



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE SELECCIÓN  
DE PRODUCTOS MARINOS EN LAS MYPE DEL SECTOR  
INDUSTRIA RUBRO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS Y  
CONSERVAS MARINAS EN EL DISTRITO DE TACNA, 2019**

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

**AUTORA:**

**BACH. CARMEN ROSA FLORES CONDORI**

**ASESOR:**

**MGTR. DIVAN YURI CARI CONDORI**

**JULIACA - PERU**

**2019**

## **JURADO EVALUADOR**

---

Dr. Juan Pilco Churata  
**Presidente**

---

Dr. Aurelio Francisco Alvarez Gallegos  
**Miembro**

---

Lic. Adm. Constantino A. Paricahua Condori  
**Miembro**

---

Mg. Divan Yuri Cari Condori  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por protegerme e iluminar mi camino para poder culminar mis estudios satisfactoriamente y desempeñar cargos y servir a mi pueblo.

A la universidad Católica de los Ángeles Chimbote por haberme brindado el conocimiento necesario que un administrador requiere a fin de desempeñarme con eficiencia en el campo laboral, así mismo poder realizar la presente investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por Fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por Haber puesto en mi camino aquellas personas Que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres, Julio Flores Quispe y María Condori Delgado que siempre me apoyan incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser una profesional.

## RESUMEN

El propósito del presente trabajo de investigación fue describir los atributos principales de la gestión de calidad en el procedimiento para seleccionar productos marino de las MYPE en el sector industria – rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito 2019. Diseño de la investigación fue no experimental transversal, según la naturaleza del estudio de la investigación y por las características fue de tipo descriptivo, está considerado en el nivel de investigación cuantitativo. Para la recolección de los datos se seleccionó una prueba de población de 10 MYPE en la región de elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna a quienes se les aplico un cuestionario de 22 preguntas cerradas, aplicando el procedimiento de revisión. Adquirir los resultados que lo acompañan: con relación a los agentes reglamentarios en las MYPE: 100% son de Perú, un 80% está entre 31 y 50 años, 70% son hombres. En relación a la MYPE: el 60% tiene más de años de actividad en el rubro, 60% cuenta de 1 a 4 trabajadores. En relación a la administración de la calidad: el 80.0% de la población encuestada afirma que sí conocen la importancia gestión de calidad mientras que el 10.0% no tiene información sobre la importancia de gestión de calidad. El resultado fue, 30% crea estrategias para la calidad en la elaboración; un 70% no lo hace.

Palabra Clave: “Gestión de Calidad, Proceso de Selección”

## **ABSTRACT**

The purpose of this research work was to describe the main attributes of quality management in the procedure to select marine products from the MSEs in the industry sector - product preparation and marine preserves of the district 2019. Design of the research was non-experimental cross-section, according to the nature of the study of the research and for the characteristics it was of a descriptive type, it is considered at the level of quantitative research. For the collection of the data, a population test of 10 MYPE was selected in the region of elaboration of products and marine preserves of the district of Tacna to which a questionnaire of 22 closed questions was applied, applying the review procedure. Acquire the results that accompany it: in relation to the regulatory agents in the MSEs: 100% are from Peru, 80% are between 31 and 50 years old, 70% are men. In relation to the MSE: 60% have more years of activity in the field, 60% account for 1 to 4 workers. In relation to the administration of quality: 80.0% of the surveyed population affirms that they do know the importance of quality management, while 10.0% do not have information on the importance of quality management. The result was, 30% create strategies for the quality in the elaboration; 70% do not.

Keyword: "Quality Management, Selection Process"

CONTENIDO	
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN LITERARIA .....	4
2.2. Marco Teórico.....	9
2.2.1. Gestión de calidad.....	9
2.2.2. Objetivo de la Gestión de Calidad.....	10
2.2.3. Importancia de la Gestión de Calidad .....	11
2.2.4. Herramientas de Gestión .....	12
2.2.5. Principios de gestión de la calidad .....	12
2.2.6. Precursores de la calidad,.....	13
2.2.7. Las MYPE	16
2.2.8. Características MYPE.....	17
2.2.13. Proceso de selección de Productos marinos.....	19
2.2.14. Objetivos de la selección de productos marinos .....	19
III. METODOLOGÍA .....	23
IV. RESULTADOS .....	28
CONCLUSIONES .....	44
Respecto al objetivo general .....	44
Respecto al objetivo específico N° 01 .....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
DATOS GENERALES:.....	47
I. DATOS DE REPRESENTANTE .....	47
1. ¿Edad del encuestado? .....	47
2. Género	47
3. ¿Estado civil del encuestado?.....	47
4. ¿Nacionalidad del Encuestado?.....	47
5. ¿Grado de instrucción?.....	47
6. ¿Cuál es el cargo del encuestado?.....	47
II. LA GESTION DE CALIDAD .....	47
7. ¿Usted tiene conocimiento sobre el significado de Gestión de Calidad? ...	47
8. ¿Cuenta su organización con una Visión y misión?.....	47
9. organigrama establecido y un manual de funciones en su industria? .....	47
10. ¿Desarrolla políticas de calidad en la industria? .....	48
11. ¿Usted realiza capacitaciones a sus trabajadores?.....	48
12. ¿trabajadores están preparados para las funciones? .....	48
13. ¿Cuánto tiempo demora en atender al cliente?.....	48
14. ¿Usted controla la elaboración de productos?.....	48
15. ¿Usted evalúa el proceso de atención a los clientes?.....	48
16. ¿Cómo realiza las actividades de compra?.....	48
17. ¿Cuenta con área de almacenamiento adecuada para la materia prima? ....	48
18. ¿Qué tipo de publicidad realiza? .....	48
19. ¿Cómo califica el clima laboral de su empresa? .....	48
ANEXO .....	49
VALIDACIÓN .....	49

## **INDICE DE LAS TABLAS Y DE LOS GRÁFICOS**

### **TABLAS**

Tabla Nro. 01 .....	29
Tabla Nro. 02 .....	31
Tabla Nro. 03 .....	37

### **GRAFICOS**

Gráfico Nro. 01 .....	35
Gráfico Nro. 02 .....	35
Gráfico Nro. 04 .....	36
Gráfico Nro. 05 .....	36
Gráfico Nro. 06 .....	37
Gráfico Nro. 07 .....	37
Gráfico Nro. 08 .....	38
Gráfico Nro. 09 .....	38
Gráfico Nro. 10 .....	39
Gráfico Nro. 11 .....	39
Gráfico Nro. 12 .....	40
Gráfico Nro. 13 .....	40
Gráfico Nro. 14 .....	41



## **I. INTRODUCCIÓN**

El desarrollo de la propuesta de esta investigación está en base a los conceptos teóricos y el uso de los mismos como puntos de partida para la determinación de las principales características de la gestión de la calidad en el proceso de selección de productos marinos en las MYPE; se puede determinar que este proceso, implementado de una manera estructurada, es vital para un crecimiento y desarrollo organizacional de las MYPE, permitiendo un mayor grado de profesionalismo que las lleven hacia el éxito.

En la mayoría de MYPE, atraviesan una serie de dificultades para la adecuada selección de productos marinos, ya que son el activo más importante dentro de las empresas y que de ellas deriva el éxito, el proceso de selección de productos marinos no es tomado con la importancia debida en las MYPE ,debido a que la mayoría de ellas se caracterizan por no aplicar la calidad en sus procesos, además por los limitados recursos económicos con los que cuentan para implementar un proceso de selección de productos marinos.

Por otro lado, a nivel internacional En España, Las MYPE están en una encrucijada. En efecto: Deben decidir si desean ser unas empresas basadas en la fabricación de productos marinos con falta de calidad, o mejorar aumento de la oferta y la demanda y modificando el paradigma de gerencial considerando que el conocimiento es uno de los pilares fundamentales para la prosperidad. Su paradigma cultural hace que su toma de decisiones.

En Argentina, los empresarios de Las MYPE se han formado en la actividad, pero no tienen una educación formal vinculada en la Gestión de la Calidad. El

empresario de la MYPE argentino se hace con la experiencia, a base de prueba y error, y casi siempre esa experiencia se hace en el marco de la propia empresa.

En Chile, con respecto a la administración de calidad, el 3% de las microempresas y el 8% de las pequeñas organizaciones tienen una confirmación de calidad, con una tasa más baja, en los dos casos, en el procedimiento de afirmación. El aviso específico en este tema es el Premio a la Gestión Competitiva para PYMES de Chile Calidad, que, en opinión del Presidente de CONUPIA, habla de un desarrollo en este tema, en particular debido a la expansión de las aplicaciones y el apoyo local en su segunda convocatoria (**Organización Internacional de Trabajo, 2010**)

A nivel nacional el Perú es un país de emprendedores, y dentro de las debilidades que tiene el sector micro y pequeña empresa son en su mayoría la falta de importancia productos marinos. (**Mejía & Rocca, 2015**)

**Por lo mencionado anteriormente surge la siguiente interrogante:** ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de productos marinos en las MYPE en el sector industria sección producción de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, 2019? Frente al problema planteo el siguiente **Objetivo General:** Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de productos marinos en las MYPE del sector industria - rubro producción de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, 2019. Y para obtener este propósito se ha planteado como **Objetivos Específicos:** Determinar las principales características de la Gestión de Calidad de las MYPE del sector industria - rubro preparación de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, 2019, verificar las principales características del proceso selección de productos marinos de las MYPE del sector industria – en el rubro de la fabricación

de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, 2019. El tipo de problema se ha seleccionado fue el descriptivo, será no experimental porque se estudió conforme a la realidad sin sufrir modificaciones. El estudio **se justifica**, porque permitirá conocer las principales características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de productos marinos en las MYPE del sector industria - rubro elaboración de productos de conservas marinas, ya que conociendo éstas características será más fácil aplicarlas en otras MYPE que no cuenten con este proceso, mejorando así su competitividad y su posición en el mercado.

Del mismo modo, permitirá que los empresarios tomen decisiones con respecto al proceso de selección de productos marinos en las MYPE, contratando a los mejores vendedores que ocupen los puestos adecuados y sobre todo capaces, motivados y comprometidos para desempeñar mejor sus labores, de este modo el producto o servicio que se brinde se realizará en menor tiempo y con la calidad que requiere el consumidor final.

También considero las limitaciones encontradas en el transcurso del trabajo de investigación más que todo a lo económico, puesto que es autofinanciado por el estudiante, otra limitante es en el recojo de la información la aplicación de los instrumentos al usuario y los participantes del MYPE.

Finalmente, este estudio servirá de base para futuras investigaciones y otros estudios similares dentro del ámbito geográfico de la región y el país, ya que éste estudio se realiza de manera seria y exhaustiva.

## **II. REVISIÓN LITERARIA:**

### **2.1. Antecedentes**

Cabe mencionar que por el momento no hay muchos trabajos del rubro que se está investigando, por tal motivo se tomara en consideración investigaciones que pertenecen al mismo sector industrial y con la misma variable de estudio que es la gestión de calidad, posteriormente estos serán remplazados por investigaciones del mismo rubro y que son motivos de la presente investigación.

*Hernández (2015)* define que: “Gestión de calidad, Marketing y Competitividad de las MYPE del sector industria rubro elaboración de productos marinas. Llegó a las siguientes conclusiones: que el marketing y la competitividad de las MYPE rubro elaboración, son dos puntos que aún están muy lejos de estar en estándares óptimos que permitan realizar una correcta gestión de los negocios. Si bien es cierto la mayoría de los Gerentes y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos (53%) y (27%) cuentan con estudios primarios; esto significa una gran desventaja para el negocio ya que el mayor porcentaje de Gerentes y/o Administradores cuenta con estudios secundarios completos; esto implica que deberán capacitarse en temas relacionados con el rubro y gestión de calidad, marketing y competitividad. En algunos casos al ser propietarios o hijos del propietario hace que asuma una postura un poco más conservadora al momento de dirigir el negocio ya que se tiene la idea que si hasta el momento funciona bien y tienen clientes pues no es necesario ningún tipo de modificación en la dirección de la empresa. La gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado o parametrisado, en la mayoría de las empresas, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y que en algún momento dieron resultados, pero el negocio evoluciona y no se puede permitir el

mantener ideas o costumbre que no vayan a la par de la expansión del negocio. No se lleva una correcta gestión de proveedores y de insumos ya que a pesar de que se manifiesta que ellos exigen calidad y precio, hemos tenido la oportunidad de estar presente en muchas entregas de productos y la manipulación de los mismos por parte de los proveedores esta apartada de ser una manipulación de calidad, inclusive muchas veces a vista de los consumidores. El no exigir ningún tipo de certificación por parte de estos nos deja una preocupación latente por no tener la certeza de la calidad de los mismos. Las condiciones de higiene en ocasiones se limitan a tener un carnet de sanidad, pero sin tener en cuenta aspectos primordiales como la higiene en la atención, el aseo de las manos antes y después de atender a cada cliente, orden y limpieza. También tenemos casos bastante ejemplares donde la higiene y políticas de salud son más que impecables, aquí quien ejerce un orden y exigencia en este tema es el Gerentes y/o Administrador. Una problemática muy marcada en el rubro de la competitividad. El 73% de las MYPE es una amenaza muy fuerte que existe una gran posibilidad de que nuevos elaboradores traten de imitar las características, junto con la debilidad de que el local no se encuentra ubicado en un lugar propio. Otro punto muy importante es que el 67% de los elaboradores aplican la innovación tecnológica, un 20% opta por una innovación social lo cual es una forma para aumentar su competitividad en el rubro” (p.70)

**Campos (2015) menciona:** “la Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro elaboración de productos y conserva marinas 2018 Se llegó a las siguientes conclusiones: que, si influye la gestión de calidad en la competitividad, pero no hay interés por los propietarios y/o administradores ya que la gestión de calidad en la actualidad es una estrategia dirigida al éxito competitivo de la empresa. Las

características que tiene la gestión de la calidad en las MYPE rubro elaboración de productos y conserva marinas es la falta de conocimiento, la resistencia al cambio al nivel de gerencia lo ha repercutido en no lograr alcanzar los altos niveles de competitividad lo que ha incidido en la disminución de las ventas. Por los que los empresarios del grupo analizado deben de implantar un sistema de calidad como estrategia de gestión para ser más competitiva. Las MYPE del rubro estudiado tiene que dar mayor realce a los elementos de gestión de calidad debido a su importancia dentro del sistema, como son los procesos, la documentación, el manual de calidad, debe existir una buena relación entre ellos tiene que haber congruencia entre los elementos para que estos trabajen de la mejor manera dentro del sistema. Respecto a la importancia de la competitividad de las MYPE del rubro elaboración de productos y conserva marinas se concluye que la elaboración de productos presenta debilidades a la importancia de ajuste en los precios, en las nuevas tendencias de innovación, en las medidas estándar de calidad y en la satisfacción que exige el cliente por lo q es importante que se considere perfeccionar sistemas propios de planeación, organización, dirección, y control dirigidos a lograr altos niveles de satisfacción entre los individuos que en ella concurren. Con respecto a los elementos analizados de la competitividad de las MYPE rubro elaboración de productos, evidencio como resultados que los elementos que intervienen como la toma de decisiones, la estrategia de diferenciación y la adaptabilidad no van con el perfil que se exige en la competitividad de este rubro” (p.115)

*Ríos (2015)* Sostiene: “la Gestión de Calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector industria, rubro elaboración en el distrito de Tacna. Llega a las siguientes conclusiones: del estudio realizado se concluye

que el 50% de los representantes legales o gerentes de la MYPE del rubro elaboración en el distrito de Tacna, afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad”(p.215)

**Huallpahuaque (2015)** sostiene: “sobre la Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de calidad total en la MYPE del sector industria-rubro elaboración. Se llega a las siguientes conclusiones: la mayoría de los empresarios encuestados de las MYPE del sector industria- rubro elaboración en el distrito de Tacna, tienen de 36-45 años de edad, son emprendedoras, con estudio superior universitario. La gestión de calidad, parte esencial de esta investigación es entendida como la aplicación de la mejora continua y la realización de cambios en el proceso, fundamental en aquellas organizaciones que quieren fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo. Es por eso que el objetivo principal de esta tesis fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las MYPE del sector industria - rubro elaboración en el distrito de Tacna; en respuesta a este objetivo los resultados nos muestran que el mayor porcentaje de los empresarios no aplican el ciclo de PHVA en la estructura operacional de la organización” (p.16)

**Velasco (2014)** sostiene: “Capacitación de personal y servicio al cliente en la MYPE, rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna. Se llegó a las siguientes conclusiones: a partir de la investigación realizada se ha

podido identificar que la capacitación de personal y el servicio al cliente mantiene características enfocadas en el cliente, así con respecto a la variable capacitación se ha identificado que el nivel de capacitación en el que se encuentran los trabajadores es bueno en una escala de deficiente a excelente. Por otro lado, los criterios para evaluar la capacitación son el desempeño, la productividad, la atención al cliente y el manejo de insumos de los trabajadores en la elaboración de productos. Con respecto a la variable servicio al cliente se han identificado como características la calidad, la presencia de reclamos y las sugerencias, lo que ha permitido identificar el grado de aceptación de los clientes respecto al servicio prestado. De otro lado, los criterios necesarios para evaluar el nivel de capacitación del personal en las MYPE estudiadas son el nivel de desempeño de los trabajadores, la productividad, la reducción de costos y desperdicios. Siendo el principal criterio el desempeño de los trabajadores. Respecto a los tipos de capacitación se ha identificado que existe la capacitación en el puesto, así mismo, respecto al cliente, el nivel del servicio se encuentra en un rango de deficiente a excelente como bueno. Por último, se puede concluir que los consumidores con respecto al servicio al cliente que reciben en los establecimientos, mantienen una perspectiva buena en su mayoría, lo cual se perciben a través de la calidad de la atención” (p.112)



## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. Gestión de calidad.**

Es un conjunto de aplicaciones de técnicas modernas que permite gestionar con calidad para obtener buen resultado y que permita la mejora continua de los procesos internos dentro de las Micro y Pequeñas Empresas (Vásquez, J. 2013).

**Cassini (2008)**. “El concepto de gestión, por su parte, proviene del latín gesto y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar”.

#### **Calidad**

**Aldana, Álvarez & Bernal (2011)**. Afirma que la “calidad es la interacción entre el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ellas se gestionan en el día a día, y la búsqueda permanente de la perfección en todas y cada una de las personas que la integran con el objetivo de transformar la sociedad, atender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes interesadas”.

**Ventura (2012)** define: “La calidad total es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente.

La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial; tomando una empresa como una maquina gigantesca, donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el funcionario del más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales”  
(p.74)

La calidad total es un sistema de gestión de calidad que abarca a todas las actividades y a todas las realizaciones de la empresa, poniendo especial énfasis en el cliente interno y en la mejora continua.

**Sosa (2008).** Es lograr que todas y cada una de las personas que forman la empresa conozca y entiendan claramente su trabajo, para hacerlo bien desde el principio, en un clima de cordialidad y satisfacción en donde cada día se tenga un reto al iniciar y un logro al terminar.

**Catillo (2011)** Menciona: “La Gestión de Calidad debe estar integrada en los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, mediciones y controles, etc., de las propias operaciones de la organización, ya que sirve para asegurar el buen funcionamiento y control de esta en todo momento. Además, proporciona herramientas para la implementación de acciones de prevención y corrección de defectos o problemas. Incluye también los recursos humanos y materiales, las responsabilidades de los productos marinos, todo ello organizado para cumplir sus objetivos funcionales” (p.14)

**Alcalde (2010)** sostiene “que la calidad no solo es del producto también corresponde al equipó de trabajadores que son parte de la organización cono son los socios los servicios de atención al cliente, rubro de los servicios al interior de la empresa, con relación a los. etc.”.

### **2.2.2. Objetivo de la Gestión de Calidad**

**Pérez (2014)** sostiene: “El objetivo perseguido por la Gestión de Calidad Total es lograr un proceso de mejora continua de la calidad por un mejor conocimiento y control de todo el sistema (diseño del producto o servicio, proveedores, materiales, distribución, información, etc.) de forma que el producto recibido por los

consumidores este constantemente en correctas condiciones para su uso (cero defectos en calidad), además de mejorar todos los procesos internos de forma tal de producir bienes sin defectos a la primera, implicando la eliminación de desperdicios para reducir los costos, mejorar todos los procesos y procedimientos internos, la atención a clientes y proveedores, los tiempos de entrega y los servicios post-venta”(p.19)

### **2.2.3. Importancia de la Gestión de Calidad**

**Fonseca (2011)** menciona: “Las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva.

La gerencia moderna está muy comprometida como algunos señalan a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible, por ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada.

Lo cierto, que el Sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes, se toma muy en cuenta, que ante el desenvolvimiento, operatividad eficaz de las empresas en mercados cada vez más competitivos, debido a la globalización y a las exigencias crecientes de los clientes, la gestión de la calidad, se ha convertido en un pilar esencial

de cualquier nueva estrategia empresarial. A largo plazo, sólo las empresas que sean capaces de solucionar el aparente dilema entre la alta calidad de sus productos y la reducción de costes tendrán éxito, independientemente del sector y el tamaño de la empresa. Esto explica la importancia de las técnicas, los modelos y los principios de la gestión de la calidad en la empresa, al analizar la realidad nacional, tomando muy en cuenta las barreras que se afrontan, así como el comportamiento de las pymes, especialmente en relación con la gestión de la calidad, en donde, deja mucho que decir su ausencia de aplicabilidad, además de la carencia cultura de la calidad, de sistemas de gestión de ella, así como el desconocimiento de los fundamentos y herramientas que le favorezcan”(p.52)

#### **2.2.4. Herramientas de Gestión**

**Méndez (2009).** Las herramientas de gestión son metodologías utilizadas por los directivos de una organización. Indica los proceso, técnicas e información que cuando se aplican permite realizar acciones que relevantes para la planeación, ejecución y control de la organización. Resaltan poco impacto en los conocimientos, las competitividades de personas y los cargos, la transformación de procesos y la participación de las personas.

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

La Norma ISO 9000 identifica ocho (8) importantes principios que permiten conducir al objetivo de la mejora continua (ICONTEC, 2014).

#### **Lo provechoso con la Norma ISO 9001 de Gestión de calidad.**

- 1) Hace que las empresas se conviertan en un competitivo más y más estable del mercado.

- 2) La gestión de la calidad va a mejorar por que ayudará a satisfacer las necesidades de sus clientes.
- 3) Usará métodos más excelentes en el trabajo que minimicen tiempo, dinero y recursos.
- 4) El desempeño operativo se verá mejorado, reduciendo errores y se incrementará los beneficios.
- 5) El nivel de compromiso del personal se verá Motivado y la misma aumentará mediante asuntos íntimos más eficientemente.
- 6) Incrementará el número de clientes importantes a través de un óptimo servicio hacia el cliente.
- 7) Las oportunidades de negocio se verán ampliadas, demostrando relación con las normas.

#### **2.2.6. Precursores de la calidad,**

Para un mejor entendimiento de la calidad es necesario conocer a los especialistas con diferentes filosofías, también llamados Gurús de Calidad, quienes dieron a conocer después, de la post guerra 1945.

- a) **W. Edwards Deming:** Define que la calidad es “traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.

**Uno de sus aportes principales fueron los 14 puntos de Deming.**

- Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.
- Adoptar la nueva filosofía.
- Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad.
- Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio.
- Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad, y así reducir los costos continuamente.
- Métodos modernos de capacitación.
- Implantar métodos de liderazgo.
- Eliminar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la compañía.
- Romper las barreras entre los departamentos.
- Eliminar slogans, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad.
- Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo y eliminar las barreras que privan al personal de dirección y de ingeniería de su derecho a estar orgullosos de su trabajo
- Implantar un programa riguroso de educación y auto mejora.
- Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación.

**b) Joseph M. Juran: La palabra calidad tiene múltiples significados, dos de ellos son los más representativos.**

- La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
- Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”.
- La aportación más importante es la llamada “Trilogía de Juran “, que son los tres procesos necesarios para la administración de la calidad: Planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad.

**c) Kaoru Ishikawa:** “De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”.

Ishikawa logra conceptualizar una filosofía única y técnica el cual forma parte de la calidad llamándolas 07 siete herramientas básicas de calidad es una denominación dada a un conjunto de técnicas graficas identificadas como las más útiles en la solución de problemas relacionados con la calidad, se conocen como herramientas básicas ya que son adecuados para personas con poca formación en materia de estadísticas, estas herramientas fueron recopiladas y divulgadas por Kaoru Ishikawa.

- Diagramas de dispersión.
- Histogramas.
- Diagrama de flujo.
- Diagrama de Ishikawua (también llamado espina de pescado).
- Hora de verificación o chequeo.

- Diagrama de Pareto.
- Gráfico de control.

**d) Philip B. Crosby:** Carro, R., & González, D. (2012). “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

Según Crosby el proceso de mejora de la calidad debe iniciar a partir de un comportamiento positivo de los jefes que ocupan el cargo más alto, y de un pensamiento en el cual las personas de la organización entiendan los propósitos.

Esto trae como consecuencia que los miembros de la organización estén de acuerdo con mejorar su actuación dentro de la empresa y para lograr este cambio, Crosby se basa en cuatro principios:

- Calidad se define como cumplir con los requisitos.
- El sistema de calidad es la prevención.
- El estándar de realización es cero defectos.
- La medida de la calidad es el precio del cumplimiento.

#### **2.2.7. Las MYPE:**

Según la Ley N.º 28015 (2003) La micro y pequeña empresa es la unidad monetaria que comprende un individuo característico o legal, bajo cualquier tipo de asociación o negocio en el que los ejecutivos pensaron en la presente promulgación, que espera crear actividades de extracción, cambio, generación, promoción de mercaderías o arreglos de las administraciones.



### **2.2.8. Características MYPE**

Según la Ley N° 30056 (2013). La Microempresa deberá tener ventas anuales hasta el monto de 150 UIT, la pequeña empresa deberá tener ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1 700 UIT y la mediana empresa deberá tener ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta el monto máximo de 2 300 UIT.

### **2.2.9. Tipos de MYPE**

Alberti (2015) Las MYPE se clasifican en:

“Microempresa de Subsistencia: Las MYPE de subsistencia se caracterizan por ser aquellas con unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, lo cual perjudica y pone en peligro su capital; por tanto las MYPE en este estrato se dedican a actividades que no requieren de mayor exigencia de transformación, pero si existiesen algunas con ese requerimiento, se desarrollan con tecnología rudimentaria. Ante esto, las MYPE solo logran proveer de un flujo de caja vital, lo cual no les permite generar empleos remunerados. Al igual que la tipología anterior, sus procesos están vinculados a actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o servicios” (p.48)

Según la caracterización dada, el Consejo Nacional para el Desarrollo de la micro y pequeña empresa (CODEMYPE) construyó una matriz FODA, la cual sirve como base para diagnosticar a las MYPE del país y poder proponer planes de trabajo.

### **2.2.10. Importancia de las MYPE**

**Vásquez (2013)** menciona: “En el Perú las MYPE hacen su aparición a partir de la década del ochenta; sin embargo, ellas se han venido gestando desde los años cincuenta como solución al problema del desempleo y bajos ingresos, sobre todo en la

capital, a consecuencia, de las olas de inmigración que empezaron a llegar del interior del país” (p.19)

#### **2.2.11. Las MYPE en el Perú**

**Cotacallapa (2013)** sostiene: “En el Perú, a pesar de la importancia numérica de las MYPE y su preponderante repercusión en el empleo, los niveles de informalidad tributaria (73%) y formalidad laboral (solo 9.2% son trabajadores formales en las MYPE), reflejan una profunda brecha de productividad respecto de la mediana y gran empresa. Adicionalmente el grado de penetración en el comercio exterior es muy débil (menos del 1% de la microempresa y el 5% de la pequeña empresa exporta directamente).Esta preocupante situación exige el diseño de un Sistema Nacional de promoción de la MYPE (dado su carácter transversal y multisectorial), de tal manera que el Estado pueda intervenir de una manera eficaz y eficiente lo que demanda una clara estrategia de focalización a través de los diversos programas e Instituciones a favor de la promoción, competitividad y formalización de la MYPE”(p.23)

#### **2.2.12. Los emprendedores**

**Longenecker (2012)** menciona: “Los emprendedores son individuos que identifican las necesidades del mercado y crean nuevas empresas para satisfacerlas, para ellos ser emprendedor significa una persona que persigue de forma implacable una oportunidad para crear valor, ya sea por medio de una empresa nueva o una existente, mientras asume los riesgos y disfruta de la recompensa de sus esfuerzos, además los emprendedores conciben los recursos de forma diferente a la de los empleados, gerentes mientras los directivos de las grandes corporaciones suelen pensar como gerentes o burócratas, quienes desean mayores presupuestos o más empleados

para sus departamentos, los emprendedores buscan maneras de hacer más con menos, Incluso intentan encontrar formas de aprovechar los recursos de otras personas”(p.06)

### **2.2.13. Proceso de selección de Productos marinos:**

**Montes (2010)** sostiene: “El proceso de selección es un procedimiento que tiene como finalidad dotar a la organización de los productos marinos adecuado, garantizando el desempeño correcto del puesto y reduciendo el riesgo que supone incorporar a nuevas personas a la empresa, tratando además de reducir la subjetividad apoyando las decisiones en factores medibles y comparables. Teniendo en cuenta lo anterior, podemos decir que las funciones principales de este proceso son: realizar un control cuantitativo y cualitativo de la capacidad, características, intereses y aspiraciones de los candidatos; garantizar, tras el control anterior que el candidato reúne los requisitos necesarios para el desempeño del puesto de trabajo; y, finalmente, buscar que el trabajo se realice de forma satisfactoria para las dos partes: empresa y trabajador” (p.05)

**Chiavenato (2009).** El proceso de selección de productos marinos es una secuencia de etapas o fases por las que deben pasar la clasificación. Conforme a los clasificados.

### **2.2.14. Objetivos de la selección de productos marinos**

**Llanos (2008).** Los objetivos del proceso de selección se resumen a continuación:

- -Proveer, en el tiempo oportuno y al menor costo posible.
- -Utilizar diversas técnicas científicas para lograr un resultado
- -Selección para hacer de esta función un proceso objetivo, profesional y ético.
- -Pugnar por el cumplimiento de selección productos marinos.

- Alinear esta función a los objetivos, principios, filosofía y misión de la organización.

**Elementos que intervienen en el proceso de selección de productos marinos,** Según **Montes & González (2010)**. En un proceso de selección intervienen tres

**Elementos fundamentales:**

- productos marinos: es la Industria pesquera o sector pesquero es la actividad económica del sector primario que consiste en pescar y producir pescado, marisco y otros productos marinos para consumo humano o como materia prima de procesos industriales, especialmente los de la industria alimentaria.

Las motivaciones que han generado para ejecutar la investigación es: Conocer las MYPE en la ciudad de Tacna Perú, por el sector al que pertenecen, el tamaño, el ámbito geográfico (multinacional, nacional, etc.), el mercado al que se dirigen, su cultura, etc.

**2.2.15. Fases del proceso de selección de productos marinos**

**Montes & González (2010)**. Las fases de un proceso de selección son:

**Descripción de la calidad:** en esta primera fase tenemos que determinar qué tipo de productos marinos necesitamos.

- Necesitamos obtener información sobre la producción salarial.
- Una vez que obtenemos toda la información podemos confeccionar el análisis y las características exigidas como la formación, etc.

**Preselección de los productos:** en esta fase se procede a la reducción de productos optando por aquellos que mejor se venda.

Selección: las materias primas, pasando por la elaboración, la distribución y la venta, hasta la manipulación del producto por el consumidor.

### **2.2.16. Técnicas de selección de productos marinos**

Montes (2010). menciona: “Las técnicas de selección existentes son muchas y variadas. La utilización de unas u otras dependerá en gran medida del puesto que se quiera cubrir. Estas técnicas pretenden evaluar las características requeridas para desempeñar de forma óptima el trabajo” (p.45)

### **2.2.17. Características del mercado**

Mercado de negocios está constituido por organizaciones, ya sean públicas o privadas, independientes de su tipo de razón social. Estas adquieren bienes y servicios para incorporarlos dentro de sus procesos productivos de nuevos bienes y servicios que van destinados al consumidor final.

### **2.2.18. Gestión de Calidad en las MYPE**

**Caballero & Freijeiro (2010).** “Una empresa es una entidad creada con la finalidad de obtener bienes o prestar servicios a partir de la utilización de distintos factores de producción (como materias primas, maquinaria, mano de obra, capital). Constituye la base de la generación de la riqueza de un país. Sin empresas no habría producción ni puestos de trabajo”

#### **Las funciones básicas de todo emprendedor son:**

- Establecer los objetivos o metas de la empresa.
- Planificar el trabajo de sus empleados para alcanzar los objetivos propuestos.
- -Dirigir el trabajo previamente planificado.
- -Motivar a sus empleados para la ejecución de la tarea.
- -Controlar la ejecución del trabajo.

## **2.3.-Marco Conceptual**

### **Gestión**

Es gestionar de manera ordenada las actividades de una organización que comprende desde la estructura organizacional hasta la caracterización de sus procesos y sobre todo asegurando la satisfacción de sus clientes.

### **Calidad.**

La calidad puede definirse como el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Sin embargo, muchos autores definen la calidad desde diferentes perspectivas Lima D., & Colmerarez L. (2014).

### **ISO.**

Organización internacional de estandarización.

### **ISO 9001**

Es la norma sobre gestión de la calidad con mayor reconocimiento en todo el mundo, pertenece a la familia ISO 9000 de normas de sistemas de gestión de calidad.

### **Empresa**

Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos trabajo, tierra y capital (Vásquez J., 2014).

### **III. METODOLOGÍA:**

#### **3.1. Diseño de la investigación,** utilicé el diseño no experimental-transversal

Es no experimental por que se estudió conforme a nuestra realidad sin manipular deliberadamente a la variable de estudio.

Transversal porque se estudió en un espacio de tiempo determinado con un inicio y un fin específicamente el año 2019

#### **El tipo de investigación**

Por la naturaleza del estudio de la investigación y por las características es de **tipo descriptivo** (describir, registrar, analizar, interpretar y medir las variables del estudio y sus componentes), sólo se ha limitado a determinar las partes más relevantes de las variables de estudio indicando los rasgos más peculiares y diferenciadores.

#### **Nivel de investigación**

Reúne las condiciones metodológicas y está considerado en el nivel de investigación **cuantitativo**, para la recolección de datos y presentación de resultados se ha utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Además, se basa en un tipo de pensamiento deductivo, que va desde lo general a lo particular, utilizando la recolección y análisis de datos para contestar las preguntas de investigación. Hernández, Sampier (2016.)

#### **3.2. Población y Muestra:**

##### **población**

Se utilizó una población muestral de 10 MYPE del sector industrial que se dedican a la elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, 2019

##### **.Muestra**

Para el presente trabajo de investigación se usó el 100% (10 representantes) que corresponde a las MYPE del sector industria dedicados a la elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, 2019 con la técnica del sondeo aleatorio y/o aleatorio simple.

### 3.3. Definición y Operacionalización de la Variable:

**Gestión de Calidad en el proceso de selección de productos marinos en la MYPE sector industria rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, 2019**

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Medición	Instrumento
Gestión de calidad en el proceso de selección	Conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en Una empresa.	Conocimiento en Gestión de Calidad	a. Si b. No	Nominal	CUESTIONARIO
		Misión, visión	a. Si b. no		
		Organigramas, manuales	a. Sí b. No		
		Políticas de Calidad en la elaboración	a. Sí b. No		
		Capacitación del Trabajador	a. Sí b. No		
		Desempeño del trabajador	a. Todos b. Algunos c. Ninguno		
		Demora en atención a los clientes	a. 5 minutos b. 10 minutos		
		Control en la elaboración de los productos	a. Siempre b. A veces		
		Evaluar la atención a los clientes	a. Si b. No		
		Actividad en las compras	a. Planificadas b. Improvisadas		
		Almacenamiento de las materias primas	a. Si b. No		
		Publicidad	a. Si b. No		
		Clima Laboral	a. Buena b. Regular c. Mala		



### **3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:**

La **técnica** que se utilizó en la investigación fue la entrevista realizado a los representantes legales de cada Mype; considero que la técnica utilizada está destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones satisfactorias o insatisfactorias interesan al investigador.

El **instrumento** utilizado para registrar la información fue 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 o muestra.

De acuerdo a la variable gestión de calidad en el proceso de selección se ha elaborado un cuestionario con 13 preguntas de acuerdo a la variable en estudio.

### **3.5. Plan de Análisis:**

Se utilizó técnicas y medidas de la estadística descriptiva

En cuanto a la estadística Descriptiva, se utilizó: tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos Procesados y ordenados según sus correspondientes categorías, niveles o clases

Se utilizó el Word para desarrollar el informe de investigación.

Se utilizó el PDF para la presentación y evaluación del jurado de investigación.

### 3.6. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e Instrumentos
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en el proceso de selección de productos marinos en las MYPE del sector Industria - rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, 2019?</p>	<p><b>General:</b> Determinar las principales características de la gestión de calidad en el proceso de selección de productos marinos en las MYPE del sector Industria - rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, 2019</p> <p><b>Específicos:</b> Determinar las principales características de la Gestión de Calidad de las MYPE del sector industria - rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, 2019.</p> <p>Determinar las principales características del proceso de selección de productos marinos de las MYPE del sector industria - rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, 2019.</p>	<p>Gestión de Calidad proceso de selección</p>	<p><b>Población</b> Conformado por 10 MYPE dedicados al rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna</p> <p><b>Muestra:</b> Compuesto por 10 personas los cuales representan a las MYPE seleccionadas</p>	<p><b>Tipo</b> Descriptivo</p> <p><b>Nivel</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental - transversal</p>	<p><b>Técnica:</b> Entrevista y Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario estructurado.</p>

### **3.7. Principios Éticos:**

El presente trabajo de investigación, los datos que han sido adquiridos por los representantes de las MYPE, se utilizaron para propósitos de estudio que ayudara a determinar el problema de la investigación y las posibles soluciones, para esto construimos los estándares morales que lo acompañan:

**Principio de honestidad:** esta norma se aplicó cuando se fue a entrevistar a los representantes, ya que los datos adquiridos eran directamente para fines de estudio.

**Principio de confiabilidad:** es confiable ya que los datos e información obtenidos en este examen son válidos, adquiridos de revistas, artículos, libros, en un plazo de tiempo, y que servirán para el examen de investigaciones comparativas.

**Principio de confidencialidad:** implica que los datos de los representantes serán solo para fines de investigación y no serán revelados sin el consentimiento de otra persona.

**Principio de respeto:** se respetó sus pensamientos y tradiciones se tuvieron en cuenta a la hora de entrevistar a los representantes, en algunas ocasiones respetando a la protección de sus personalidades.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

**Tabla 01**

**Características generales de los representantes legales de la MYPE en el proceso de selección de productos marinos del sector industria –rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, 2019**

#### DATOS DE CONTROL

<b>REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPE</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Edad del Encuestado (años)</b>		
De 18 - 30 años	0	0,0
De 31 - 50 años	8	80,0
De 51 a más	2	20,0
Total	10	100,0
<b>Genero del Encuestado</b>		
Masculino	7	70,0
Femenino	3	30,0
Total	10	100,0
<b>Estado Civil</b>		
Casado	7	70,0
Soltero	2	20,0
Conviviente	1	10,0
Divorciado	0	0,0
Viudo	0	0,0
Total	10	100,0
<b>Nacionalidad</b>		
Peruano	10	100,0
Extranjero	0	0,0
Total	10	100,0
<b>Grado de Instrucción</b>		
Primaria	0	0,0
Secundaria	4	40,0
Técnica	3	30,0
Universitario incompleto	3	30,0
Universitario completo	0	0,0
Total	10	100,0
<b>Cargo que desempeña en la empresa</b>		
Dueño	8	80,0
Administrador	2	20,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado mediante una entrevista a los representantes legales de las MYPE seleccionadas

**Interpretación:**

**Edad:** 80% de los representantes legales de las MYPE esta entre de 31 a 50 años, un 20% son mayores a 51 años

**Género:** 70% de los representantes legales de las MYPE son varones, y el 30% mujeres.

**Estado Civil:** 70% de los representantes legales de la MYPE tiene usu compromiso, un 20% son solteros y el 10% convivientes.

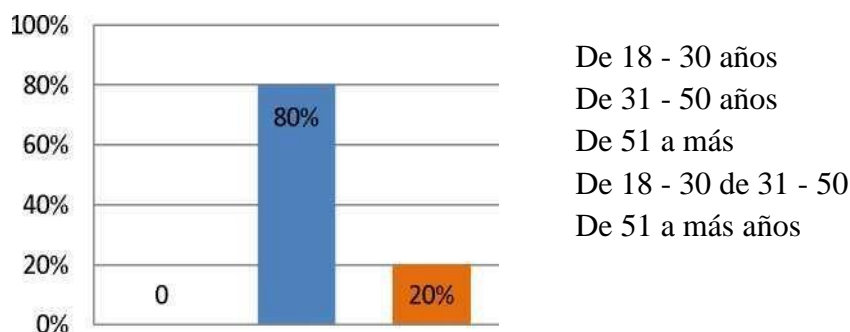
**Nacionalidad:** 100% de los representantes legales de la MYPE son peruanos.

**Grado de Instrucción:** 40% de los representantes legales de la MYPE tienen el grado de instrucción de secundaria, mientras que el 30% son técnicos y el 30% universitarios incompletos.

**Cargo que Desempeña en la Empresa:** Del 100%, el 80% de los representantes legales de las MYPE encuestados son Dueños y el 20% son administrador del restaurante.

## GRÁFICO N° 01

### Edad de los representantes legales de la MYPE



Fuente: Tabla N° 1

**Tabla 02**

**Características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de productos marinos.**

<b>GESTION DE CALIDAD</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Conocimiento en Gestión de Calidad</b>		
SI	9	90,0
NO	1	10,0
Total	10	100,0
<b>Misión y Visión de la elaboración</b>		
SI	8	80,0
NO	2	20,0
Total	10	100,0
<b>Organigrama y Manual de Funciones</b>		
SI	6	60,0
NO	4	40,0
Total	10	100,0
<b>Políticas de calidad en la elaboración</b>		
SI	3	30,0
NO	7	70,0
Total	10	100,0
<b>Capacitaciones de los trabajadores</b>		
SI	8	80,0
NO	2	20,0
Total	10	100,0
<b>Desempeño de los trabajadores</b>		
Todos	4	40,0
Algunos	6	60,0
Ninguno	0	0,0

<b>Tiempo de atención al Cliente</b>		
5 minutos	1	10,0
10 minutos	9	90,0
15 minutos	0	0,0
30 minutos a más	0	0,0
Total	10	100,0
<b>Control de elaboración de productos</b>		
Siempre	10	100,0
A veces	0	0,0
Nunca	0	0,0
Total	10	100,0
<b>Evaluación de atención al cliente</b>		
SI	6	60,0
NO	1	10,0
A veces	3	30,0
Total	10	100,0
<b>Actividades de Compra</b>		
Planificadas	9	90,0
Improvisadas	1	10,0
Total	10	100,0
<b>Almacenamiento de Materia Prima</b>		
SI	10	100,0
NO	0	0,0
Total	10	100,0
<b>Publicidad de la elaboración</b>		
Volantes	2	20,0
Paneles	8	80,0
Radio	0	0,0
T.V.	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	10	100,0
<b>Clima Laboral</b>		
Buena	9	90,0
Regular	1	10,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado mediante una entrevista a los representantes legales de las MYPE seleccionadas

**Interpretación:**

Conocimiento en Gestión de Calidad: 90% de los representantes legales de las MYPE si tienen conocimiento en gestión de calidad y el 10% no tiene conocimiento.

**Misión y Visión de la elaboración:** 80% de las MYPE si tienen Misión y Visión, mientras que el 20% no tienen.

**Organigrama y Manuel de Funciones:** el 60% de las MYPE si tienen su organigrama y su manual de funciones y el 40% no tienen.

**Políticas de calidad de la elaboración:** Del 100%, el 70% de las MYPE no desarrollan ninguna política de calidad de la elaboración, mientras que el 30% manifestaron que si desarrollan políticas de calidad en la elaboración.

Capacitaciones de los trabajadores: 80% de las MYPE si realiza capacitaciones para sus trabajadores, mientras que el 20% no realizan ninguna capacitación.

**Desempeño de los trabajadores:** Del 100%, el 60% de las MYPE manifestó que solo algunos de sus trabajadores están preparados para las funciones que cumplen cada uno y el 40% mencionó que todos sus trabajadores si están preparados para las funciones que cumplen cada uno.

Tiempo de Atención al cliente: Del 100%, el 90% de las MYPE su tiempo de atención al cliente es de 10 minutos, mientras que el 10% su tiempo de atención al cliente es de 5 minutos.

**Control de elaboración de productos:** Del 100%, el 100% de los representantes legales de las MYPE si controla la elaboración de productos y conservas marinas.

**Evaluación de atención al cliente:** Del 100%, el 60% de los representantes



legales de las MYPE si evalúa el proceso de atención al cliente, mientras que el 30% solo a veces y el 10% no evalúa el proceso de atención al cliente.

Actividades de compra: Del 100%, el 90% de los representantes legales de las MYPE realizan sus actividades de compra de forma planificada mientras que el 10% de forma improvisada.

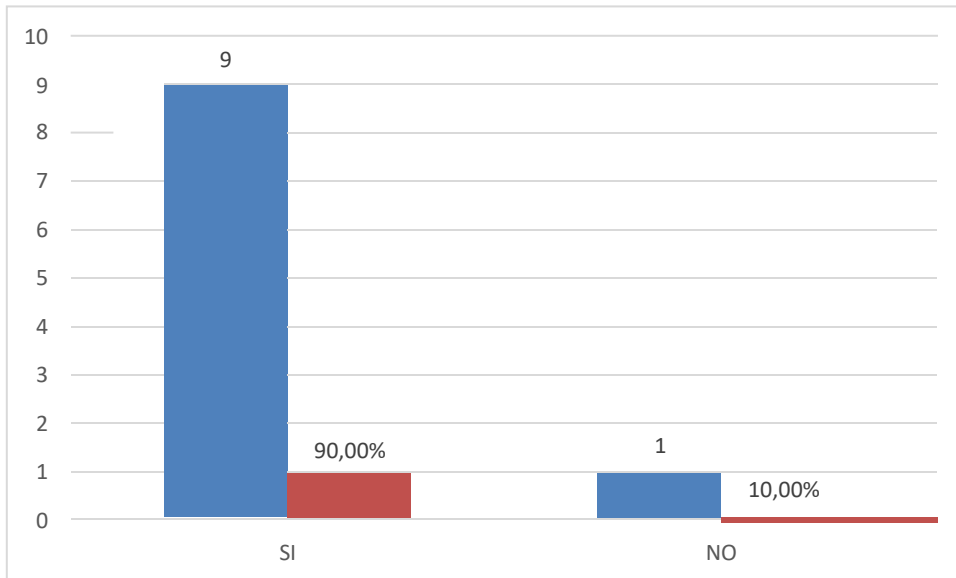
**Almacenamiento de Materia prima:** Del 100%, el 100% de las MYPE si cuentan con un área de almacenamiento adecuado para la materia prima.

Publicidad de elaboración: Del 100%, el 80% de las MYPE realizan su publicidad por medio de paneles y el 20% por medio de volantes.

**Clima Laboral:** 90% de los representantes legales de las MYPE califica como buena el clima laboral en la elaboración y el 10% califica como regular.

### GRAFICO N° 02:

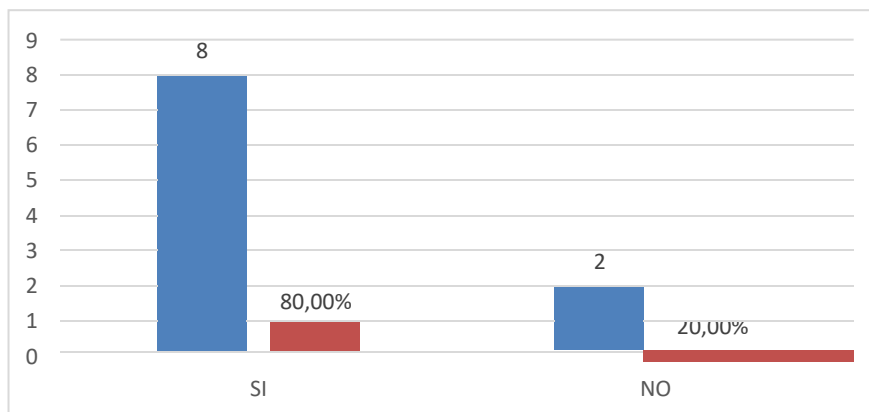
#### Conocimiento en Gestión de Calidad de las MYPE



Fuente: Tabla 02

### GRÁFICO N° 03

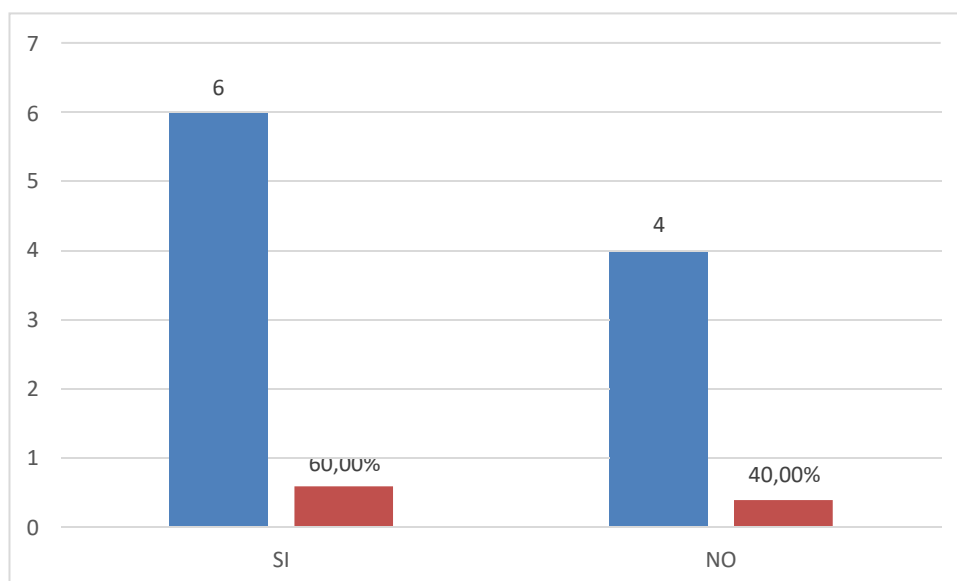
#### Misión y Visión de las MYPE



Fuente: Tabla 02

### GRAFICO N° 04

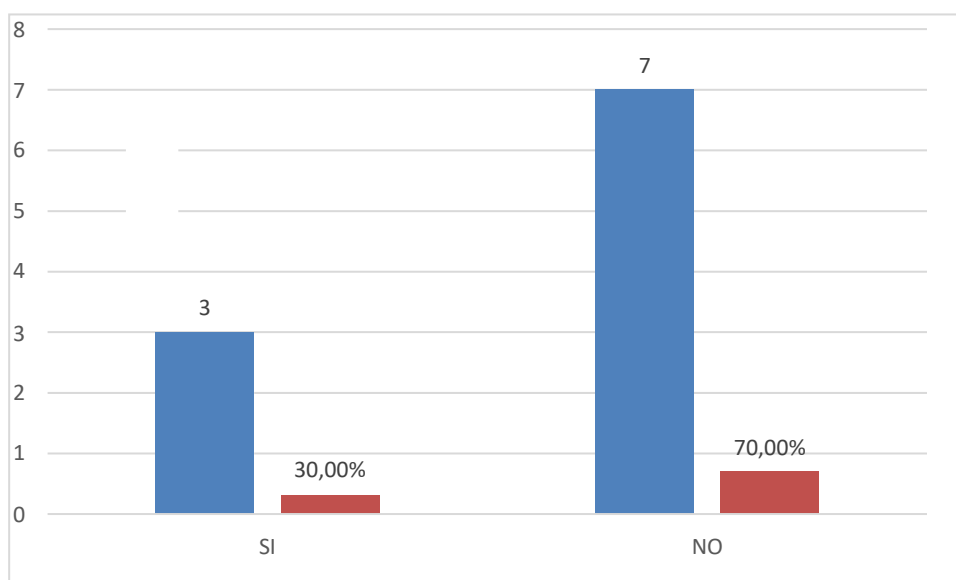
#### Organigrama y Manual de Funciones de las MYPE



Fuente: Tabla 02

### GRAFICO N° 05

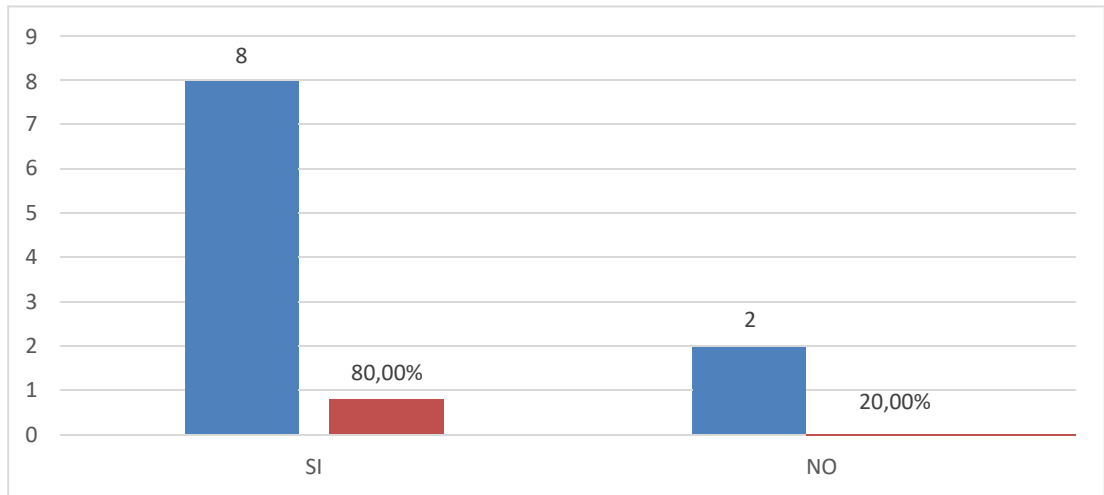
#### Políticas de Calidad en el proceso de selección de productos marinos



Fuente: Tabla 02

**GRAFICO N° 06**

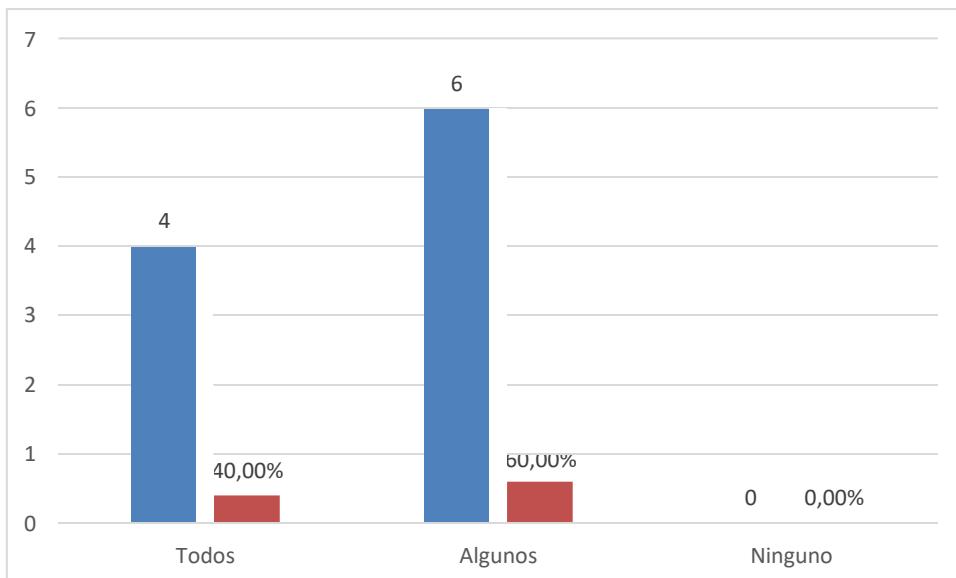
**Capacitaciones de los Trabajadores de las MYPE**



**Fuente:** Tabla 02

**GRAFICO N° 07**

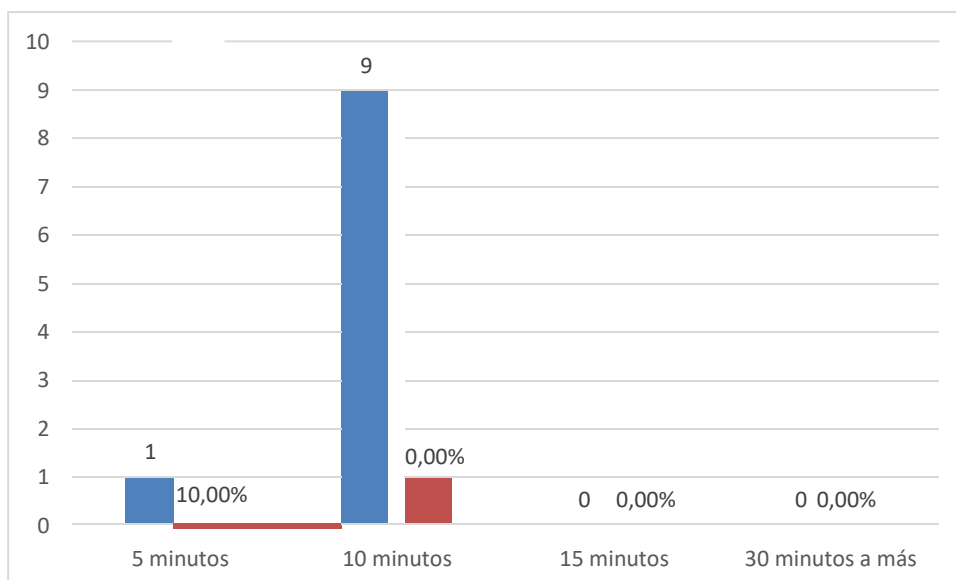
**Desempeño de los trabajadores de las MYPE**



**Fuente:** Tabla 02

### GRAFICO N° 08

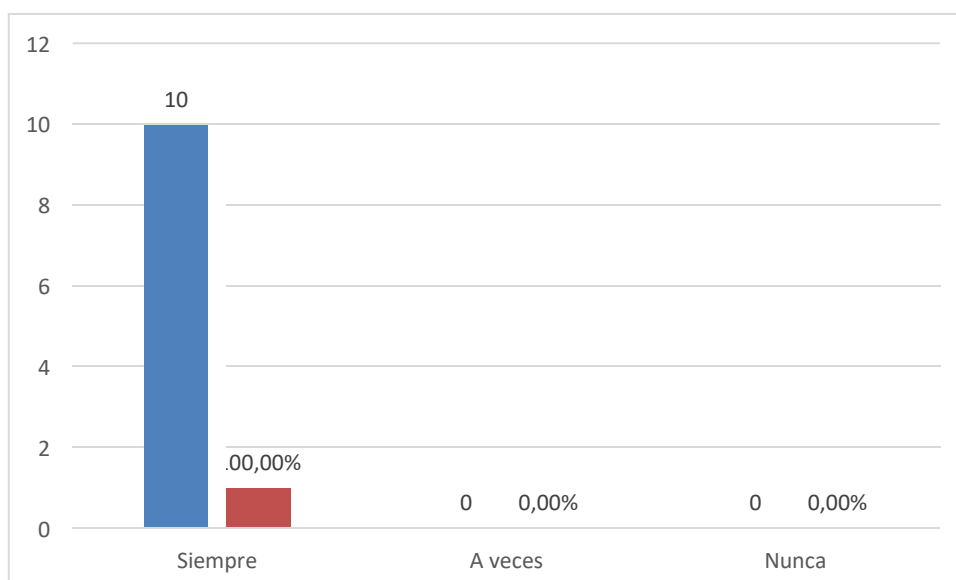
#### Tiempo de Atención al Cliente de las MYPE en el proceso de selección de productos marinos en las MYPE



Fuente: Tabla 02

### GRAFICO N° 09

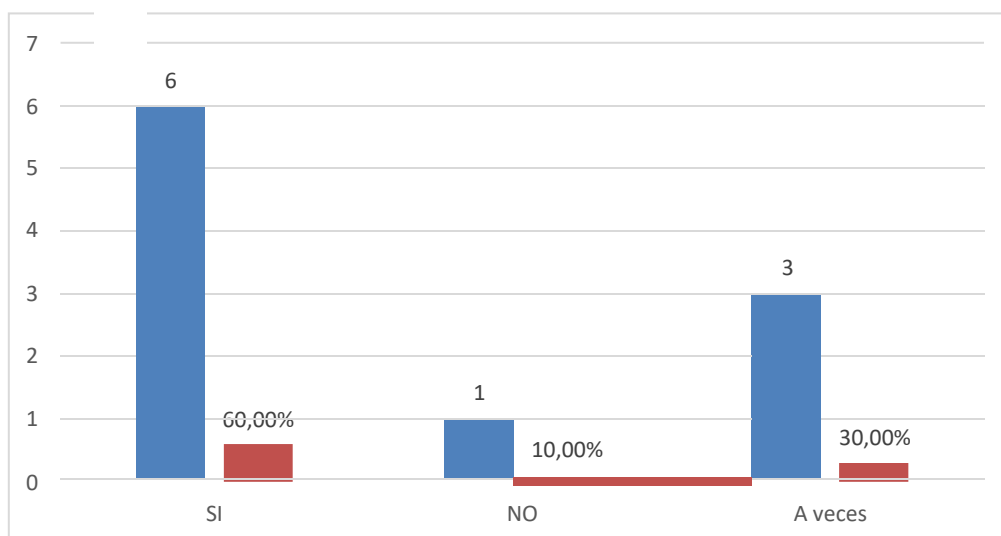
#### Control de elaboración de productos de las MYPE



Fuente: Tabla 02

### GRAFICO N° 10

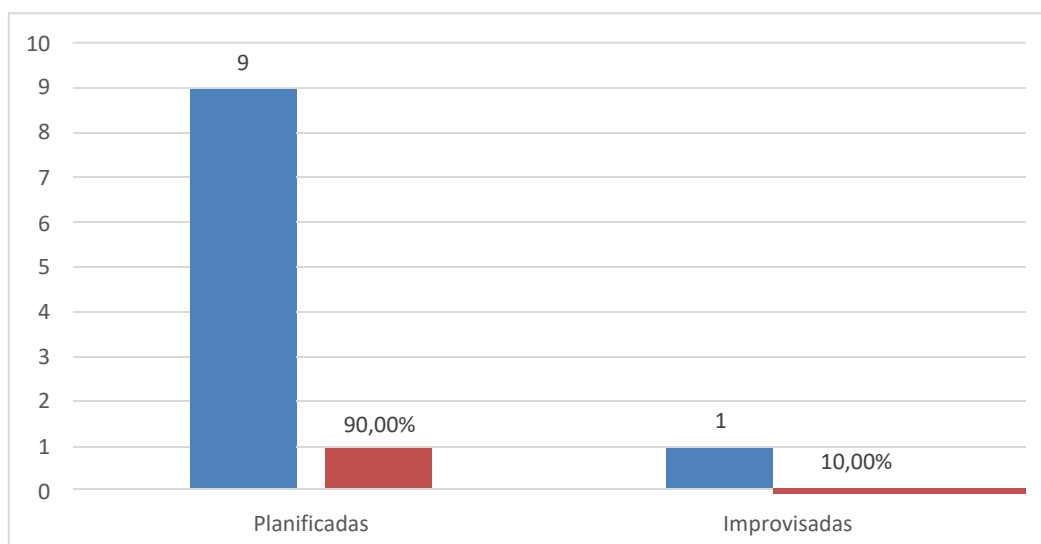
#### Evaluación de Atención al Cliente de las MYPE



Fuente: Tabla 02

### GRAFICO N° 11

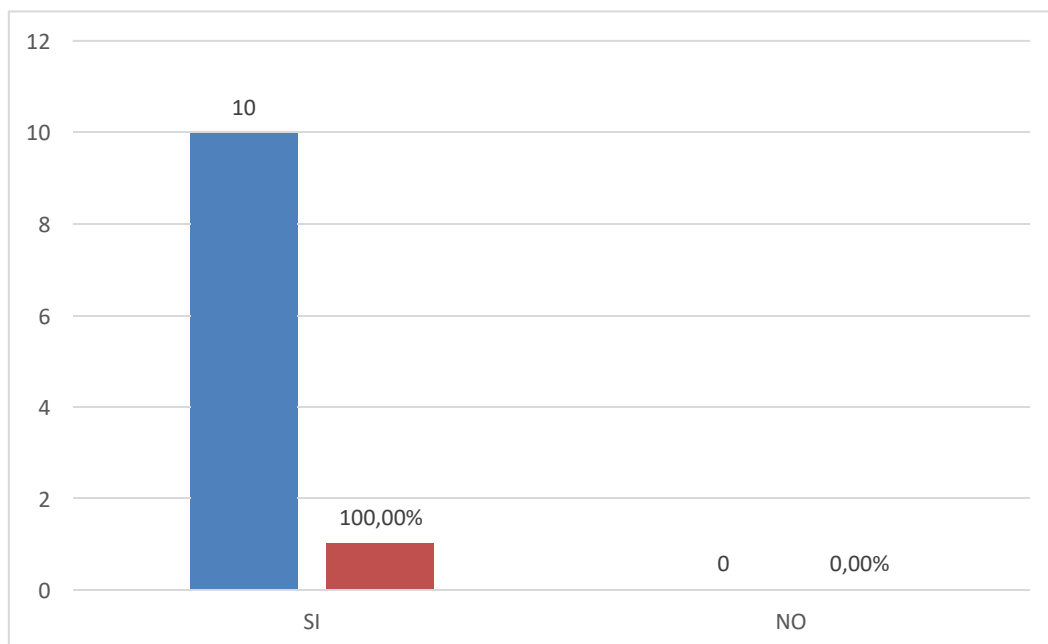
#### Actividades de Compra de las MYPE



Fuente: Tabla 02

**GRAFICO N° 12**

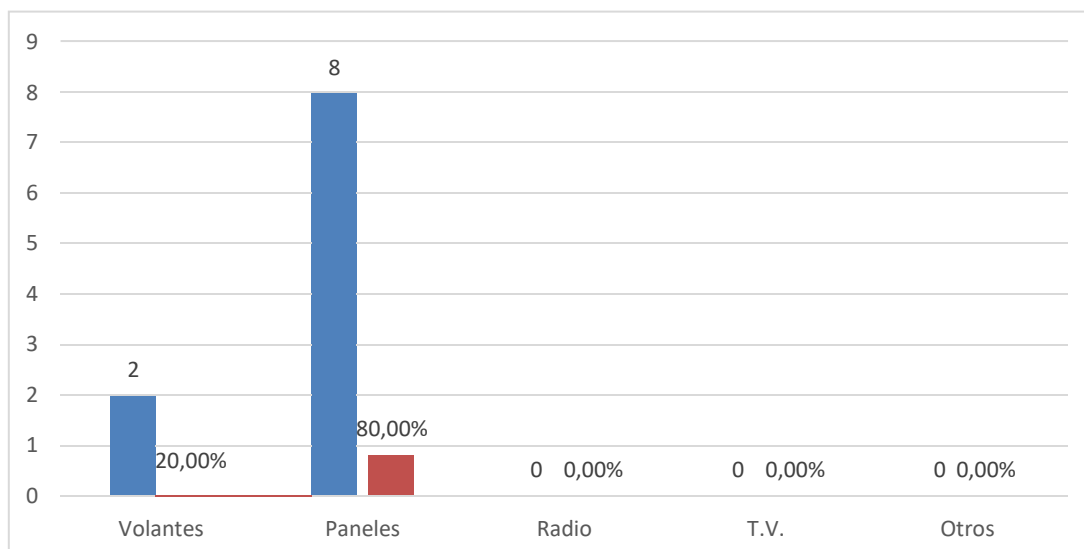
**Almacenamiento de Materia Prima de las MYPE**



**Fuente:** Tabla 02

**GRAFICO N° 13**

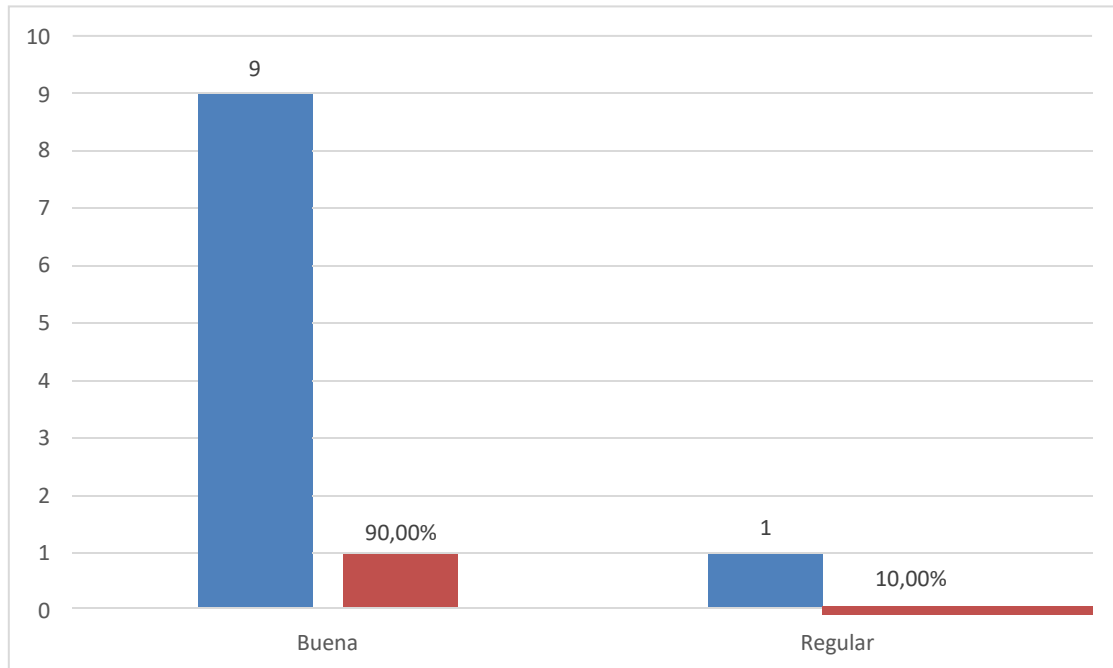
**Publicidad de la elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, 2019**



**Fuente:** Tabla 02

## GRAFICO N° 14

### Clima laboral de las MYPE



**Fuente:** Tabla 02



#### **4.1 Análisis de los Resultados**

##### **Respecto a los datos generales del representante legal de las MYPE:**

- a) En la tabla N° 01: Edad. El 80% de los empresarios encuestados de la MYPE, tienen edad de 31- 50 años.
- b) En la tabla N° 01: Genero. El 70% de los representantes de las MYPE, son de género masculino, pero esto se contrasta con los resultados encontrados por Espinoza, (2014), en donde se menciona que los sexos de la mayoría de los representantes legales son femeninos. (Ver figura N° 01).
- c) En la tabla N° 01: Estado Civil. El 70% de los representantes legales de las MYPE, son casados. (Ver figura N° 01).
- d) En la tabla N° 01: Nacionalidad. El 100% de los representantes legales de las MYPE, son peruanos. (Ver figura N° 01).
- e) En la tabla N° 01: Grado de instrucción. El 40% de los representantes legales de las MYPE, cuentan con estudios secundarios. (Ver figura N° 01).
- f) En la tabla N° 01: Cargo que desempeña en la empresa. El 80% de los representantes legales de las MYPE encuestados son los propios dueños. (Ver figura N° 01).

##### **Respecto a la gestión de calidad:**

- a) En la tabla N° 02: Conocimiento en Gestión de calidad. El 90% de los representantes legales encuestados respondieron que si tienen conocimiento en gestión de calidad. (Ver Gráfico N° 02).
- b) En la tabla N° 02: Misión y visión de la elaboración. El 80% de los representantes legales encuestados respondieron que si tienen Misión y Visión en la elaboración. (Ver Gráfico N° 03).

- c) En la tabla N° 02: Organigrama y Manual de Funciones. El 60% de los representantes legales de las MYPE encuestados respondieron que si tienen un organigrama y manual de funciones. (Ver Gráfico N° 04).
- d) En la tabla N° 02: Políticas de calidad de elaboración. El 70% de los representantes legales de las MYPE encuestados respondieron que no desarrollan ninguna política de calidad de elaboración. (Ver Gráfico N° 05).
- e) En la tabla N° 02: Capacitaciones de los trabajadores. El 80% de los representantes legales de las MYPE encuestados respondieron que si realizan capacitaciones para sus trabajadores. (Ver Gráfico N° 06).
- f) En la tabla N° 02: Desempeño de los trabajadores. El 80% de los representantes legales de las MYPE encuestados respondieron que si realizan capacitaciones para sus trabajadores. (Ver Gráfico N° 07).
- g) En la tabla N° 02: Tiempo de Atención al cliente: el 90 % de las MYPE su tiempo de atención al cliente es de 10 minutos. (Ver Gráfico N° 08).
- h) En la tabla N° 02: Control de elaboración de productos. El 100 % de los representantes legales de las MYPE si controla la elaboración de productos. (Ver Gráfico N° 09).
- i) En la tabla N° 02: Evaluación de atención al cliente. El 60% de los representantes legales de las MYPE si evalúa el proceso de atención que brinda a sus clientes. (Ver Gráfico N° 10).
- j) En la tabla N° 02: Actividades de compra. El 90% de los representantes legales de las MYPE realizan sus actividades de compra de materia prima de forma planificada (Ver Gráfico N° 11).

- k)** En la tabla N° 02: Almacenamiento de Materia prima. El 100% de las MYPE si cuentan con un área de almacenamiento adecuado para la materia prima (Ver Gráfico N° 12).
- l)** En la tabla N° 02: Publicidad de la elaboración. El 80% de las MYPE realizan su publicidad por medio de paneles. (Ver Gráfico N° 13).
- m)** En la tabla N° 02: Clima Laboral. El 90 % de los representantes legales de las MYPE califica como buena el clima laboral de la elaboración. (Ver Gráfico N° 14)

## **CONCLUSIONES**

### **Respecto al objetivo general**

En cuanto a la gestión de calidad y proceso de selección, se argumenta que la gran mayoría de los representantes legales de las MYPE del rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, tienen conocimiento en gestión de calidad (cuadro N° 02); pero no existe interés por los propietarios y/o administradores en poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece este tema de la gestión de calidad (cuadro N° 02).

### **Respecto al objetivo específico N° 01**

La mayoría de las MYPE no desarrollan ninguna política de calidad, la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica; por lo que mucho de ellos no están preparados completamente para desempeñarse en el cargo asignado, en cuanto a la publicidad solo utilizan paneles y con respecto a eventos o promociones no suelen realizarlo (cuadro N° 02)

### **Respecto al objetivo específico N° 02**

Se llegó a la conclusión que mayor parte de las MYPE realizan un control en la elaboración del producto, pero lastimosamente es graves en implementar políticas de calidad en la elaboración (cuadro N° 02)

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Valdivia, N. (2003). El heterogéneo mundo de la Pequeña y Microempresa. Revista Gerencia IPAE 30-04-2003.
2. Sánchez, B, (2006) La MYPE en Perú, su importancia y propuesta tributaria. Revista de investigación contable por el instituto de investigación de la Facultas de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos vol. 13, Núm. 25.  
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>
3. Gómez, M. (2002). Competitividad de las pymes: ¿cómo pueden las pequeñas y medianas empresas de costa rica competir en el mercado local e internacional? Recuperado el 11 de diciembre, 2013, de:  
<http://revistas.una.ac.cr/index.php/economia/article/download/1183/n06>
4. Hernández(2015). Gestión de calidad, Marketing y Competitividad de las MYPE del sector industria rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna.
5. Campos, C.A. (2015). Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro industria rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna.
6. Ríos, M.S. (2015). La Gestión de Calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector industria, rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna.
7. Huallpahuque, G.M. (2015). Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de calidad total en la MYPE del sector industria-rubro elaboración de

- productos y conservas marinas en el distrito de Tacna.
8. Velasco, G.Y. (2014). Capacitación de personal y servicio al cliente en la MYPE, rubro elaboración de productos.
  9. Rivas, V.E. (2014). Planeamiento Estratégico y Competitividad en las MYPE de industria rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna.
  10. Pola, A. (2009). Gestión de Calidad. (pp. 23-50). Barcelona: Editorial Marcombo.
  11. Marcelino, M. & Ramírez, D. (2014). Administración de la calidad; nuevas perspectivas. (pp. 16-130). México: Grupo editorial patria, S.A. de C.V.
  12. Ospina, S. & Rivera, V. (2013). Documentación del modelo de Gestión para MYPE NTC-6001 en la empresa Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S en Armenia. (Tesis doctorado). Universidad Arq. J. Gilberto Sánchez Suárez, Planta Procesadora de Productos Pesqueros.
  13. Llanos, J. (2008). Cómo entrevistar en la selección de productos marinos. (1a ed.). México: Editorial Pax México. Recuperado el 23 de abril del 2018, de [https://books.google.com.pe/books?id=0EEduhpbrLwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=0EEduhpbrLwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

## ANEXOS N° 01



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPE del sector y rubro indicando, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de Investigación denominada.

“GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PRODUCTOS MARINOS EN LAS MYPE DEL SECTOR INDUSTRIA – RUBRO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS Y CONSERVAS MARINAS EN EL DISTRITO DE TACNA,2019”

La información que usted proporciona será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente su participación.

### **DATOS GENERALES:**

#### **I. DATOS DE REPRESENTANTE**

1. ¿Edad del encuestado?
  - a. De 18 a 30
  - b. De 31 a 50
  - c. De 51 a más
2. Género:
  - a. Masculino
  - b. Femenino
3. ¿Estado civil del encuestado?
  - a. Casado.
  - b. Soltero.
  - c. Conviviente.
  - d. Divorciado.
  - e. Viudo
4. ¿Nacionalidad **del Encuestado**?
  - a. Peruano
  - b. Extranjero.
5. ¿Grado de instrucción?
  - a. Primaria
  - b. Secundaria
  - c. Técnica
  - d. Universitario incompleto.
  - e. Universitario completo
6. ¿Cuál es el cargo del encuestado?
  - a. Dueño
  - b. Administrador

#### **II. LA GESTION DE CALIDAD**

7. ¿Usted tiene conocimiento sobre el significado de Gestión de Calidad?
  - a. Si ( )
  - b. No ( )
8. ¿Cuenta su organización con una Visión y misión?
  - a. Si ( )
  - b. No ( )
9. ¿Existe un organigrama establecido y un manual de funciones en su industria?

- a. Si ( ) b. No ( )
10. ¿Desarrolla políticas de calidad en la industria?  
a. Si ( ) b. No ( )
11. ¿Usted realiza capacitaciones a sus trabajadores?  
a. Si ( ) b. No ( )
12. ¿Cuánto de sus trabajadores están preparados para las funciones que desempeña cada uno?  
a. Todos b. Algunos c. Ninguno
13. ¿Cuánto tiempo demora en atender al cliente?  
a. 5 minutos b. 10 minutos c. 15 minutos d. 30 minutos a más
14. ¿Usted controla la elaboración de productos?  
a. Siempre b. A veces c. Nunca
15. ¿Usted evalúa el proceso de atención a los clientes?  
a. Si b. No c. A veces
16. ¿Cómo realiza las actividades de compra?  
a. Planificadas  
b. Improvisadas
17. ¿Cuenta con área de almacenamiento adecuada para la materia prima?  
a. Si ( ) b. No ( )
18. ¿Qué tipo de publicidad realiza?  
a. Volantes b. Paneles c. Radio d. T.V. e. Otros.
19. ¿Cómo califica el clima laboral de su empresa?  
a. Buena b. Regular c. Mala



## ANEXO N° 02

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO ACADÉMICO.

La **validación** del instrumento de la Tesis denominada: “GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PRODUCTOS MARINOS EN LAS MYPE DEL SECTOR INDUSTRIA – RUBRO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS Y CONSERVAS MARINAS EN EL DISTRITO DE TACNA, 2019”

Tendrá como estándar un valor mayor al 82%. Al respecto mi calificación es la siguiente:

No.	PREGUNTA	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?						X
2	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
3	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?					X	
4	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?					X	
5	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?					X	

Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 82%. El instrumento queda validado favorablemente por el Asesor:

**ANEXO N° 04**  
**HOJA DE TABULACION**

Pregunta	Respuesta	Conteo	Frecuencia Absoluta
<b>RESPECTO A LA GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
¿Usted tiene conocimiento sobre El significado de Gestión de Calidad?	SI	IX	9+
	NO	I	1
	Total		10
¿Cuenta su organización con una Visión y misión?	SI	VIII	8+
	NO	II	2
	Total		10
¿Existe un organigrama establecido y un manual de funciones en su industria?	SI	VI	6+
	NO	IV	4
	Total		10
¿Desarrolla políticas de calidad en la industria?	SI	III	3+
	NO	VII	7
	Total		10
¿Usted realiza capacitaciones a sus trabajadores?	SI	VIII	8+
	NO	II	2
	Total		10
¿Cuánto de sus trabajadores están preparados para las funciones que desempeña cada uno?	Todos	IV	4+
	Algunos	VI	6
	Ninguno		
	Total		10
¿Cuánto tiempo demora en atender al cliente?	5 minutos	I	1+
	10 minutos	IX	9
	15 minutos		
	30 minutos a más		
	Total		10
¿Usted controla la elaboración de los productos?	Siempre	X	10+
	A veces		
	Nunca		
	Total		10
¿Usted evalúa el proceso de atención a los clientes?	Si	VI	6+
	No	I	1
	A veces	III	3
	Total		10
¿Cómo realiza las actividades de compra?	Planificadas	IX	9+
	Improvisadas	I	1
	Total		10

¿Cuenta con área de almacenamiento adecuada para la materia prima?	SI	X	10+
	NO		
	Total		10
¿Qué tipo de publicidad realiza?	Volantes	II	2+
	Paneles	VIII	8
	Radio		
	Tv.		
	Otros		
	Total		10
¿Cómo califica el clima laboral de su empresa?	Buena	IX	9+
	Regular	I	1
	Mala		
	Total		10

# final viernes tarde

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[repositorio.uladech.edu.pe](https://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

4%

2

[prezi.com](https://prezi.com)

Fuente de Internet

1%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Activo