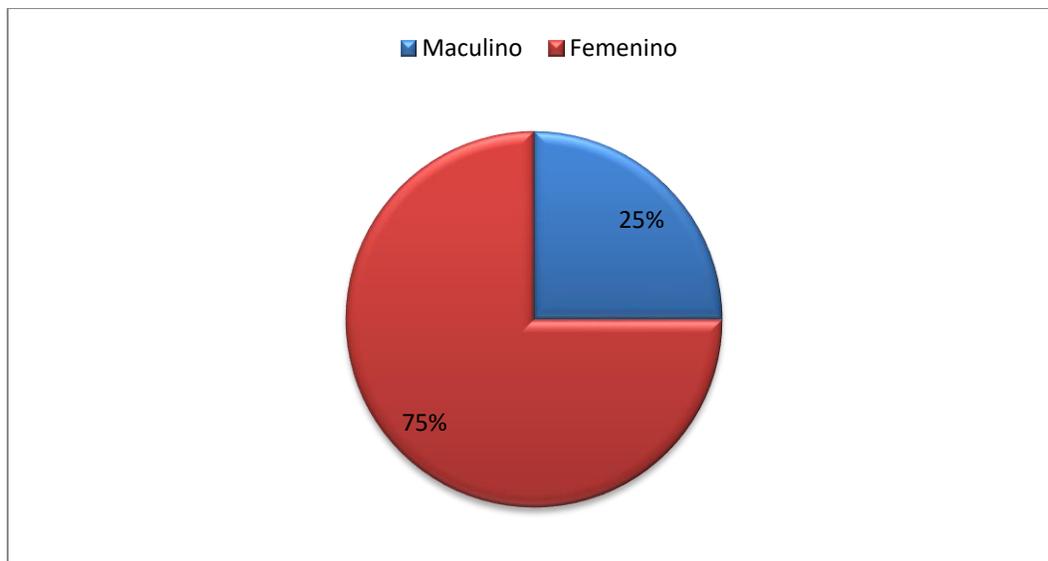


Figura 02: Genero del representante de las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 01



Figura 03: Grado de instrucción del representante de las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 01

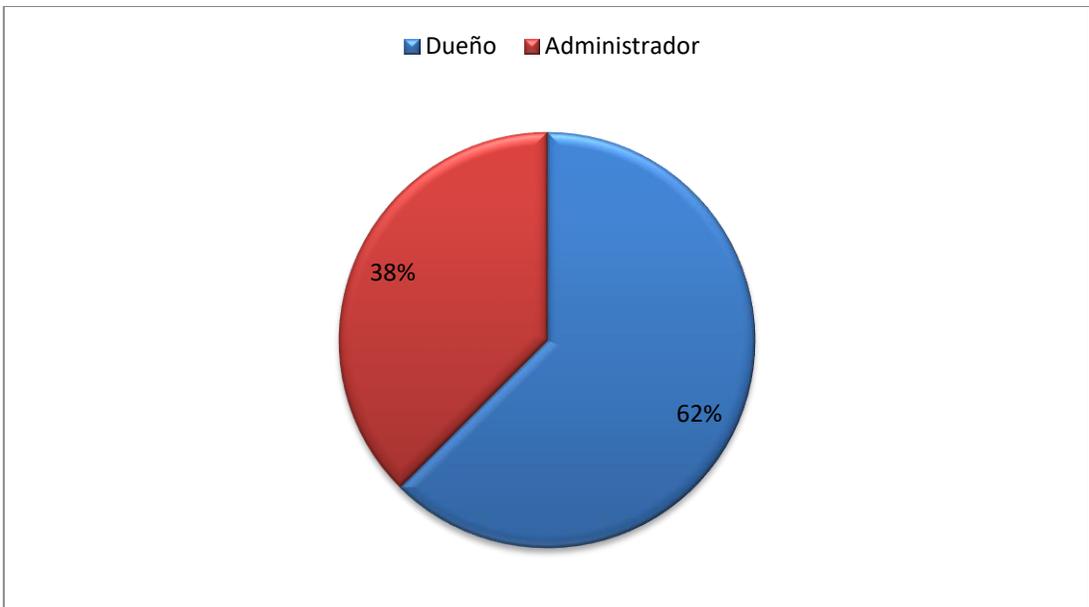


Figura 04: Cargo desempeñado en la empresa.

Fuente: Tabla 01

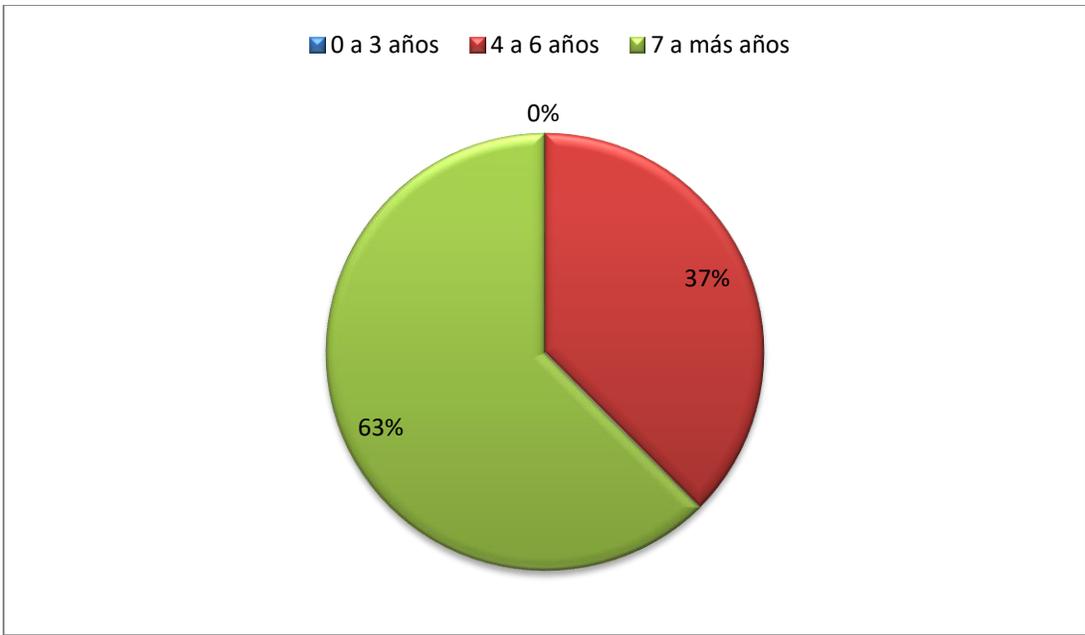


Figura 05: Tiempo en el cargo

Fuente: Tabla 01

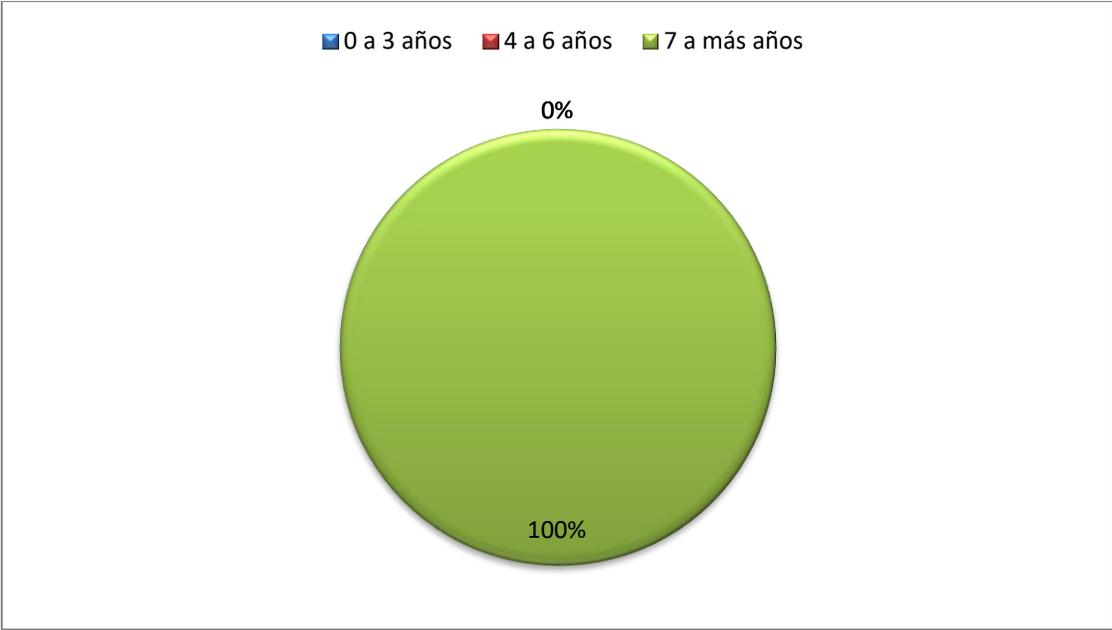


Figura 06: Años de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente: Tabla 02

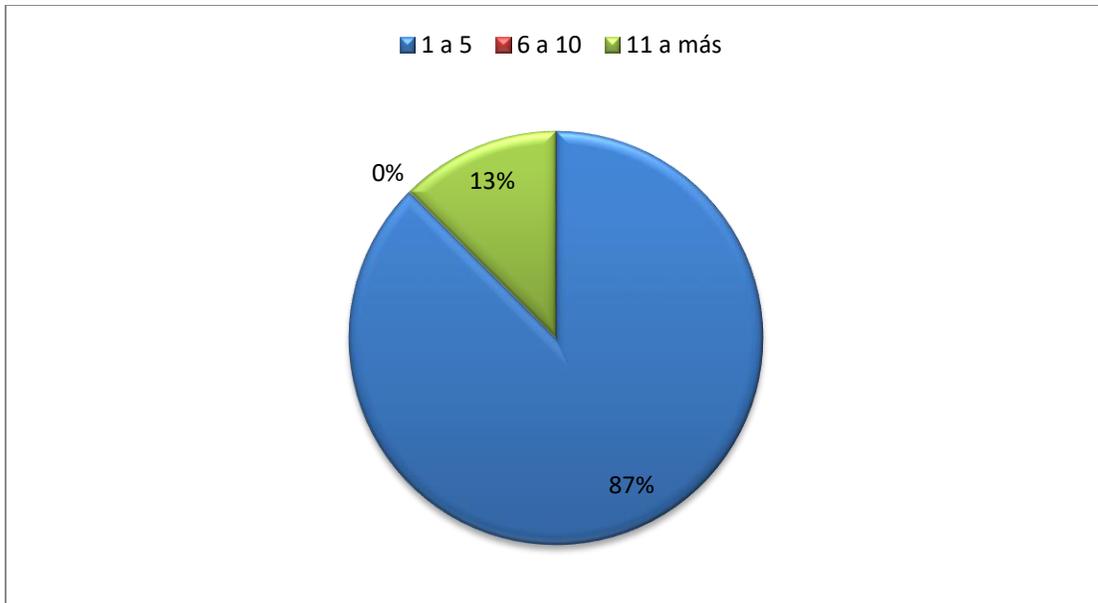


Figura 07: Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas.

Fuente: Tabla 02

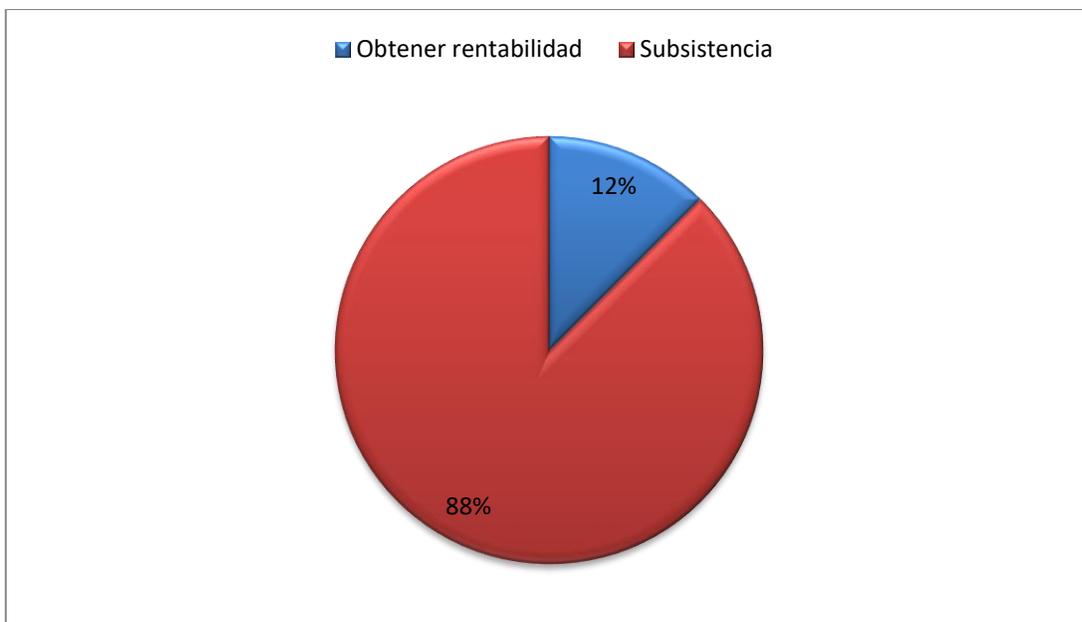


Figura 08: Objeto de creación de la micro y pequeña empresa.

Fuente: Tabla 02

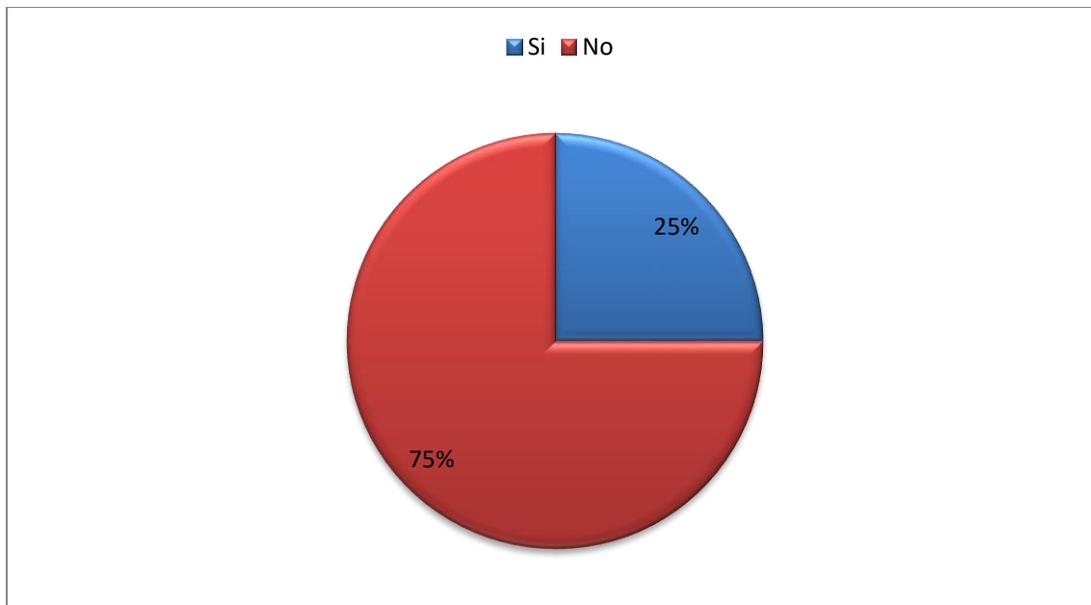


Figura 09: Término gestión de calidad.

Fuente: Tabla 03

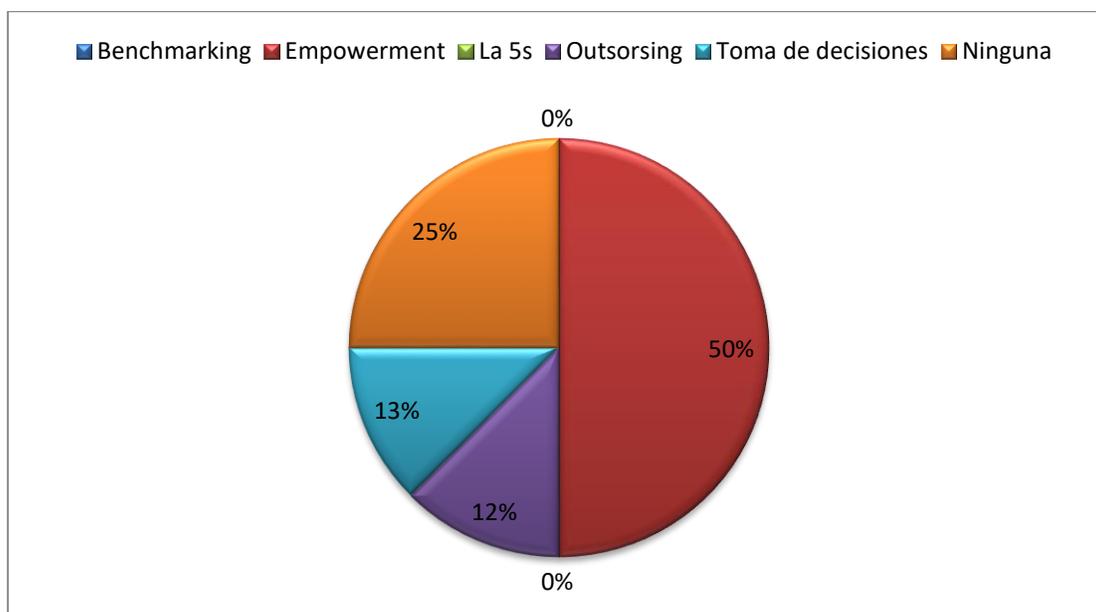


Figura 10: Uso de técnicas moderna gestión de calidad en la micro y pequeña empresa.

Fuente: Tabla 03

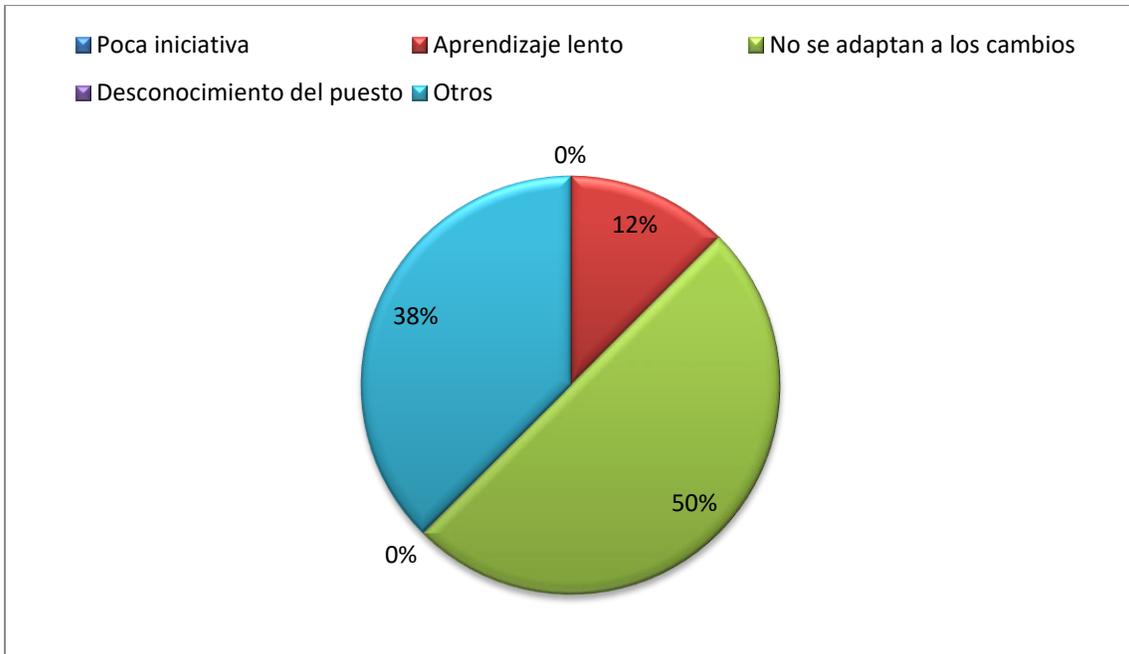


Figura 11: Dificultad en la implementación de Gestión de Calidad

Fuente: Tabla 03

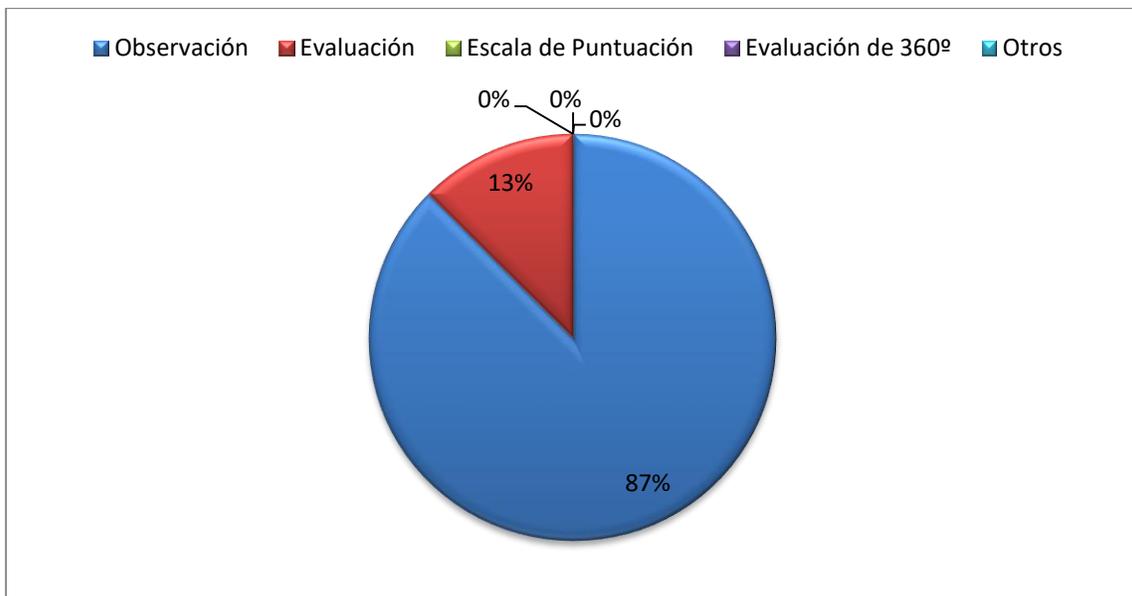


Figura 12: Técnicas de Medición del Rendimiento

Fuente: Tabla 03

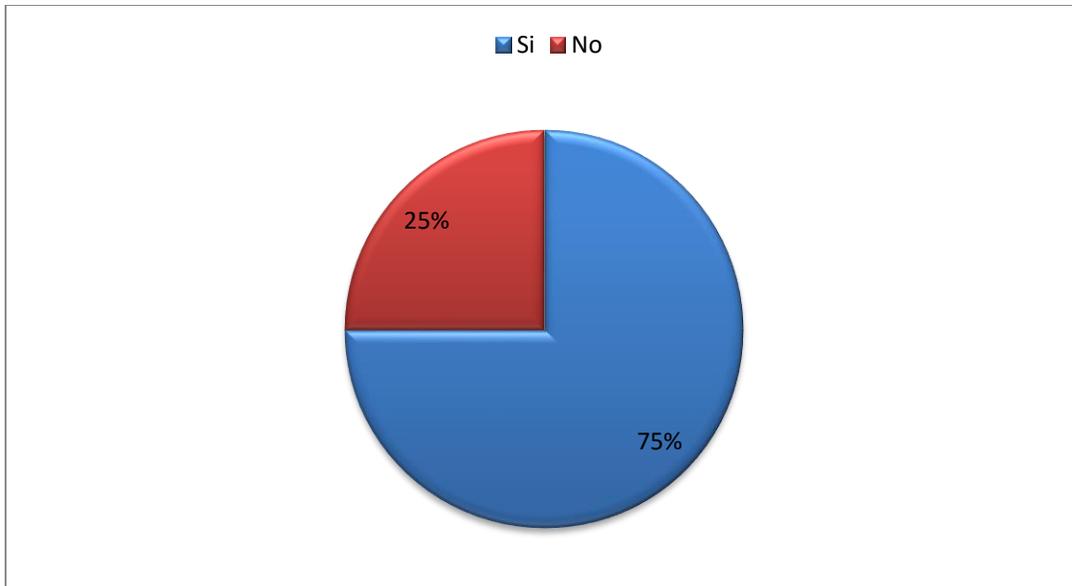


Figura 13: Rotación del personal impide adecuada gestión de calidad

Fuente: Tabla 03

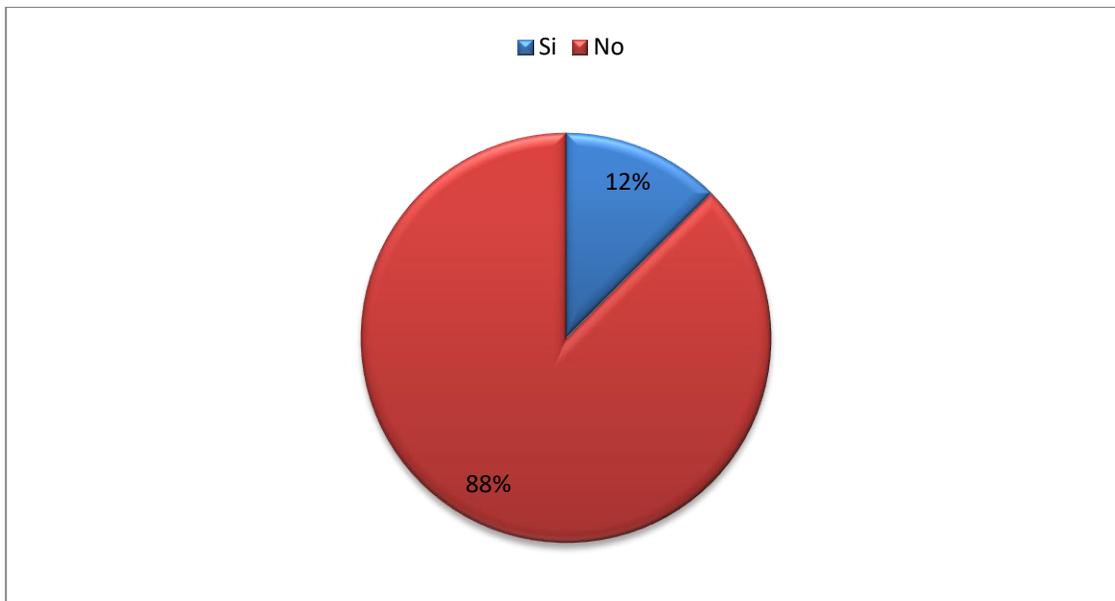


Figura 14: Técnica administrativa toma de decisiones

Fuente: Tabla 03

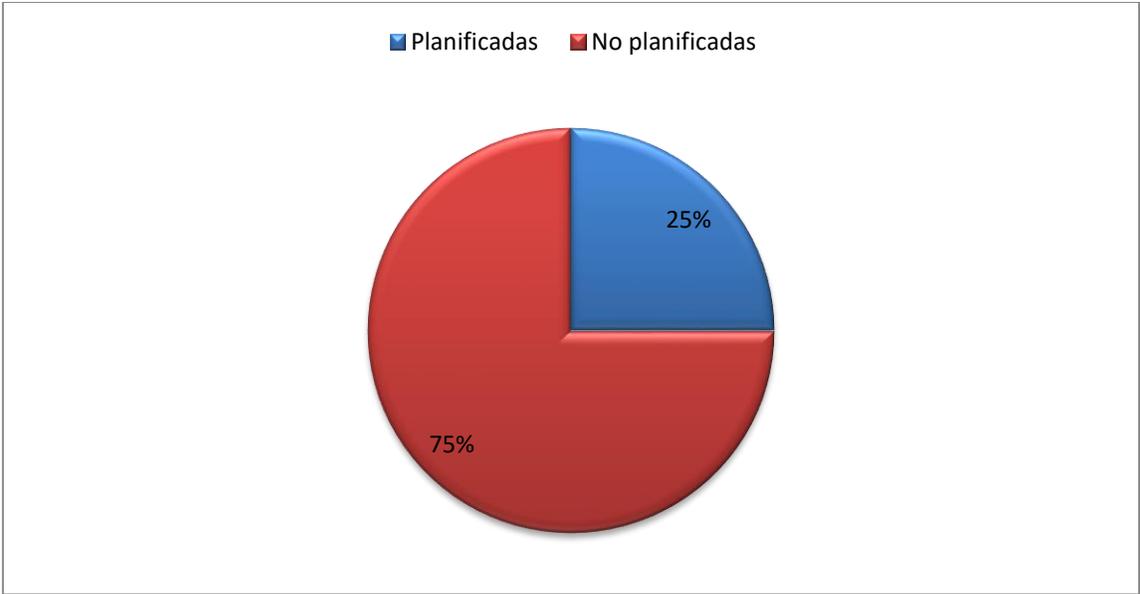


Figura 15: Decisiones que toman en su empresa

Fuente: Tabla 03

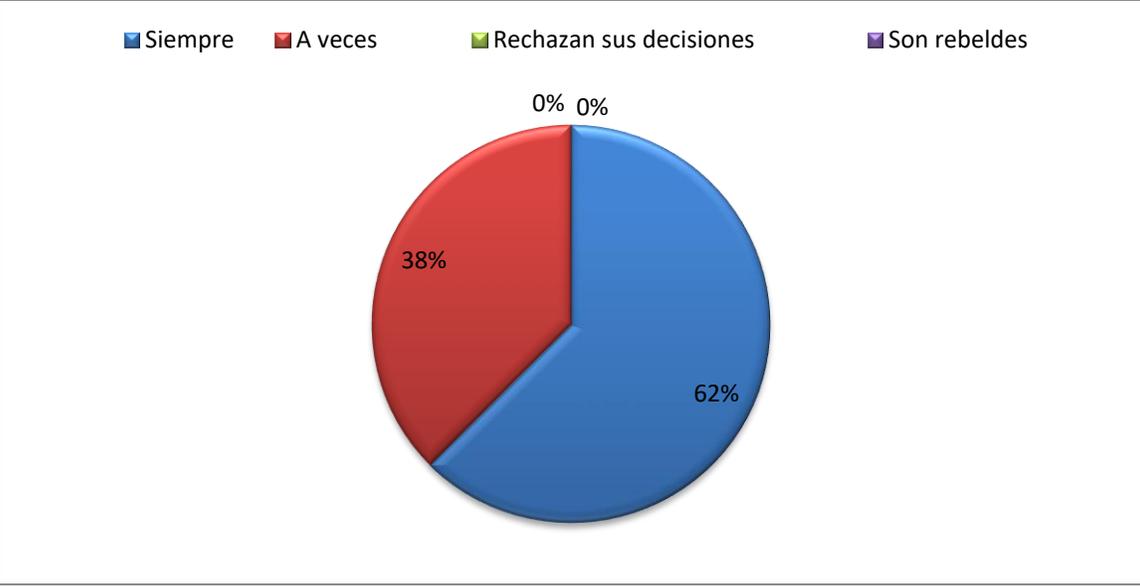


Figura 16: El personal acata las decisiones tomadas en la empresa

Fuente: Tabla 03

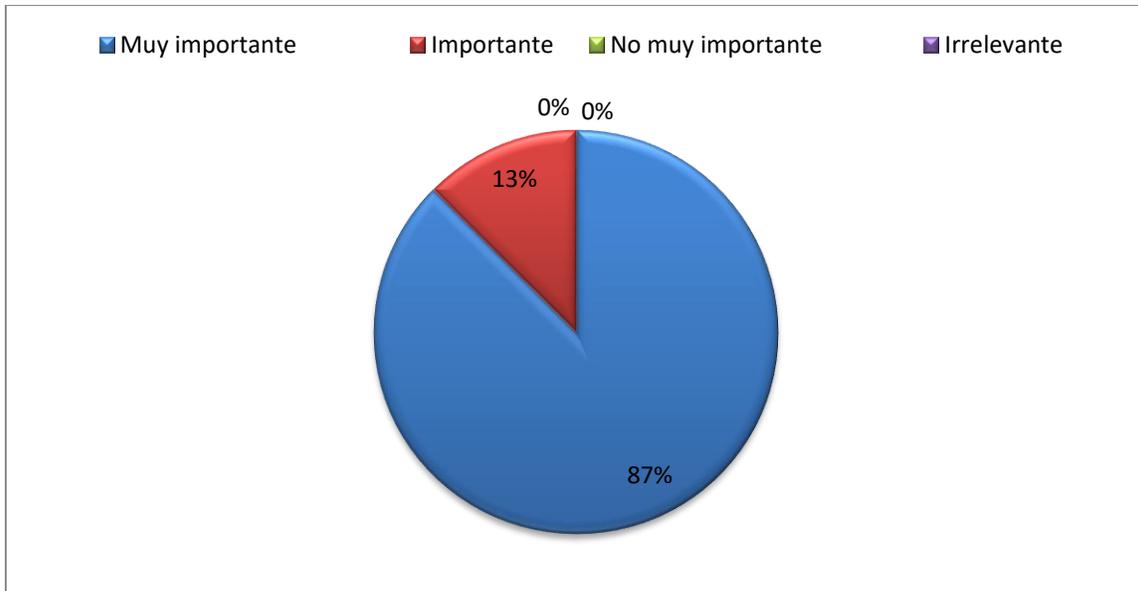


Figura 17: Importancia de un personal capacitado

Fuente: Tabla 03



Figura 18: Realizar una toma de decisiones correcta

Fuente: Tabla 03

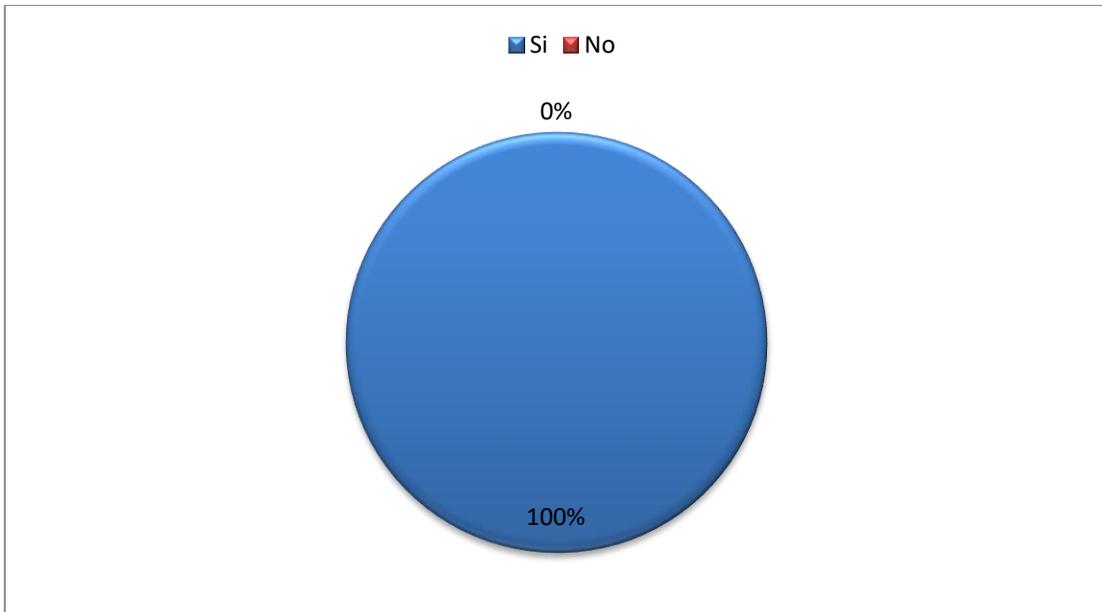


Figura 19: Implementación de la técnica administrativa toma de decisiones

Fuente: Tabla 03

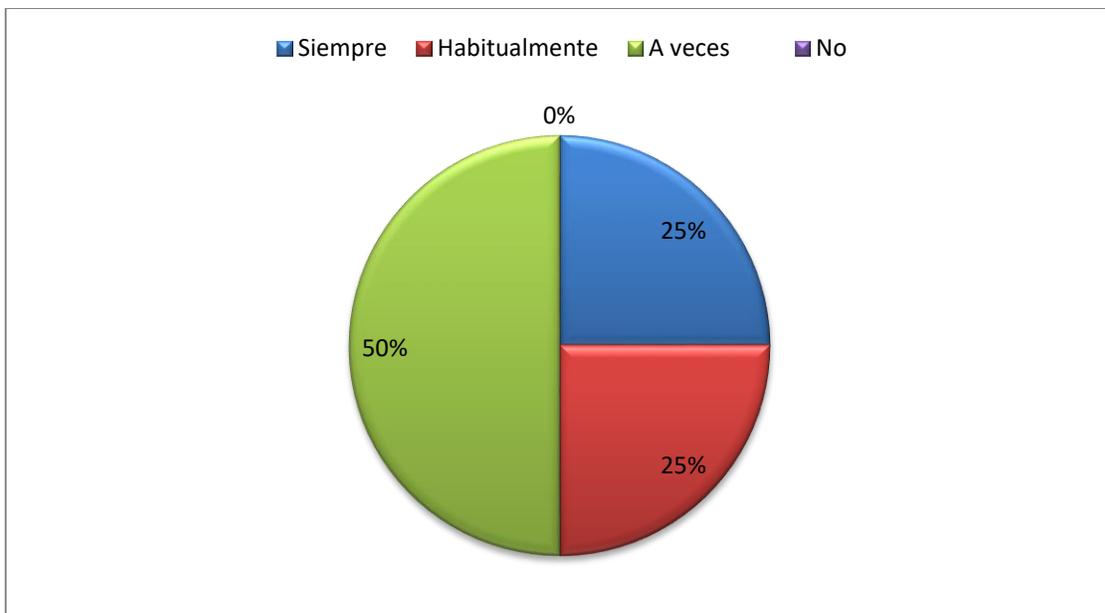


Figura 20: Metas y objetivos mas claros

Fuente: Tabla 03

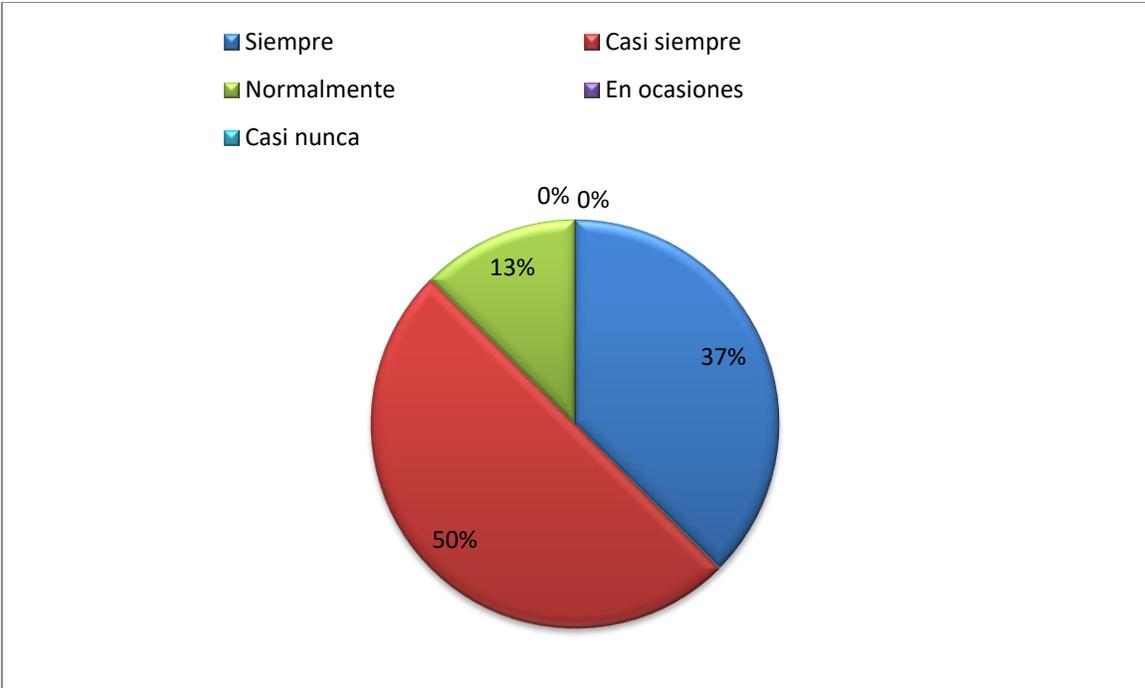


Figura 21: Toma de decisiones evita riesgos

Fuente: Tabla 03