

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS
BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE
ABARROTES ENTRE CUADRAS 13 – 16 DE LA AV. PERÚ
DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES, 2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR
CASTILLO VELÁSQUEZ VÍCTOR HUGO
ORCID: 0000-0002-6702-3245**

**ASESOR:
MGTR. EDWIN MIGUEL OLIVERA GUILLEN
ORCID: 0000-0001- 7042 - 9791**

**LIMA- PERÚ
2019**

1. TÍTULO

La Gestión de Calidad Bajo el enfoque de los Beneficios de las Micro y pequeñas Empresas del Sector comercio, Rubro venta de abarrotes entre las cuadras 13 – 16 del Distrito de San Martín de Porres, 2018.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Castillo Velásquez Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-6702-3245

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Lima, Perú.

ASESOR

Mgtr. Edwin Miguel Olivera Guillen

ORCID: 0000-0001- 7042 - 9791

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Lima, Perú.

JURADO

Dra. Zenozain Cordero Carmen Rosa (Presidente)

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Mgtr. Meza de los Santos Juan Pablo (Miembro)

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Lic. Adm. Espinosa Otaya Víctor Hugo (Miembro)

ORCID: 0000-0002-7260-5581

3. FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

Presidente

Mgtr. Víctor Hugo Espinosa Otoya

ORCID ID 0000-0002-7260-5581

Miembro

Mgtr. Juan Pablo Meza de los Santos

ORCID ID 0000-0001-8852-1342.

Miembro

Mgtr. Edwin Miguel Olivera Guillen

ORCID: 0000-0001-7042-9791

Asesor

4. AGRADECIMIENTO

A, Dios por la vida, a mis padres Laura Rosario y Víctor Humberto por ser los promotores de mis sueños, gracias totales a cada uno de ellos por confiar siempre en mí y en mis expectativas. A la universidad Católica los Ángeles de Chimbote por formarme y reforzar mis valores y principios como persona y profesional.

DEDICATORIA

A, mi familia a que pertenezco con orgullo. Especialmente a mis padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años. Por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida y mi carrera universitaria.

5. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las características de la Gestión de Calidad Bajo el enfoque de los Beneficios de las Micro y pequeñas Empresas del Sector comercio, Rubro venta de abarrotes entre las cuadras 13 – 16 del Distrito de San Martín de Porres, 2018. La investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, no experimental. Para el recojo de información se identificó a la 15 Mypes las cuales fueron materia se estudió a quienes se les aplicó las encuestas concluyendo: Respecto a los representantes de las Mypes: El 67% tiene entre 31- 51 años de edad, el 53% es de género femenino, con grado de instrucción superior universitaria, el 69% menciona que de 1 a 5 trabajadores. Respecto a la gestión de calidad: El 53% siempre establece objetivos claros y concisos, 33% siempre se rige a sus políticas, el 27% siempre cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad, el 33% controla la gestión de procesos para una buena gestión de calidad, el 40% algunas veces establece condiciones para mejorar el clima. Respecto a los beneficios de las Mypes: El 40% siempre considera que la motivación de sus empleados mejora la productividad, el 40% menciona que siempre considera que la empresa brinde capacitaciones de manera constante, el 33% menciona que la gestión de calidad reduce costos en la empresa, el 83% casi siempre trae como beneficio recomendaciones de los clientes, el 93% menciona que la gestión de calidad trae como beneficio la fidelización de clientes.

Palabras Clave: Gestión de Calidad, Beneficios, Mypes.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine the characteristics of the Quality Management Under the approach of the Benefits of the Micro and Small Companies of the Commerce Sector, Sale of groceries between the blocks 13 - 16 of the District of San Martin de Porres, 2018. The research was descriptive, quantitative level, not experimental. For the collection of information, 15 Mypes were identified, which were subject to which the surveys were applied, concluding: Regarding the representatives of the Mypes: 67% are between 31-51 years old, 53% are of female gender, with a degree of university education, 69% mentioned that from 1 to 5 workers. Regarding quality management: 53% always set clear and concise objectives, 33% always comply with their policies, 27% always have strategies to achieve quality objectives, 33% control process management for Good quality management, 40% sometimes set conditions to improve the weather. Regarding the benefits of Mypes: 40% always consider that the motivation of their employees improves productivity, 40% mention that they always consider the company to provide training on a constant basis, 33% mention that quality management reduces costs In the company, 83% almost always brings customer recommendations as a benefit, 93% mention that quality management brings customer loyalty as a benefit.

Keywords: Quality Management, Benefits, Mypes.

6. CONTENIDO

1. Título de la tesis	II
2. Equipo de Trabajo	III
3. Hoja de firma del jurado y asesor	IV
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	V
5. Resumen y abstract	VII
6. Contenido	IX
7. Índice de tablas y figuras.	X
I. Introducción	13
II. Revisión de literatura	14
III. Hipótesis	36
IV. Metodología	40
4.1 Diseño de la investigación	40
4.2 Población y muestra	41
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	41
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.5 Plan de análisis	43
4.6 Matriz de consistencia	45
4.7 Principio éticos	46
V. Resultados	48
5.1 Resultados	48
5.2 Análisis de resultados	75
VI. Conclusiones	80
Aspectos complementarios	81
Referencias bibliográficas	82
Anexos	87
Anexo 01: Instrumento de recolección de datos	87

7. ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Objetivos.....	40
Tabla 02: Metas.....	41
Tabla 03: Políticas.....	43
Tabla 04: Estrategias.....	44
Tabla 05: Procesos.....	45
Tabla 06: Supervisar... ..	46
Tabla 07: Evaluar... ..	48
Tabla 08: Clima laboral.....	49
Tabla 10: Seguimiento... ..	50
Tabla 11: Motivación... ..	51
Tabla 13: Capacitación... ..	52
Tabla 14: Mejora de procesos.....	53
Tabla 15: Utilidad... ..	54
Tabla 16: Reducción de costos.....	55
Tabla 17: Recomendaciones.....	56
Tabla 18: Técnicas de venta.....	57
Tabla 19: calidad de servicio.....	58
Tabla 20: fidelización... ..	59

8. ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Objetivos	40
Figura 02: Metas	41
Figura 03: Políticas	43
Figura 04: Estrategias	44
Figura 05: Procesos.....	45
Figura 06: Supervisar.....	46
Figura 07: Evaluar.....	48
Figura 08: Clima laboral	49
Figura 10: Seguimiento.....	50
Figura: Motivación.....	51
Figura 13: Capacitación.....	52
Figura 14: Mejora de procesos.....	53
Figura 15: Utilidad.....	54
Figura 16: Reducción de costos	55
Figura 17: Recomendaciones	56
Figura 18: Técnicas de venta	57
Figura 19: calidad de servicio	58
Figura 20: fidelización.....	59

I. INTRODUCCIÓN

En los países de latinoamérica las tiendas de abarrotes son pequeñas empresas las cuales ofrecen la venta de abarrotes de uso diario, artículos de primera necesidad que necesitamos consumir a diario, sin tener la necesidad de acudir a grandes centros comerciales, estas en su mayoría son reconocidas como pymes. En el Perú, desde la época de los incas donde la comercialización de los productos se hacía a través de intercambios llamados trueques, los mismos han abastecido la demanda de las poblaciones de la costa, sierra y selva.

La mypes en el mundo son un segmento crucial de la economía, en latinoamericana se presenta como una gran oportunidad para el crecimiento interno de un país, son fuente inspiradora y generadora de fuentes de trabajo al 95% de la población.

En el Perú, las mypes son el motor del crecimiento económico, porque generan puestos laborales a casi el 95% de la población. A pesar de su gran relevancia estas también presentan una serie de inconvenientes que no les permiten desarrollarse como son la formalidad y el crecimiento progresivo, esto incluye a su vez a las mypes del sector comercio, rubro abarrotes quienes se encuentran estancadas en términos de crecimiento y progreso económico y en el presente trabajo son fuente de estudio.

II. REVISION DE LA LITERATURA

ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales

Según Aguilar, (2017). En su investigación titulada “Modelo de gestión de calidad para cadena de tiendas de abarrotes en Santa Catarina Mita, Jutiapa”. Tuvo objetivo general. Propuesta de modelo de gestión de calidad a la cadena de tiendas de abarrotes.

La metodología empleada fue inductiva- deductiva experimental.

Obtuvo los siguientes resultados de acuerdo a los encuestados el 70% menciona que tienen entre 31 a 50 años de edad, el 33% cuenta con grado de instrucción no universitaria, en cuanto a la gestión de calidad el 90% menciona que aplica técnicas de marketing mix para levantar sus ventas, el 60% menciona que el cumple con los estándares de calidad de sus productos.

Concluyo: En cuenta a la gestión de calidad el modelo aplicado mejoro de manera significativa la gestión de calidad de manera que aumentaron los prospectos, logrando la satisfacción de los mismos, con la ayuda de marketing se logró mejorar las ventas de manera significativa.

Para Córdova, (2017). En su investigación titulada “Gestión de calidad del servicio en las tiendas de abarrotes en Colombia”. En su investigación tuvo como objetivo principal determinar las características de la gestión de calidad y su influencia en los servicios brindados de las tiendas de abarrotes en Barranquilla, Colombia.

El estudio fue descriptivo, cualitativo y cuantitativo.

Concluyo: Que 90% se debe tomar en cuenta las dimensiones como fidelidad, servicio al cliente, disponibilidad para la mejora de la gestión de calidad y brindar una mejor atención a los usuarios, El 100 % resalta que todos los gerentes encuestados mencionan que son dueños de sus propios negocios siendo ellos mismos los propios administradores, el 70% emplea las redes sociales para capturar clientes.

Para Hurtado, (2018). En su investigación titulada “Calidad de Atención en las Tiendas de Abarrotes en la Ciudad de Cartagena”. Tuvo como objetivo principal implementar un sistema de gestión de control de inventarios de los abarrotes de las bodegas de la ciudad de Cartagena.

La metodología empleada fue descriptiva no experimental.

Obtuvo los siguientes resultados: El 92% de los gerentes encuestados manifiesta que nunca realizan presentaciones de anuncios por televisión, el 76% manifiesta que nunca cuentan con programas de incentivos, el 80% manifiesta que nunca ofrecen a sus clientes la

entrega de regalos publicitarios, el 65% manifiesta que nunca ofrecen a sus clientes la entrega de premios.

Concluyo: en cuanto a la gestión de calidad menciona que el 70% lleva correctamente el sistema de gestión de control de inventarios, el 45% menciona que se cumple rigurosamente con llenar el kardex de entrada y salida de mercadería el 70% menciona que sigue los procesos de selección de productos por categoría, el 80% menciona que revisa de manera detallada fecha de vencimiento de sus productos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Según Saavedra, (2016). En su tesis titulada “Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES del Sector Comercio de Abarrotes en el distrito de Juanjo, Periodo 2015- 2016”. Tuvo como objetivo general analizar el efecto de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercio de abarrotes de la ciudad de Juanjuí, año 2015-2016. La investigación fue no experimental- descriptiva.

Obtuvo los siguientes resultados: De los encuestados en el distrito de Juanjo menciona que el 55% es de género femenino, el 60 % menciona que tiene manteniéndose en el cargo de 7 años a mas, en cuanto a la gestión de calidad, el 33% utilizan las redes sociales para atención al cliente, el 41% utiliza la radio para la publicidad del producto de las mypes, el 25% de los empleadores capacitan e incentivan a sus trabajadores cada.

Concluyo en cuanto a la gestión de calidad Las características de la calidad de servicio es que los clientes manifiestan que la atención es buena, por otro lado, en cuanto a

la amabilidad de los empleados los clientes la consideran regular además los clientes requieren que capaciten al personal para una mejor atención. Los factores de la calidad de servicio que más inciden son el precio y buena atención.

Para Huaranca, (2017). En su investigación titulada “Gestión de Calidad Factor que Incide en la Satisfacción al Cliente en las Empresas de Abarrotes en el Mercado Nery García Zárate Ayacucho, 2016 – 2017”. Tuvo como objetivo general Analizar si la gestión de calidad influye en la satisfacción del cliente en las empresas de abarrotes del mercado Nery García Zarate Ayacucho, 2016-2017, la metodología empleada fue descriptiva no experimental.

Concluyo: Se llegó a la conclusión en base a los resultados obtenidos a determinar el Índice de la calidad de servicio el cual presenta un valor general de 27% indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25%, por lo que existen oportunidades de mejoras para lograr un mayor grado de satisfacción. que la gestión de calidad en atención al cliente es muy buena, todos se capacitan y mejoran constantemente en eficiencia y eficacia.

Según Alvarado, (2018). En su investigación titulada “Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las Nipes del Sector Comercio Rubro Tiendas de abarrotes en el distrito de Tumbes 2017”. Tuvo como objetivo general determinar las características de la competitividad y gestión de calidad en las tiendas de abarrotes del distrito de Tumbes, 2017. La metodología empleada fue descriptiva no experimental.

Obtuvo los siguientes resultados: Obtuvo los siguientes resultados: El 98% de los gerentes encuestados manifiesta que nunca realizan anuncios por radio, el 66% manifiesta que nunca cuentan con programas de incentivos, el 67% manifiesta que nunca ofrecen a sus clientes la entrega de regalos publicitarios, el 65% manifiesta que nunca ofrecen a sus clientes la entrega de premios.

Concluyo: En cuanto a la gestión de calidad resalta tomar en cuenta las siguientes dimensiones, rapidez de entrega, amabilidad, capacitación. Sin embargo, han desarrollado diferentes capacidades para sus negocios y poder ver la calidad de ropa que estas venden, también se ejecutan estrategias específicas para obtener una buena competitividad en el mercado.

2.1.3 Antecedentes locales

Según Vega, (2017). En su tesis titulada “Calidad de servicio y la satisfacción del cliente mayorista, del rubro de abarrotes del centro comercial la Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017”. Tuvo como objetivo general Determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente mayorista del rubro de abarrotes del centro comercial La Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017.

Metodología fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional.

Obtuvo los siguientes resultados: El 70% menciona que tiene entre 1 a 5 trabajadores, el 75% menciona que usan uniforme de manera frecuente, el 83% menciona

que están en planilla, en cuanto a la gestión de calidad el 53% que la empresa cuenta con objetivos, el 33% menciona que controla los procesos para una gestión de calidad, el 70% menciona que si establece condiciones para mejorar el clima laboral.

Concluyo tomando en cuenta las dimensiones de fiabilidad, rapidez de entrega, empatía. al que al momento de aplicar las diferentes estrategias competitivas en las empresas resultan provechosas con un buen desarrollo sostenible pudiendo así identificar cuáles son las deficiencias que están pasando las empresas, con el objetivo de poder mejorar y brindar un buen servicio de calidad para la población y así resulte beneficioso para las Mypes.

Para Gonzales, (2018). En su tesis titulada “Caracterización de la Competitividad y Calidad de Servicio en las mypes Comerciales Rubro Abarrotes de Huaraz, Año 2018”. Tuvo como objetivo general determinar las características de la competitividad y calidad de servicio en las MYPES rubro abarrotes de Huaraz. La investigación es de tipo cuantitativa, presenta un nivel descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal.

Obtuvo los siguientes resultados: el 80% no declara ni paga sus impuestos, el 90% no tiene licencia Municipal de funcionamiento, el 100% de estas MYPES no cuentan con certificado de defensa civil. De acuerdo a las características de la Gestión de Calidad, el 100% de las MYPES no conocen lo que es gestión de calidad, el 100% no ha aplicado ninguna estrategia de gestión de calidad, el 90% evalúa el nivel de satisfacción de sus clientes en la comercialización de sus productos

Para Dionicio, (2014). En su investigación titulada “Caracterización de Gestión de Calidad y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercial Rubro Abarrotes de la Provincia de Huaraz 2014”. Tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad, y la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercial rubro abarrotes del distrito de Huaraz La investigación fue descriptiva.,

Obtuvo los siguientes resultados: el 58% entrega el producto al cliente con la menor demora posible, el 67 % procesan el pago de los clientes de manera rápida y sin errores, y el 64% responden con mayor frecuencia a sus consultas o reclamos posteriores a la compra; respecto a las características de la gestión de calidad, el 33% utilizan las redes sociales para atención al cliente, el 41% utiliza la radio para la publicidad del producto de las MYPES

Concluyo: respecto a la gestión de calidad realizan una buena gestión tomando en cuenta esos factores determinantes como liderazgo trabajo en equipo.

2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 Gestión de calidad

Según Cuatrecasas y Gonzáles, (2017). Definen: La gestión de calidad como un factor que involucra a todos los recursos humanos liderados por la alta dirección y aplica desde la planificación y diseño de productos y servicios, que da lugar a una filosofía de forma de gestionar una empresa; con ello, la calidad deja de representar un coste y se

convierte en modelo de gestión que permite la reducción de costes y el aumento de beneficios.
(pág. 18)

“La gestión de calidad es un planteamiento organizativo que consiste en intentar mejorar constantemente la calidad en todos los procesos, productos y servicios de la organización” (Vértice, 2009, pág.24).

2.2.2 Calidad

Según Miranda, Chamorro y Rubio, (2007). Define: Etimológicamente, el termino calidad procede del latín “cualitas – ates”, definido por el diccionario de la Real Academia Española como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarlas como igual, mejor o peor que los restantes de su especie”. Esta idea que la mayoría de los individuos tienen en la mente al utilizar la palabra calidad. Se trata de una noción estrechamente unida al producto (bien material o servicio), pero independiente de los procesos que se han llevado a cabo. (pág. 7)

La calidad es el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes. (Vértice, 2008, p.1)

2.2.3 Los cuatro pilares de la gestión de calidad total (TQM)

Según Cuatrecasas y Gonzáles, (2017). Definen:

1. Ajustarse a los requerimientos del consumidor.

“De forma que en toda actividad de la organización implicada este orientada a satisfacer al destinatario del producto o servicio” (pág. 34).

2. Eliminación total de los despilfarros

“Que asegure realizar los procesos con el mínimo de actividades y consumo de recursos en general, con lo que el coste y el tiempo de entrega también serán mínimos” (pág. 34).

3. Mejora continua

“Que permita que la organización, los procesos y el consumo de recursos mejoren continuamente y la calidad obtenida aumente constantemente” (pág. 34)

4. Participación total de todas las personas que integran la organización como único camino para que los tres pilares anteriores alcancen sus objetivos de forma óptica.

“La mayor o menor implantación de estos cuatro pilares se verá favorecida por una adecuada estructura organizativa; actualmente las estructuras enfocadas a los procesos son las que permiten un resultado óptimo” (pág. 34).

2.2.4 Principios de la gestión de calidad basados en la norma ISO 9000

Según Méndez , Jaramillo, y Serrano, (2006). La revisión de la norma ISO 9000 se ha basado en 8 principios de la gestión de calidad, que reflejan las mejores prácticas de la gestión y han sido preparadas como directrices para los expertos internacionales en calidad. Los ocho principios para la gestión de calidad son:

1. Organización orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requerimientos y esforzarse por sobre pasar sus expectativas, creando:

- Aumento de los ingresos de la cuota de mercado a través de una puesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.
- Mejora en fidelidad del cliente, lo cual conlleva a que siga confiado en la empresa y de buenas referencias de la misma. (pág. 62)

2. Liderazgo

Los líderes unifican la finalidad de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos, logrando que:

- El personal entienda y este motivado hacia los objetivos y metas de la organización.
- Las actividades sean evaluadas, alineadas e implementadas de una forma integrada.
- El liderazgo a través del ejemplo posible de la mejora continua. (págs. 62-63)

3. Participación del personal

El personal, con independencia de nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización, obteniendo:

- Un personal motivado, involucrado y comprometido.
- El personal se sentirá valorado por su trabajo.

- Todo el mundo deseara participar y contribuir en la mejora continua. (pág. 63)

4. Enfoque a procesos

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades se gestionan como un proceso, para alcanzar:

- Capacidad para reducir los costos y acortar los ciclos de tiempo a través del uso efectivo de recursos.
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas. (pág. 64)

5. Enfoque del sistema hacia la gestión

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la eficacia y eficiencia de una organización, logrando:

- Alineación de los procesos que alcanzaran mejor los resultados deseados.
- La habilidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Proporcionar a las partes interesadas clave la confianza en la efectividad y eficacia de la organización. (pág. 65)

6. Mejora continua

La mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización, pues solo así lograra la consistencia y conformación de la nueva cultura para: 65

- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.

- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades. (págs. 65-66)

7. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en información que genera en los procesos, dando como resultado:

- Decisiones de mostrar la efectividad de decisiones anteriores a través de la referencia a hechos reales.
- La capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones. (pág. 67)

8. Relación mutuamente beneficiosa con el suministrador

Una organización y sus suministradores son independientes, las relaciones mutuamente, las relaciones mutuamente beneficiosas aumentan la capacidad de ambos para:

- Incrementar la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta y acordada a un mercado cambiante.
- Optimización de costos y recursos. (pág. 67)

2.2.5 Herramientas de gestión de calidad

Velasco, (2011) definen:

Diagrama de Pareto: Para Wilfredo Pareto citado en Velasco, (2011). Menciona que el diagrama de Pareto, llamado también análisis A B C, consiste esencialmente en: << La clasificación de unos de los elementos o datos por orden de importancia para poder tratar cada uno de ellos de forma distinta según su peso específico>> (pág. 102).

Diagrama causa – efecto: Para Kaoru Ishikawa citado en Velasco, (2011). Menciona “que es un método, fácil de comprender y de usar, y a la vez efectivo. Se utiliza para representar gráficamente de una forma clara y precisa que factores afectan a un problema; a través de un efecto hallar las causas que lo motivan. Este método se utiliza principalmente en la solución de problemas de calidad (pág. 104).

Lista de chequeo o tabla: Una lista de chequeo es un documento base para el seguimiento y control de una consecuencia de trabajos en el proceso de resolución del problema. La lista puede incluir información sobre condiciones, fechas previstas, personas encargadas, resultados de los experimentos o estudios, observaciones, etc. (pág. 106).

Gráficos de control: Los gráficos de control habitualmente utilizados en el control estadístico de calidad se crean para representar de una forma ordenada y cronológicamente las informaciones recogidas sobre el resultado de las operaciones a lo largo de un periodo. Estos referidos a periodos unitarios. Los valores del diámetro de la pieza fabricada, números de defectos por unidad (pág. 106).

2.2.6 Las 7 nuevas herramientas de la gestión de calidad

Según la Japanese Union of Scientist and Engineers citado en Miranda, Chamorro y Rubio, (2012). Definen:

1. Diagrama de afinidad. Permite organizar un gran número de ideas en sus relaciones naturales. Suelen emplearse cuando hemos de enfrentarnos al análisis de ideas y hechos que se presen tan en un aparente estado de caos. Este diagrama permite extraer, de un amplio

conjunto de información, las ideas y hechos relacionados con un área del problema que estudiamos (pág. 83).

2. Diagrama de interrelaciones. Permite extraer las ideas básicas y desarrollar relaciones lógicas entre las categorías. Esta herramienta explora e identifica las relaciones causales existentes entre distintos elementos, estando especialmente identificada para aquellos casos en lo que se presenta identificar relaciones complejas de causas – efecto o medios objetivos (pág. 84).

3. Diagrama de árbol. Permite organizar de forma gráfica las actividades en sus tareas menores, identificando las principales ideas para la resolución de un determinado problema y desarrollando en detalle: ¿Qué secuencia de tareas resolverá el problema?, ¿Qué factores contribuyen a la existencia del problema clave?, etc. El desarrollo de un diagrama a identificar, paso a paso, el proceso de generación de ideas existente en un problema desde los aspectos más generales hasta los más específicos (pág. 85).

4. Diagrama matricial. Muestra las relaciones entre dos, tres o cuatro grupos de información. Desarrolla relaciones entre funciones, características y tareas, de forma secuencial y proporcionando conexiones lógicas” (pág. 86).

5. Matriz de análisis de datos o matriz de priorización. Partiendo de los datos del diagrama matricial o de otra fuente procedente a representar sus relaciones en términos y cantidad y

fortaleza. Podemos considerarlo como una combinación de técnicas diagrama de árbol y diagrama matricial (pág. 86).

6. Diagrama de fechas. Sirve para visualizar la secuencia de actividades en un determinado proyecto o proceso, el tiempo de ejecución de las mismas, así como el tiempo óptimo de ejecución del proyecto. Dentro de este tipo de diagramas destacan las técnicas PERT y CPM. Que tratan de establecer el camino crítico y determinar los principales puntos donde pueden presentarse conflictos o problemas durante el desarrollo del proyecto (pág. 87).

7. Diagrama de proceso decisión. También conocido como PDPC (Process Decision Progam Chart) su objetivo es identificar, presentar y eliminar todos los problemas posibles que puedan suceder en el proceso de implantación de diferentes soluciones a un problema. A través de una herramienta se puede revisar todo el proceso de planificación y de esta forma evitar posibles problemas o, al menos estar preparado para dar la mejor respuesta cuando se produzcan (pág. 88).

2.2.7 Características determinantes de la calidad y su gestión

Según Cuatrecasas y Gonzáles Babón, (2017). Mencionan las siguientes:

1. Establecimiento de la calidad y su nivel. El nivel de calidad y los requerimientos del producto o servicio los establece y define el cliente. El que decide si el producto o servicio es adecuado y verifica si el cumplimiento de las características satisface sus necesidades es

el propio cliente. Por tanto, la empresa debe captar su confianza ofreciéndole la calidad que desea. Se debe tratar de comprender y determinar criterios y valoraciones que tiene el cliente, saber escucharle en todo momento y actuar en consecuencia (pág. 32).

2. Información, educación y motivación. No se puede exigir una implicación activa de todos los recursos humanos sin una adecuada información y formación sobre los conceptos de calidad, los objetivos que persigue la empresa, las mejoras que se obtiene y, sobre todo, la formación lleva asociado a otro concepto importante: la motivación. La información y la formación con base, la motivación es la acción o actitud que involucra a las personas, fomentando la participación activa, la aprobación de ideas y las mejoras (pág. 32).

3. El liderazgo activo de la dirección. La aportación de la dirección es fundamental en la implantación efectiva de la calidad. La gestión de calidad de la calidad debe con todo apoyo y liderazgo de la alta dirección y esta, a su vez, debe implicarse practicando con el ejemplo en la consecución de los objetivos de la calidad de forma activa y constante. En el marco de este liderazgo es aconsejable un estilo de gestión participativa que promueva un consenso en la toma de decisiones, con la implicación de todos los participantes (pág. 32).

4. Ventaja competitiva. La calidad constituye un factor básico para obtener ventaja competitiva. La empresa debe adoptar una estrategia que persiga la calidad en todos sus productos, procesos y servicios, que la diferencie del resto de la competencia y le permita afrontar los nuevos retos desde una posición de privilegio. La consecución de esta ventaja

es fundamental para el crecimiento de la empresa y es uno de los objetivos principales de cualquier empresa en la actualidad (pág. 32).

5. Implicación de todos los recursos humanos. Para aplicar una gestión estratégica basada en la calidad es necesario que toda organización, comenzando desde la alta dirección y terminando por el último operario, esté involucrada y participe del proyecto común. Por este motivo, los recursos humanos representan un papel esencial en el desarrollo y obtención de los objetivos de la calidad. Será imposible llevar a cabo tales objetivos de la calidad marcados si no existe una clara motivación de todos los estamentos que forman la organización de la empresa, con entusiasmo y con convicción plena de que es la mejor forma para satisfacer plenamente a todos los clientes y alcanzar el grado de excelencia (pág. 33).

6. Los proveedores. El papel que desempeñan los proveedores resulta fundamental para que la aplicación de la calidad llegue a realizarse de forma efectiva. Los proveedores constituyen el primer eslabón de la cadena y sobre ellos habrá que actuar para obtener la calidad desde el origen. Debe existir un compromiso de calidad de calidad para que los objetivos sean comunes. la calidad de nuestros productos no depende exclusivamente de nuestra organización, si no que vendrá supeditada al nivel que presente la misma en los suministros de los proveedores (pág. 33).

7. Ética de calidad. Existen una serie de preceptos o actitudes positivas que constituyen la ética de la calidad, algunos de los cuales se enumeran a continuación:

- Hacerlo bien desde el principio. Es el camino más rápido, efectivo y económico para lograr la calidad.
- Prevenir la aparición de los fallos. Se han de analizar las causas de los defectos antes de que lleguen a producirse, como lo que disminuyen los costes y esfuerzos para tratar de solucionarlos
- Apreciar y resaltar el aspecto positivo y educativo que aportan los defectos como forma de aprender y avanzar. Hay que evitar buscar culpables y dedicarse a hallar la forma de que no vuelvan a ocurrir tales defectos.
- Ante los errores repetitivos, resulta más efectiva una información adecuada y objetiva que una amonestación o crítica.
- La calidad persigue la satisfacción plena de los consumidores. Un exceso de calidad sobre el nivel requerido puede no ser apreciado y resultar costoso.
- La calidad debe implicar un clima de sensibilidad y preocupación en la empresa por el entorno social y medioambiental (págs. 33 - 34).

2.2.8 La trilogía de Juran: La gestión de calidad

Según Joseph Juran citado en Miranda, Chamorra y Rubio, (2007) mencionan que la calidad se define como la adecuación al uso, el cual se alcanza en primer lugar por la adecuación del diseño del producto (calidad de diseño) y en segundo lugar el grado de

conformidad del producto final con ese diseño (calidad de fabricación o conformidad). Una de sus principales aportaciones es la trilogía de la gestión de calidad (pág. 36).

1. La planificación de calidad: Consiste en acercarse al cliente actual y al potencial, e investigar sus necesidades, que son cambiantes. Se pretende conocer a través de estas investigaciones la demanda del cliente en cuanto a las características deseadas del producto. La lograr integrar las necesidades de los clientes en los productos se deberá primer lugar identificar a los clientes (pág. 37).

2. El control de calidad: Es un complemento indispensable de la planificación, actuando como un sistema de retroalimentación. Según Juran citado en Miranda, Chamorra y Rubio, (2007). Mencionan que el control debe limitarse a la dirección, sino que deben emprenderlo todos los empleados de la empresa. El proceso de control comienza evaluando el comportamiento real de la calidad, comparándolo con los objetivos inicialmente establecidos, para finalmente actuar sobre las posibles desviaciones (pág. 37).

3. La mejora continua de calidad: Trata de realizar los cambios oportunos para que se alcancen niveles de calidad más elevados en los periodos anteriores. Juran propuso la siguiente secuencia para resolución de problemas en aras a la mejora de la calidad (pág. 37).

- Probar la necesidad de la mejora.
- Identificar los proyectos de mejora.
- Organizar los equipos para cada proyecto.

- Diagnosticar las causas del problema.
- Proporcionar un remedio y probar su efectividad.
- Gestionar la resistencia del cambio por parte de los trabajadores.
- Instituir controles para mantener las mejoras logradas. (2007, pág. 38)

2.2.9 La calidad en el sector comercio

Según Manrique, (2010) menciona. Actualmente el sector comercio, ha logrado mejorar sus condiciones comerciales, gracias al uso de la tecnología de esta época que son herramientas fundamentales para su desarrollo. En los últimos años la gestión de calidad está muy presente lo que ha obligado a las empresas a mejorar sus procesos, a establecer estrategias y siempre realizar la mejora continua logrando la eficiencia y la eficacia y el mejoramiento de los niveles de competitividad brindando productos y servicios de calidad, que superen las expectativas de sus clientes. (2010, pág. 7).

2.3 Beneficios que se logran con la aplicación de un sistema de gestión de calidad

Según Palacios, (2018). Estos son los principales beneficios que se logran:

- Generar mayor productividad: Las organizaciones con un SGC tienen como meta aumentar la eficiencia de sus procesos. Implantar modelos para que puedan ser seguidas por los colaboradores con la finalidad de realizar los procesos y capacitaciones de manera más sencilla. Motivando al personal a tener definidas y claras sus funciones, permitiéndoles desarrollar sus destrezas y habilidades en cada una de las áreas.

- Rentabilidad: Es de vital importancia mejorar la calidad de un producto o servicio sin que esta sea afectada. Se trata de minimizar costos y maximizar utilidades, y al mismo tiempo siendo competitivas con buena imagen y reputación maximizando las ventas y la satisfacción del usuario o consumidor.
- Satisfacción al cliente: Un SGC mejora la calidad de los productos y o servicios brindados, brinda la calidad esperada por los clientes satisfaciendo sus necesidades al 100% brindando confiabilidad, y fidelizando a los usuarios.

2.4 Mypes

1. Definición de la Micro y Pequeña Empresa

El Peruano, (2008). DECRETO SUPREMO N° 007-2008-TR 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.

2. Características de las MYPE

Las Mypes deben reunir las siguientes características concurrentes:

Microempresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña Empresa: de uno (1) hasta (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

3. Marco teórico

Se denomina mypes a la unidad económica, sea persona natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

❖ **Gestión de calidad:** Pleno rendimiento de la empresa, filosofía de trabajo en la que todos los departamentos y profesionales integrantes de la organización están convencidos que, realizando cada una de sus tareas de forma óptima y sistemática consiguen un objetivo común de calidad y así mantener un buen sistema administrativo dentro de la organización (Llarés, 2005).

❖ **ISO 9001:** Es una norma internacional acerca del sistema de gestión de calidad y que justamente se le atribuye a todas aquellas organizaciones públicas o privadas que disponen efectivamente de todos aquellos elementos que son necesarios para contar con una gestión de calidad que satisfaga al 100% las necesidades y expectativas de sus clientes.

❖ **UIT:** Unidad Impositiva tributaria (UIT) Es un valor referencial que puede ser utilizado en las normas tributarias para determinar las bases imponibles, deducciones, límites de afectación y demás aspectos de los tributos que considere conveniente el legislador. Actualmente en el Perú tiene un valor de 4,200 soles.

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

La gestión de calidad si influye en los beneficios de las mypes del sector comercio, rubro abarrotes, entre las cuadras 13 y 16 de la Av. Perú del distrito de San Martín de Porres. 2018

3.2 Hipótesis Especifica

H₁: El desarrollo de una adecuada gestión de calidad, influirá en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, entre las cuadras 13 y 16 de la Av. Perú del distrito de San Martín de Porres. 2018

H₂: La gestión de calidad logrará beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, entre las cuadras 13 y 16 de la Av. Perú del distrito de San Martín de Porres. 2018

Para Martínez et al (2009) considera que “Existen métodos en la ciencia de la Estadística que permiten medir la relación entre dos variables cuantitativas. En las investigaciones surge muy frecuentemente la necesidad de determinar la relación entre dos variables cuantitativas en un grupo de sujetos”.

Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra

Interpretación	
De -0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Fuente. Bisquerra (2009)

Contrastación de Hipótesis:

Significancia y correlación entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE

			Gestión de Calidad	Beneficios
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,711**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
	Beneficios	Coeficiente de correlación	,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre las variables gestión de calidad y beneficios de las

MYPE, se obtuvo el valor de $p= 0.001$, este es menor que $\alpha= 0.05$ por tanto se aceptan las hipótesis del investigador.

Asimismo, se afirma que existe relación significativa entre las variables gestión de calidad y beneficios de las Mypes del sector comercio, rubro abarrotes, entre las cuadras 13 y 16 de la Av. Perú del distrito de San Martín de Porres.2018. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,711, cuya interpretación según Bisquerra la correlación es alta.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación utilizado fue no experimental y transversal.

Que este tipo de investigación se caracteriza por no manipular deliberadamente la variable independiente. El investigador para este tipo de diseños no experimentales solo se sustrae a contemplar fenómenos en su estado natural, para luego analizarlos (Pino Gotuzzo R. , pág. 396).

4.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo

Cáceres, (1996). La Investigación Cuantitativa, se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos educativos, utiliza la metodología empírico-analítica y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos (pág. 22).

4.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación utilizada es descriptivo.

Según Pino, (2018). “Las investigaciones descriptivas se caracterizan en apreciar el fenómeno de la realidad en sus distintas características que formen parte del problema” (pág. 193).

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población estuvo conformada por 15 MYPES de la Av. Perú de las cuadras 13-16 Distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.

La población es un conjunto formado por todos los elementos a estudiar. Cada uno de los elementos de la población se le denomina individuo no tiene que ser una persona física, puede ser una familia, un día, un negocio, etc. (Pino Gotuzzo R. , pág. 449).

4.2.2 Muestra

la muestra estuvo constituida por 15 MYPES de la Av. Perú de las cuadras 13-16 Distrito de San Martín de Porres, Lima 2018, Es decir el 100% del total de las MYPES.

Según Bernal, (2006). La muestra “es la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio (pág. 165)

4.3 Definición y operacionalización de las variables e Indicadores

Debido a que el mismo determinara la gestión de Calidad.

Variables Independientes : **Gestión de Calidad**

Variables dependientes : **Beneficios**

VARIABLE DEPENDIENTE		DEFINICIÓN OPERACIONAL			ESCALA DE MEDICIÓN
		DIMENSIONES		INDICADORES	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	Para juran Definen “la gestión de calidad como la adecuación al uso, el cual alcanza el primer lugar por una adecuación del diseño del producto y en segundo lugar por el grado de conformidad del producto final” citado en Miranda, Chamorra y Rubio, (2007, pág. 36).	Planificación de calidad	“Consiste en acercarse al cliente actual y potencial, e investigar sus necesidades, que son cambiantes” (pág. 37)	Objetivos	ESCALA DE LIKERT
				Políticas	
				Estrategias	
		Control de calidad	“El control no debe limitarse a la dirección, sino que den emprenderlo todos los empleados de la empresa” (pág. 37)	Procesos	
				Supervisar	
				Evaluar	
		Mejora continua de calidad	Trata de realizar cambios oportunos para que se alcancen niveles de calidad más elevados que en periodos anteriores. (pág. 37)	Clima laboral	
				Seguimiento	
				Retroalimentación	
Beneficios	Según López, (1998). otorgar algún beneficio o bien, ósea aquello que pueda satisfacer una necesidad.	Productividad	Las organizaciones con un SGC tienen como meta aumentar la productividad la eficiencia y eficacia en sus procesos.	Motivación	ESCALA DE Likert
				Capacitación	
				Mejora de procesos	
		Rentabilidad	Se trata de maximizar las utilidades y minimizar los costos y al mismo tiempo ser competitivos aumentando las ventas obteniendo mejores utilidades.	Utilidad	
				Reducción de costos	
				Tecnología	
		“Percepción del	Recomendaciones		

		Satisfacción al cliente	usuario sobre el grado en que han cumplido sus requerimientos”	Calidad de servicio	
				Fidelización	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

La técnica se empleó para la presente investigación fue la encuesta.

Según Pino, (2018). Define que es el procedimiento técnico utilizado para el presente estudio fue la encuesta, entrevista, este procedimiento permitirá obtener datos precisos de las variables en estudio mediante un cuestionario.

4.4.2 Instrumentos

El instrumento empleado fue un cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de la Av. Perú de las cuadras 13-16 Distrito de San Martín de Porres, Lima 2018

Según Pino, (2018) Define. “Todo instrumento considerado en la investigación que ha sido utilizado en el estudio de investigación debe pasar por el filtro de su validación o confiabilidad” (pág. 453).

4.5 Plan de análisis

Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos antes mencionados, se aplicó la encuesta a 15 representantes de las

micro y pequeñas empresas las cuales fueron materia de estudio, obteniendo resultados y procesándolos a través de programas como Excel y Word.

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Instrumento
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de los beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta abarrotes entre las cuadras 13 – 16 de la Av. Perú del distrito de San Martín de Porres, Lima 2018?	<p><u>Objetivo general</u> Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de los beneficios en las Micro y pequeñas Empresas del Sector comercio, Rubro venta de abarrotes entre las cuadras 13 – 16 del Distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.</p> <p><u>Objetivos específicos</u> Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas del sector comercio, rubro venta abarrotes entre las cuadras 13 – 16 del distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.</p> <p>Determinar las primordiales características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta abarrotes s entre las cuadras 13 – 16 del distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.</p> <p>Determinar si la gestión de la calidad influye en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta</p>	<p>Gestión de calidad.</p> <p>Beneficios</p>	<p><u>Población</u> Estuvo conformada por 15 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de abarrotes de la Av. Perú cuadras 13- 16 distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.</p> <p><u>Muestra</u> Para el estudio se consideró el mismo número el 100% de la población es decir 15 Mypes del sector comercio, rubro venta de abarrotes, entre las cuadras 13 – 16 de la Av. Perú del distrito de San Martín de</p>	<p><u>Tipo de investigación</u> Fue tipo cuantitativo.</p> <p><u>Nivel de investigación</u> Fue de nivel descriptivo</p> <p><u>Diseño de la investigación</u> No experimental y transversal</p>	<p><u>Técnica</u> La encuesta</p> <p><u>Instrumento</u> Cuestionario</p> <p><u>Escala</u> Likert</p>

	de abarrotes entre las cuadras 13 – 16 del distrito de San Martín de Porres, Lima 2018.		Porres, Lima 2018.		
--	---	--	--------------------	--	--

4.7 Principios éticos

La presente investigación realizada, tiene como finalidad dar a conocer la gestión de calidad y su influencia en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro abarrotes, a todo aquel investigador u persona que desea emprender en este rubro estudiado. Se realizó bajo los lineamientos establecidos en las normas de ULADECH CATÓLICA, en el reglamento versión 11.

Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio es por ello que necesitan cierto grado de protección, el cual se va determinar un acuerdo para el uso de los datos hasta donde este lo disponga. Asegurando el bienestar de las personas que participan en dicha investigación (Domingues Granda, 2019).

Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrolla, o en la que participan; así como la libertad de participar en ella, por voluntad propia (Domingues Granda, 2019).

Benéficas y no maléficas: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En este sentido, la conducta del investigador debe responder las

siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios (Domingues Granda, 2019).

Principio de justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimientos. La presente investigación se cumplió con todos los lineamientos antes, durante y después del proceso de recojo de datos. Respetando los derechos de autor en los datos obtenidos por otros investigadores (Domingues Granda, 2019).

Integración científica: La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y su ejercicio profesional (Domingues Granda, 2019).

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1. Edades de los representantes de las Mypes

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
20 – 30 años	2	13%
31 – 50 años	10	67%
51 a más años	3	20%
Total	15	100%

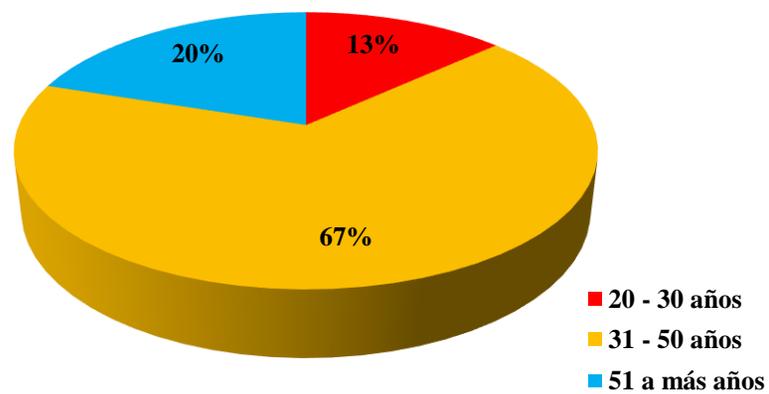


Figura 1. Edades de los representantes de las Mypes

Interpretación: de los 15 representantes de la micro y pequeñas empresas encuestados el 67% tiene entre 31 y 50 años de edad, mientras el 20% tienen entre 51 años más, y el 13% de 20 a 30 años.

Tabla 2. Genero de los representantes de las Mypes

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Femenino	8	53%
Masculino	7	47%
Total	15	100%

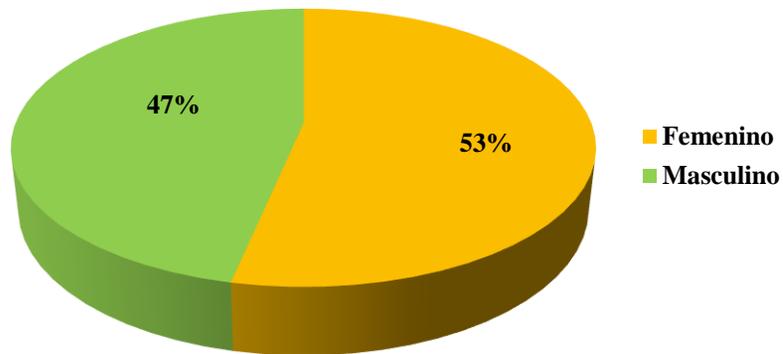


Figura 2: Genero de los representantes de las Mypes

Interpretación: De los 15 presentantes de las micro y pequeñas empresas el 53% son sexo femenino y el 47% son de sexo masculino.

Tabla 3. *Grado de instrucción*

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Primaria	1	7%
Secundaria	2	13%
Superior no universitario	5	33%
Superior universitaria	7	47%
Total	15	100%

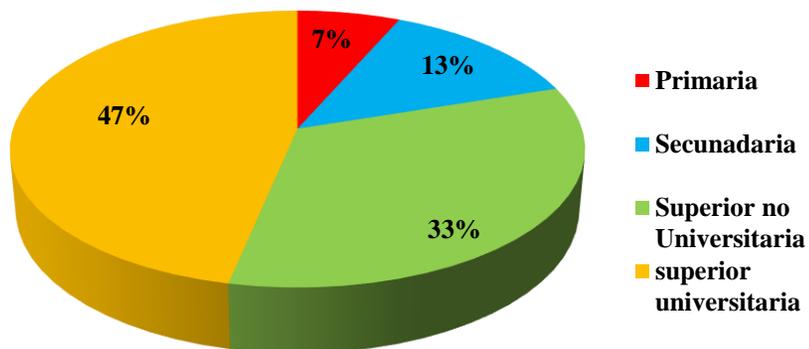


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes y/o gerentes.

Interpretación: De los 15 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestas 47% cuenta con grado de instrucción superior universitaria, mientras que el 33% superior universitaria, el 13% tiene secundaria y el 7% solo primaria.

Tabla 4. Cargo que desempeña

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Gerente/administración	0	0%
Dueños/administrador	15	15%
Total	15	100%

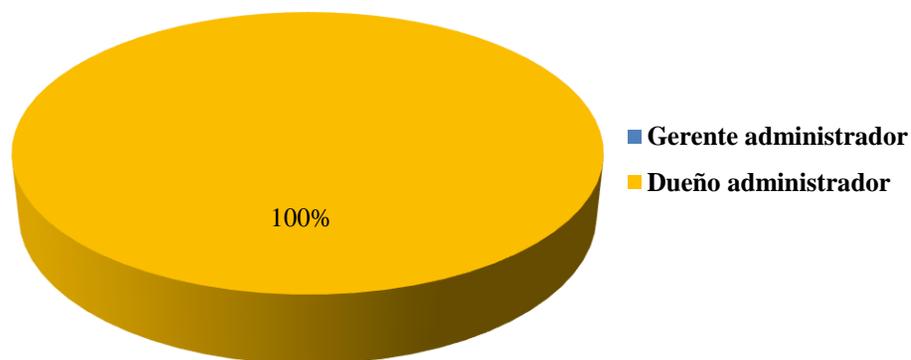


Figura 4. Cargo que desempeña los gerentes

Interpretación: De los 15 representantes de las micro y pequeñas empresas el 100% son dueños y a la vez administradores.

Tabla 5. Tiempo que desempeña el cargo

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
0 a 3 años	1	7%
4 a 6 años	5	33%

7 a más años	9	60%
Total	15	100%

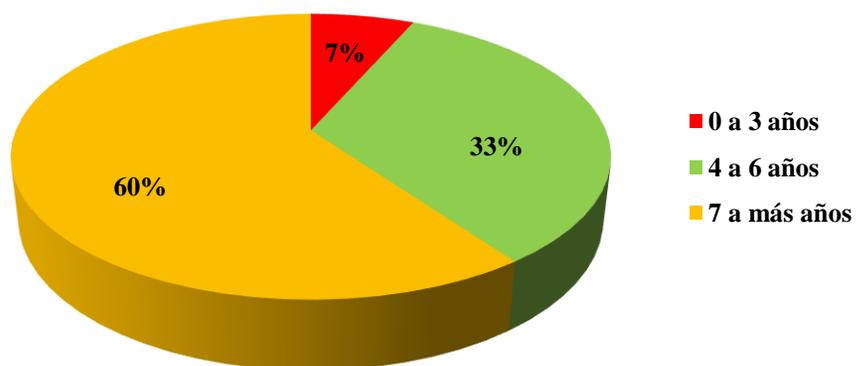


Figura 5. Tiempo que desempeñan en el cargo

Interpretación: De los 15 representantes encuestados en las micro y pequeñas empresas el 60% tiene entre 7 a más años ejerciendo el cargo, mientras que el 33% tiene 4 a 6 años y el 7% 0 a 3 años

Tabla 6. Número de trabajadores

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
1 a 5 trabajadores	11	69%
6 a 10 trabajadores	3	19%
11 a más trabajadores	2	12%
Total	15	100%

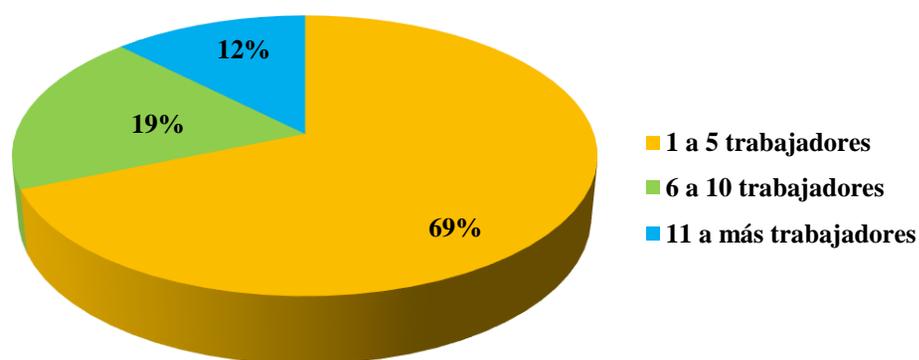


Figura 6. Número de trabajadores

Interpretación: De las 15 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 69% manifiesta que tiene entre 1 a 5 trabajadores, mientras que el 19% tiene de 6 a 10 trabajadores y el 12% de 11 a más trabajadores

Tabla 7. *Personas que trabajan en su empresa son:*

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Personas no familiares	4	73%
Personas familiares y no familiares	11	27%
Total	15	100%

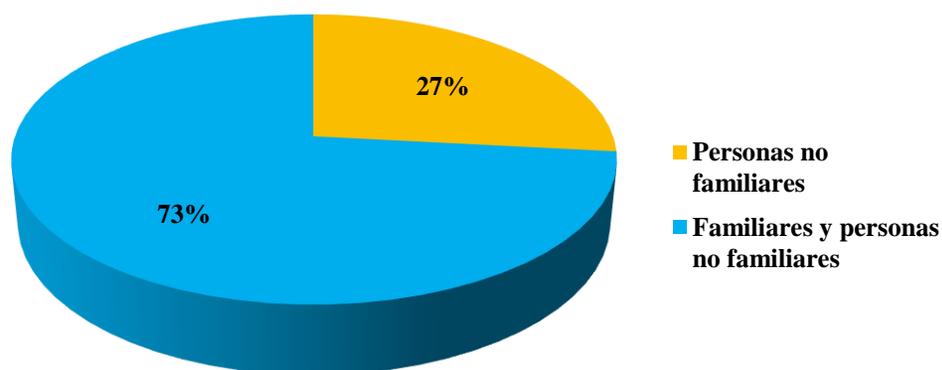


Figura 7. *Personas que trabajan en su empresa son.*

Interpretación: De las 15 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 73% manifestó que las personas que laboran en su empresa son personas familiares y no familiares y el 27% son personas no familiares.

Tabla 8. *Personas que trabajan en su empresa son:*

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Generar ganancia	13	87%
Subsistencia	2	13%
Total	15	100%

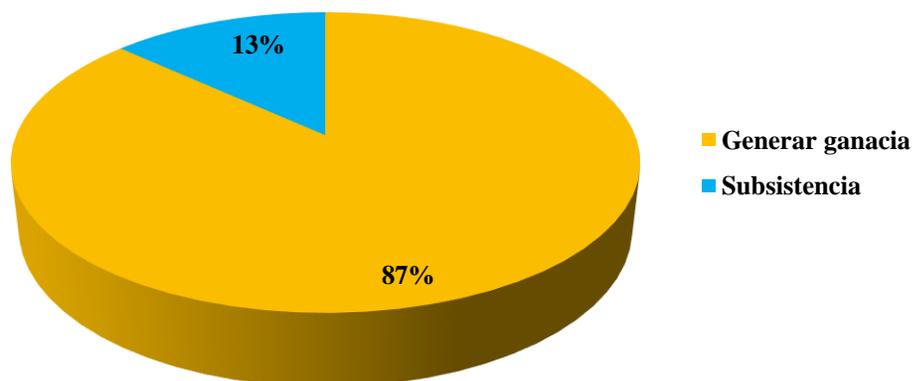


Figura 8. **Objetivo de creación**

Interpretación: De las 15 representantes de las micro y pequeñas empresas el 87% fue objetivo de creación para generar ganancia y el 13% subsistencia.

Tabla 9. Tipo de constitución de la empresa

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Persona Natural	1	7%
Empresa Individual de Responsabilidad Limitada	9	60%
Sociedad de Responsabilidad Limitada	2	13%
Sociedad Anónima Cerrada	2	13%
Sociedad Anónima	1	7%
Total	15	100%

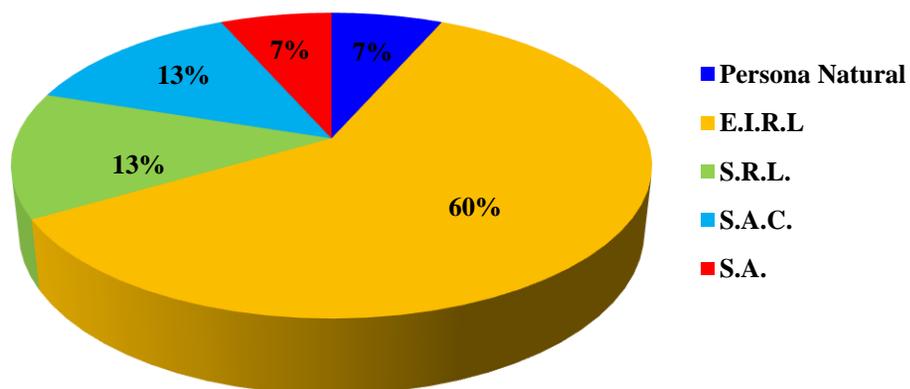


Figura 9. Tipo de constitución de la empresa

Interpretación: De los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados el 60% son Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, mientras que el 13% es

Sociedad de Responsabilidad Limitada, el 13% Sociedad Anónima cerrada, el 7% es sociedad Anónima y el 7% es Persona Natural.

D1: Planificación

Tabla 10. La empresa establece objetivos claros y concisos

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	1	7%
Muy pocas veces	2	13%
Algunas veces	1	7%
Casi siempre	3	20%
Siempre	8	53%
Total	15	100%

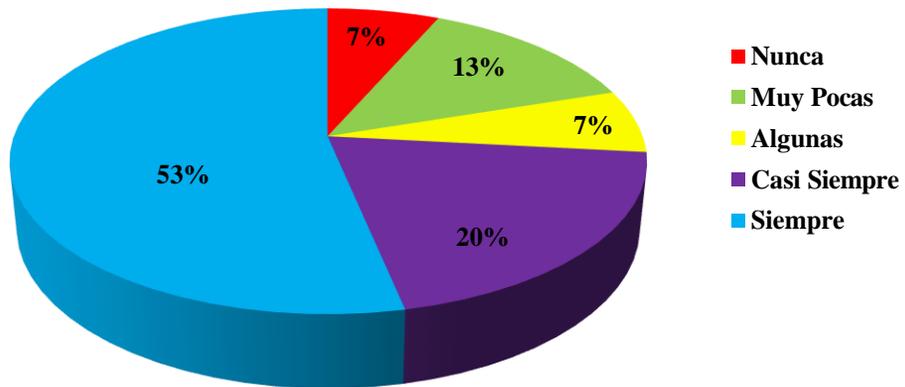


Figura 10. La empresa establece objetivos claros y concisos

Interpretación: De los 15 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 53% siempre establecen objetivos claros y concisos, mientras el 20% casi siempre, el 13% muy pocas veces, el 7% algunas veces y el 7% nunca.

Tabla 11. La empresa se rige a sus políticas establecidas

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	1	7%
Muy pocas	2	13%
Algunas	3	20%
Casi siempre	5	33%
Siempre	4	27%
Total	15	100%

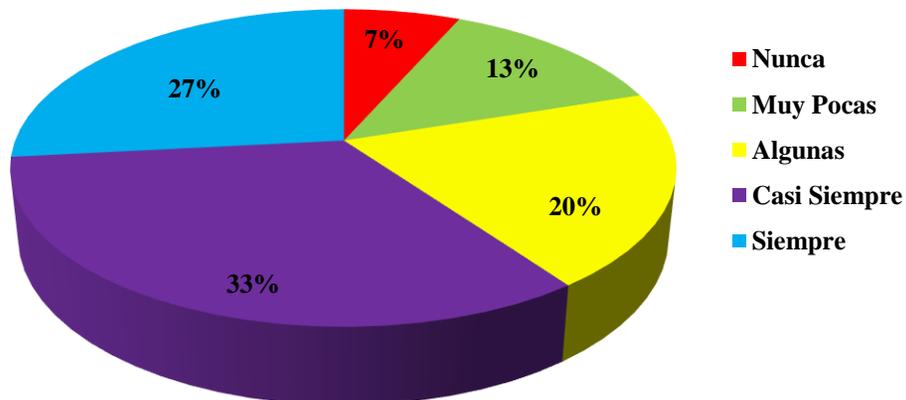


Figura 11. La empresa se rige a sus políticas establecidas.

Interpretación: De los 15 representantes de la micro y pequeñas empresas el 33% casi siempre se rige a sus políticas establecidas, mientras el 27% siempre, el 20% algunas veces, el 13% muy pocas y el 7% nunca.

Tabla 12. La empresa cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	5	33%
Muy pocas	1	13%
Algunas	2	13%
Casi siempre	3	20%
Siempre	4	27%
Total	15	100%

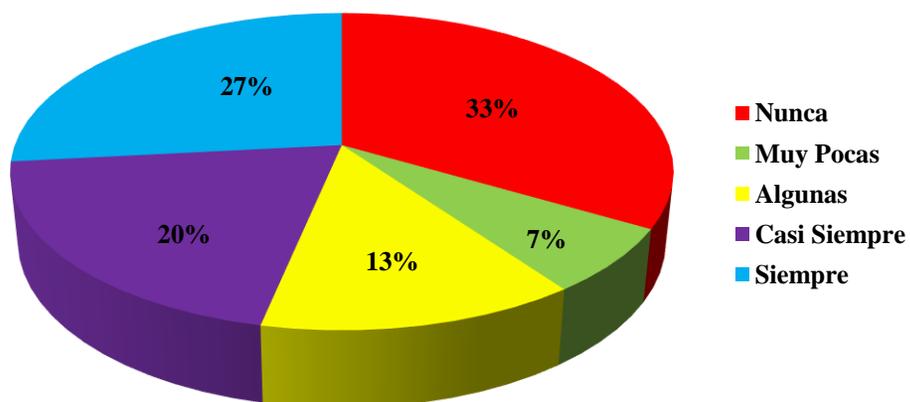


Figura 12. La empresa cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad

Interpretación: De los 15 representantes encuestados en la micro y pequeñas empresas el 33% nunca cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad, mientras que el 27% casi siempre, el 20% casi siempre, el 13% algunas veces y el 7% muy pocas veces.

D2: Control

Tabla 13. *La empresa controla la gestión de procesos para una buena gestión de calidad*

Variable	Nº de representantes	Porcentaje
Nunca	4	27%
Muy pocas	1	7%
Algunas	3	20%
Casi siempre	2	13%
Siempre	5	33%
Total	15	100%

Figura 13. La empresa controla la gestión de procesos para una buena gestión de calidad.

Introducción: De las 15 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 33% controla la gestión de procesos para una buena gestión de calidad, mientras el 27% nunca, el 20% casi siempre, el 13% casi siempre y el 7% muy pocas veces.

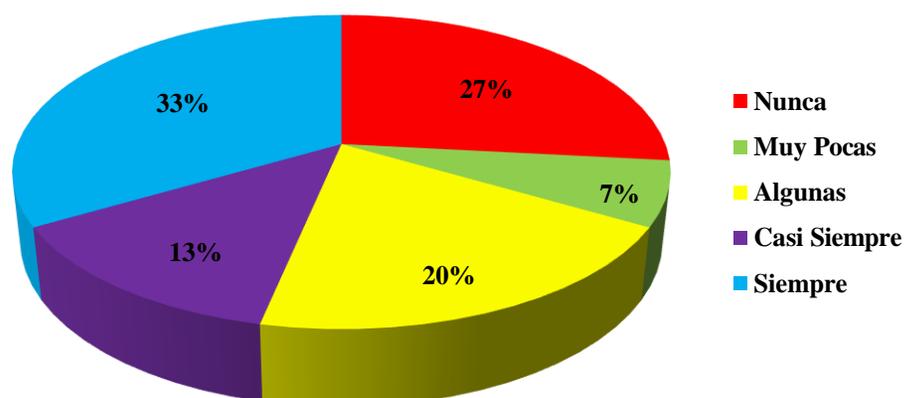


Tabla 14. La empresa supervisa los procesos las actividades realizadas por el personal.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas	1	7%
Algunas	3	20%
Casi siempre	6	33%

Siempre	5	40%
Total	15	100%

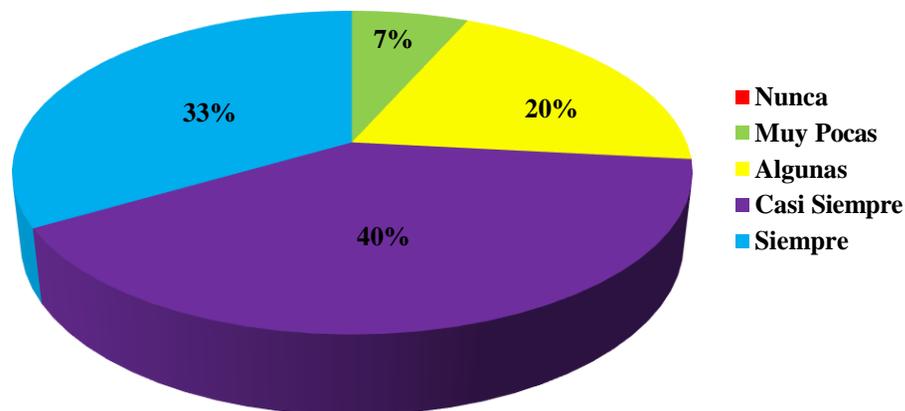


Figura 14. La empresa supervisa los procesos las actividades realizadas por el personal.

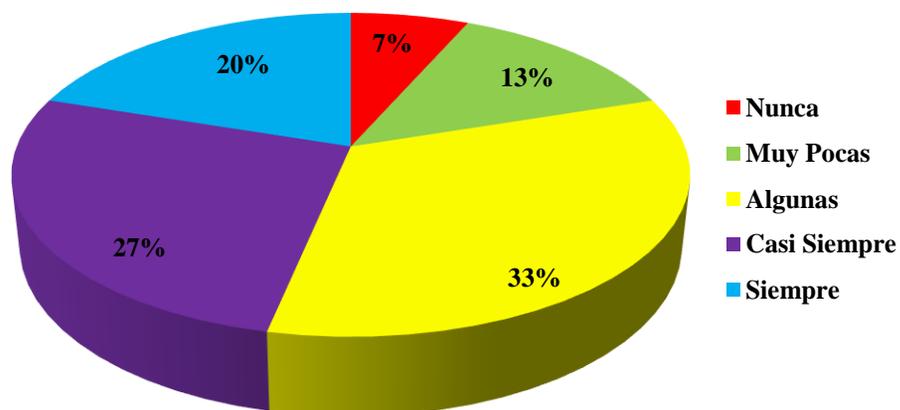
Interpretación: De los 15 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados el 40% casi siempre supervisa los procesos las actividades realizadas por el personal, mientras 33% siempre, 20% algunas veces y el 7% muy pocas veces.

Tabla 15. La empresa evalúa la gestión de calidad de los procesos y desempeño de los empleados.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	1	7%
Muy pocas	2	13%

Algunas	5	33%
Casi siempre	4	27%
Siempre	3	20%
Total	15	100%

Figura 15: La empresa evalúa la gestión de calidad de los procesos y desempeño de los empleados.



Interpretación: De los 15 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 33% algunas veces evalúa la gestión de calidad de los procesos y desempeño de los empleados, mientras que el 27% casi siempre, el 20% siempre, el 13% muy pocas veces y el 7% nunca.

D3: Mejora continua

Tabla 16. La empresa establece condiciones para mejorar el clima laboral.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	1	7%
Muy pocas	3	20%
Algunas	6	40%
Casi siempre	2	13%
Siempre	3	20%
Total	15	100%

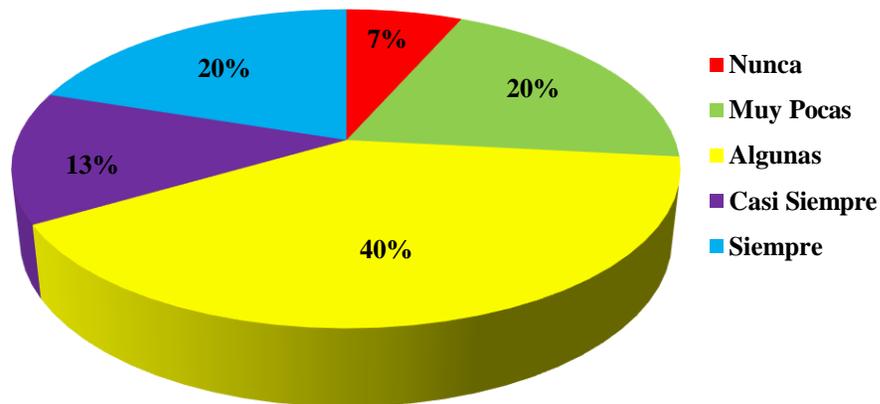


Figura 16: La empresa establece condiciones para mejorar el clima laboral.

Interpretación: De los 15 representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas el 40% algunas veces establece condiciones para mejorar el clima laboral, mientras 20% muy pocas veces, el 20% siempre, el 13% casi siempre y el 7% nunca

Tabla 17. *La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño*

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas	4	27%
Algunas	6	40%
Casi siempre	3	20%
Siempre	2	13%
Total	15	100%

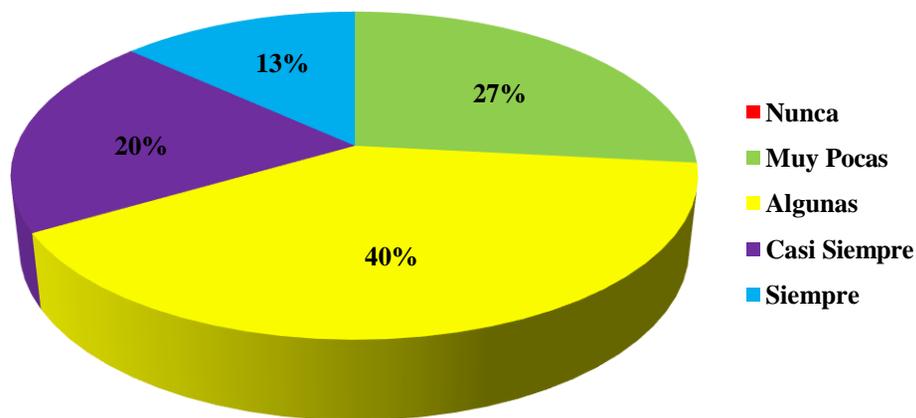


Figura 17: La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño.

Interpretación: De los 15 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 40% realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño, mientras el 27% muy pocas veces, el 20% casi siempre, el 13% siempre.

Tabla 18. *La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores.*

Variable	Nº de representantes	Porcentaje
Nunca	2	12%
Muy pocas	3	19%
Algunas	5	31%
Casi siempre	3	19%
Siempre	3	19%
Total	15	100%

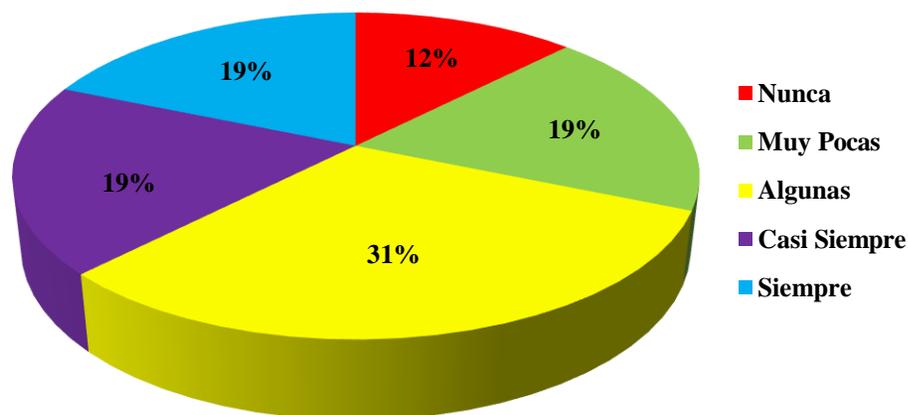


Figura 18: La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores.

Interpretación: De los 15 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados el 31% brinda retroalimentación a los colaboradores, mientras el 19% casi siempre, el 19% siempre, el 19% muy pocas veces, y el 12% nunca.

D1: Productividad

Tabla 19. *Considera que la motivación de a sus empleados mejorara la productividad*

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas	1	7%
Algunas	3	20%
Casi siempre	5	33%
Siempre	6	40%
Total	15	100%

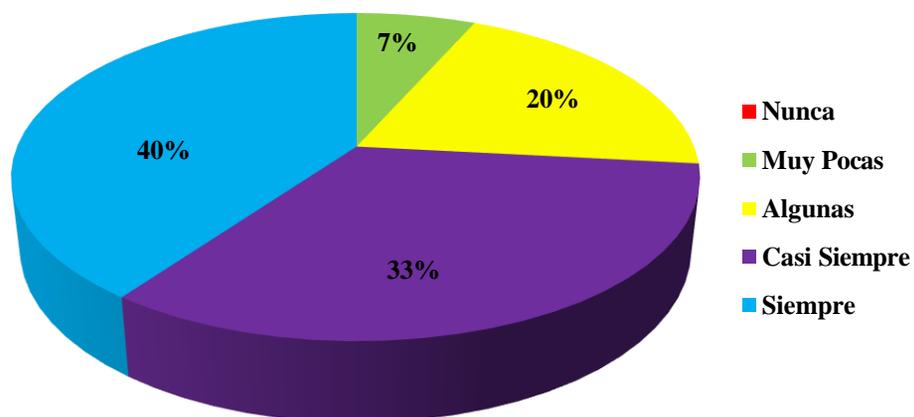


Figura 19: Considera que la motivación de a sus empleados mejorara la productividad

Interpretación: De los 15 representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas el 40% siempre Considera que la motivación de a sus empleados mejorara la productividad, mientras el 33% casi siempre, el 20% algunas veces, y el 7% muy pocas veces.

Tabla 20: Considera importante que empresa brinde capacitación constante a sus empleados

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas	1	7%
Algunas	3	20%
Casi siempre	5	33%
el Siempre	6	40%
Total	15	100%

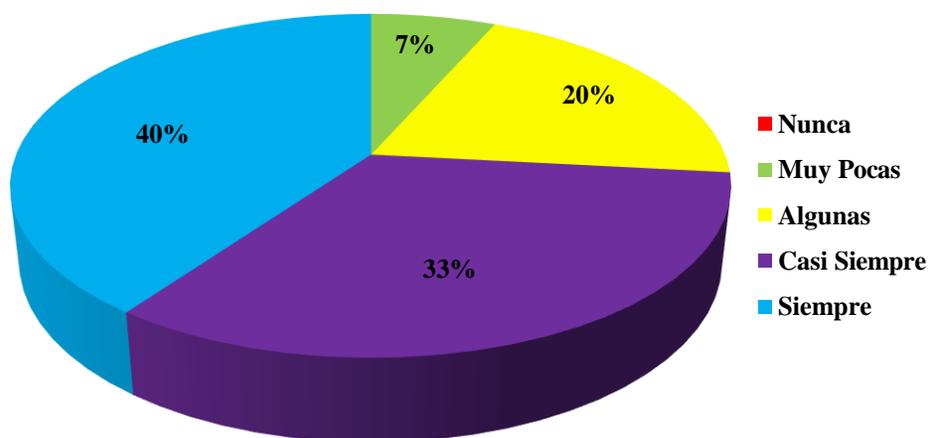


Figura 20: Considera importante que empresa brinde capacitación constante a sus empleados

Interpretación: De los 15 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 40% siempre Considera importante que empresa brinde capacitación constante a sus empleados, mientras que el 33% casi siempre, el 20% algunas veces y 7% muy pocas.

Tabla 21: Considera que empresa brinda tecnología de punta para mejorar los procesos.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas	5	33%
Algunas	4	27%
Casi siempre	3	20%
Siempre	3	20%
Total	15	100%

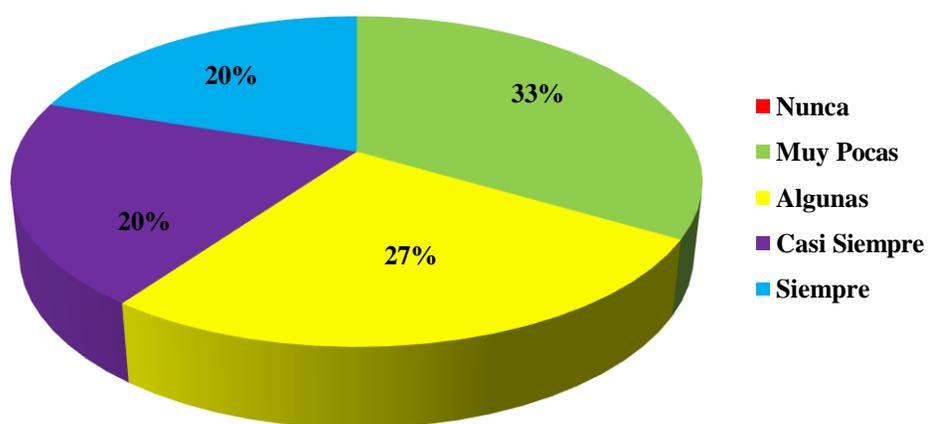


Figura 21: Considera que empresa brinda tecnología de punta para mejorar los procesos.

Interpretación: De los 15 representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas el 33% muy pocas veces Considera que empresa brinda tecnología de punta para mejorar los procesos, el 27% algunas veces, el 20% casi siempre y el 20% siempre.

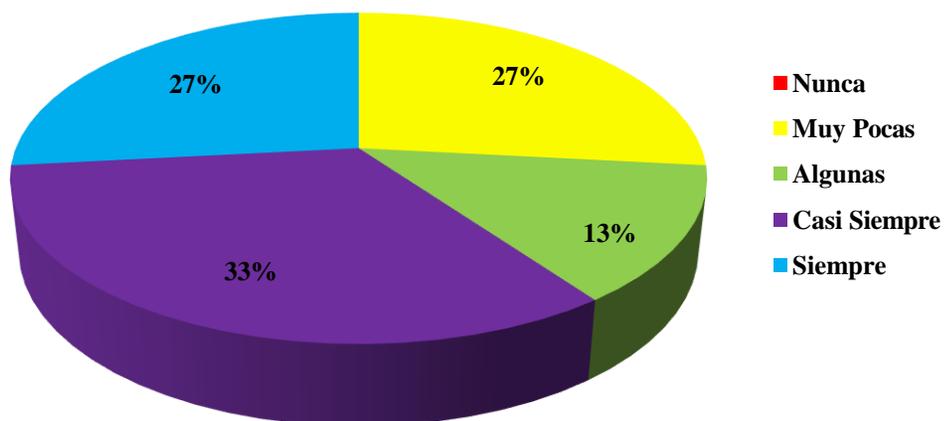
D2: Rentabilidad

Tabla 22: La gestión de calidad reduce costos en la empresa

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas	4	27%
Algunas	2	13%
Casi siempre	5	33%
Siempre	4	27%
Total	15	100%

Figura 22: La gestión de calidad reduce costos en la empresa.

Interpretación: De los 15 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados el 33% casi siempre considera que la gestión de calidad reduce costos en la empresa, mientras



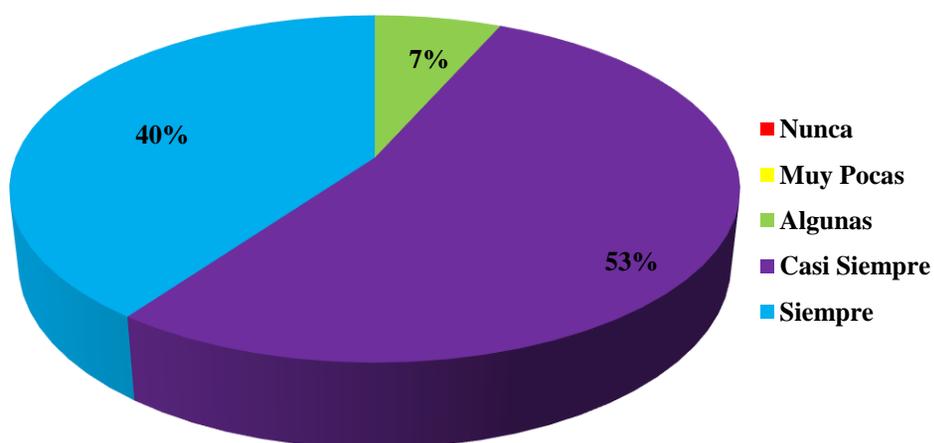
que el 27% siempre, el 27% muy pocas veces, el 13% algunas veces.

Tabla 23: Considera usted que un buen sistema de gestión de calidad trae como beneficio adquirir tecnología de punta?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas	0	0%
Algunas	1	7%
Casi siempre	8	53%
Siempre	6	40%
Total	15	100%

Figura 23: Considera usted que un buen sistema de gestión de calidad trae como beneficio adquirir tecnología de punta.

Interpretación: De los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 53% casi siempre Considera que sistema de gestión de calidad trae como beneficio adquirir



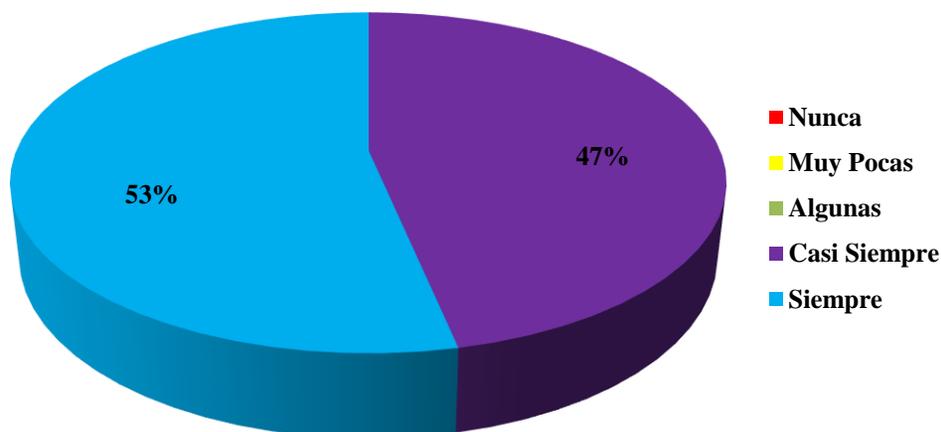
tecnología de punta, el 40% siempre y el 7% algunas veces.

Tabla 24: Considera que la implementación de un sistema de gestión de calidad va a contribuir de manera positiva en sus utilidades.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas	0	0%
Algunas	0	0%
Casi siempre	7	53%

Siempre	8	47%
Total	15	100%

Figura 24: Considera que la implementación de un sistema de gestión de calidad va a contribuir de manera positiva en sus utilidades.



Interpretación: De los 15 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 53% siempre Considera que la implementación de un sistema de gestión de calidad va a contribuir de manera positiva en sus utilidades, mientras que el 47% casi siempre.

D3: Satisfacción al cliente

Tabla 25: La gestión de calidad trae como beneficio recomendaciones de los clientes.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%

Muy pocas	0	0%
Algunas	0	0%
Casi siempre	3	83%
Siempre	12	20%
Total	15	100%

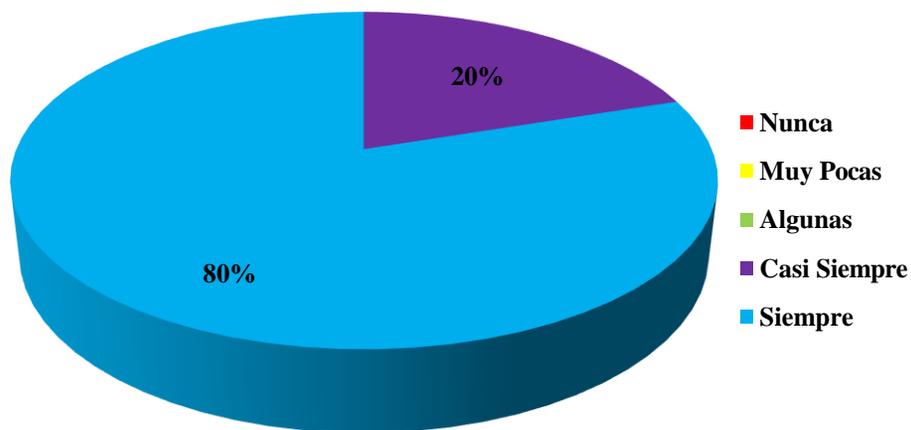


Figura 25: La gestión de calidad trae como beneficio recomendaciones de los clientes.

Interpretación: De los 15 representantes de las micro y pequeñas empresas el 80% siempre considera que La gestión de calidad trae como beneficio recomendaciones de los clientes, mientras el 20% casi siempre.

Tabla 26: La gestión de calidad trae como beneficio recomendaciones de los clientes.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
----------	--------------------	------------

Nunca	0	0%
Muy pocas	0	0%
Algunas	0	0%
Casi siempre	3	13%
Siempre	12	87%
Total	15	100%

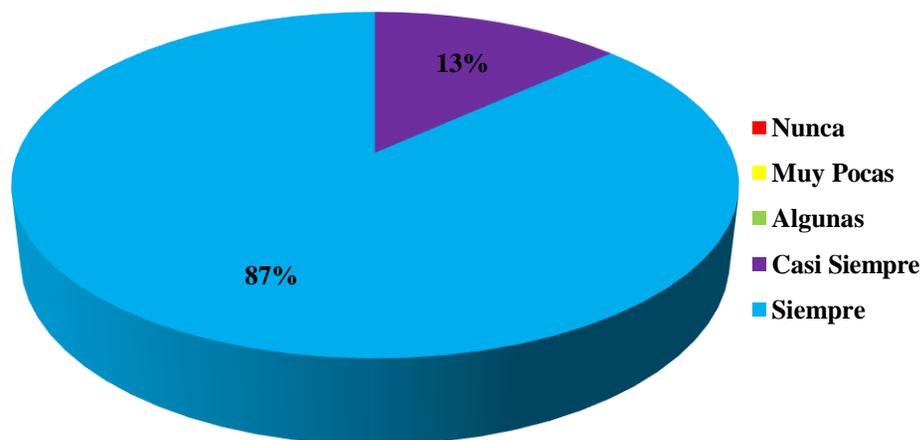


Figura 26: La gestión de calidad le trae como beneficio ofrecer calidad de producto y servicio

Interpretación: De los 15 representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas

El 87% siempre considera que la gestión de calidad le trae como beneficio ofrecer calidad de producto y servicio, mientras el 13% casi siempre.

Tabla 27: La gestión de calidad trae como beneficio la fidelización de clientes.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas	0	0%
Algunas	0	0%
Casi siempre	3	7%
Siempre	12	93%
Total	15	100%

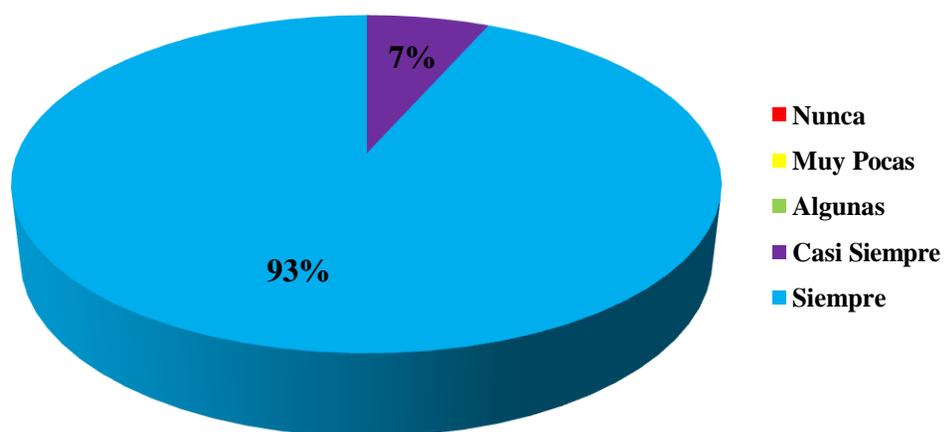


Figura 27: La gestión de calidad trae como beneficio la fidelización de clientes

Interpretación: De los representantes de las micro y pequeñas empresas el 93% de los encuestados siempre considera que la gestión de calidad trae como beneficio la fidelización de clientes, mientras que el 7% casi siempre.

5.2 Análisis de los resultados

Tabla 1. En cuanto a la edad de los representantes y/o administradores de las micro y pequeñas empresas el 67% tiene 31 a 50 años de edad, estos resultados se contrastan con los encontrados por Aguilar, (2017). Donde menciona que la edad de sus encuestados fue entre 31 a 50 años de edad.

Tabla 2. En cuanto al género de los representantes y/o administradores de las micro y pequeñas empresas el 53% es de género femenino, estos resultados contrastan con los encontrados por Saavedra, (2016) donde menciona que el 55% es de género femenino.

Tabla 3. En cuanto al grado de instrucción de los representantes y/o administradores el 47% tienen superior universitario es decir es licenciado (a) en administración, estos resultados se contradicen por los encontrados por Aguilar, (2017). Donde menciona que el 90% los encuestados cuentan con grado de grado de instrucción técnica, es decir no universitaria.

Tabla4. En cuanto al cargo que desempeñan los representantes y/o administradores de las micro y pequeñas empresas el 100% es dueño y a la vez administrador, estos resultados contrastan con los encontrados por Córdova, (2017). Donde menciona que el 100% de sus encuestados son dueños de sus propios negocios los mismos que están al frente de ellos.

Tabla 5. En cuanto al tiempo que desempeña el cargo los gerentes y/o administradores de las micro y pequeñas empresas el 60% tiene de 7 a más años desempeñando el cargo de

gerentes y/o administradores, estos resultados contrastan con los encontrados por Saavedra, (2016) donde menciona que tiene manteniéndose en el cargo de 7 años a más.

Tabla 6. En cuanto el número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas el 69% tiene de 1 a 5 trabajadores, estos resultados contrastan con los encontrados por vega, (2017) donde menciona que el 70% tiene de 1 a 5 trabajadores.

Tabla 7. En cuanto al personal que trabajan en las micro y pequeña empresa el 73% son familiares y personas no familiares.

Tabla 8. En cuanto al objeto de creación de las micros y pequeñas empresas el 87% se crearon para generar ganancia, es decir la mayoría fue creada para generar ingresos.

Tabla 9. En cuanto al tipo de investigación de constitución de la empresa el 60% de micro y pequeñas empresas son Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

Variable gestión de calidad

Indicador: Planificar

Tabla 10. En cuanto la pregunta si los representantes de la micro y pequeñas empresas establece los objetivos claros y concisos el 53% manifiesta que siempre, estos resultados contrastan con los encontrados por Vega, (2017) donde menciona que el 53% de las empresas cuenta con objetivos.

Tabla 11. En cuanto la pregunta si los representantes de las micro y pequeñas empresas se rigen a sus políticas establecidas el 33% menciona que casi siempre, es decir se rigen sus políticas establecidas respetando su reglamento.

Tabla 12. En cuanto a la pregunta si los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad el 33% menciona que nunca, estos resultados contrastan con los encontrados por Gonzales, (2018) donde menciona que no aplica ninguna estrategia de gestión de calidad.

Indicador: Control

Tabla 13. En cuanto a la pregunta si la empresa controla la gestión de procesos para una buena gestión de calidad el 33% menciona que siempre, seguido el 27% menciona que nunca. Estos resultados se contrastan con los encontrados por Vega, (2017) donde menciona que el 33% controla los procesos para una gestión de calidad.

Tabla 14. En cuanto a la pregunta si la empresa supervisa los procesos las actividades por el personal el 40% menciona casi siempre, es decir que están pendientes de que los procesos se hagan de mejor manera.

Tabla 15. En cuanto a la pregunta si la empresa evalúa la gestión de calidad de los procesos y desempeño de los empleados el 33% manifiesta que algunas veces, es decir no realiza de manera constante evaluación al desempeño de los empleados.

Indicador: Mejora continúa

Tabla 16. En cuanto a la pregunta si la empresa establece condiciones para mejorar el clima laboral el 40% menciona que algunas veces, seguido del 20% siempre y el 20% muy pocas veces. Estos resultados se contradicen con los encontrados por Vega, (2017) donde menciona que el 70% si establece condiciones para mejorar el clima laboral.

Tabla 17. En cuanto la empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño el 40% mencionan que algunas veces.

Tabla 18. En cuanto la empresa brinda retroalimentación a los colaboradores el 31% menciona que algunas veces, es decir se preocupa poco por brindar retroalimentación a sus colaboradores.

Variable: Beneficios

Indicador: Productividad

Tabla 19. En cuanto la empresa considera que la motivación a los empleados mejora la productividad el 40% menciona que siempre, es decir es muy importante brindar motivación a los empleados ya que de ello depende la productividad que brindan.

Tabla 20. En cuanto la empresa considera que brinda capacitación constante a sus empleados el 40% menciona que siempre, seguido del 33% casi siempre esto se contrasta con los resultados encontrados por Saavedra, (2016) menciona que el 25% de los empleados capacitan e incentivan a sus trabajadores.

Tabla 21. En cuanto a la empresa brinda la tecnología de punta para mejorar los procesos el 33% muy pocas veces.

Indicador: Rentabilidad

Tabla 22. En cuanto la empresa la gestión de calidad reduce costos en la empresa el 33% menciona casi siempre, teniendo en cuenta que la buena gestión de calidad evitara tener errores.

Tabla 23. En cuanto Considera que un buen sistema de gestión de calidad trae como beneficio adquirir tecnología de punta el 53% menciona que casi siempre.

Tabla 24. En cuanto la empresa considera que la implantación de un sistema de gestión de calidad va a contribuir de manera positiva en sus utilidades el 53% considera que siempre, seguido del 47% considera que casi siempre.

Indicador: Satisfacción al cliente

Tabla 25. En cuanto la gestión de calidad trae como beneficio las recomendaciones de los clientes el 80% menciona que siempre, porque al realizar una buena gestión de calidad darás un buen producto.

Tabla 26. En cuanto la empresa la gestión de calidad le trae como beneficio ofrecer calidad de producto y servicio el 87% considera que siempre, es decir todos los productos pasaran un control de calidad.

Tabla 27. En cuanto la empresa la gestión de calidad trae como beneficio la fidelización de clientes el 93% consideran que siempre, es decir si realizas una buena gestión de calidad ofrecerás productos de calidad.

VI. CONCLUSIONES

Respecto a los representantes de las Mypes: Los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de abarrotes, en mayoría son del género femenino de los cuales el mayor porcentaje son licenciadas en administración, es por ello que están al frente de la organización, siendo al mismo tiempo dueños de estos negocios.

Respecto a la gestión de calidad: En las micro y pequeñas empresas existe un gran porcentaje de las cuales establece objetivos claros y concisos, así es el bajo porcentaje de Mypes que establece metas y cuentan con estrategias para lograr los objetivos, por otro lado, tenemos un porcentaje bajo en cuanto al control de la gestión de procesos y en medir el desempeño de los trabajadores.

Respecto a los beneficios de las Mypes: En cuanto a los beneficios de las micro y pequeñas empresas existe un porcentaje considerable que menciona que la motivación a los empleados mejora la productividad en los empleados, así mismo mencionan que la gestión de calidad trae como beneficios la reducción de costos, por otro lado, las técnicas de ventas

traen consigo beneficios en la rentabilidad y satisfacción al cliente trae como beneficio la recomendaciones y fidelización de los usuarios.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Las Mypes deben considerar contar con estrategias para alcanzar sus objetivos, también debe tener en cuenta el control de los procesos ya que de ello depende brindar buenos productos.

Por otro lado, debe supervisar las tareas realizadas por su personal, también debe establecer un clima laboral favorable para que trabajen de manera óptima y puedan aumentar la productividad.

Referencias Bibliográficas

- Ishikowa, K. (1989). *Instrucción al control de calidad*. Madrid España, España: Díaz de Santos, S.A.
- Aguilar Vásquez, N. S. (2017). Modelo de gestión de calidad para cadena de tiendas de abarrotes en Santa Catarina Mita, Jutiapa. *Grado académico de licenciada*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Alvarado Jaramillo , O. K. (2018). Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las Mypes del Sector Comercio Rubro Tiendas de abarrotes en el distrito de Tumbes 2017. *Grado de Licenciado*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Tumbes, Perú.
- Apolinario Aquino, Y. N. (2018). Caracterización de la Gestión de la Calidad Bajo las Normas de elaboración Expendido de Alimentos y Bebidas - Decreto Supremo 007 - 98 en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios - Rubro Restaurantes (Pollerías) del Distrito de Huaraz, 2016. *Tesis para optar el Grado de grado de licenciado en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz.
- Bernal , C. A. (2006). *Metodología de la investigación* (2ª Edición ed.). México Pearson.
- Córdova Campos, A. A. (2017). Gestión de calidad del servicio en las tiendas de abarrotes la ciudad de Barranquilla , Colombia. *grado de licenciado*. Quality of service in retail shops, Colombia.

- Cuatrecasas , L., & Gonzáles Babón , J. (2017). *Gestión de Calidad : Implantación, control y certificación* (5a Edición ed.). Barcelona: Profit Editorial I., S.L.
- Cuatrecasas , L., & Gonzáles Babón , J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implatanción, Control y Certificación* (5ta edición ed.). Barcelona, España : Profit Editorial I., S.L.
- Cuatrecasas , L., & Gonzáles Babón , J. (2017). *Gestión Intengral de la Calidad: Implantacion, Control y Certificación* (5ta Edición ed.). Barcelona, España: Profit Editorial I., S.L.
- Cuatrecasas, L., & González Babón , J. (2017). *Gestión de Calidad: Implantación, Control y Certificación* (5ta Edición ed.). Barcelona, España : Profit Editorial I., S.L.
- Del Cid Catalán, Y. L. (2018). Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante Pizz Burger Diner, Ubicado en la Cabecera del departamento de Zacapa. *tesis para oprtar el grado académico de Licenciado*. Universidad Rafael Landívar, Zacapa.
- Dionicio Jamaca, J. S. (2014). Caracterización de Gestión de Calidad Financiamiento y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercial Rubro Abarrotes de la Provincia de Huraz 2014. *grado de Contador Público*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.
- Domingues Granda, J. (16 de Agosto de 2019). Código de ética para la investigación. (C. i. investigación, Ed.) Chimbote: Uladech Católica.
- Espinoza Campos, W. C. (2019). Gestión de Calidad en el Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Servicios, Rubro Pollería, Distirto de San Vicente, Provincia de Cañete, Lima,Año 2018. *Tesis para optar el título profesional de lincenciada en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Estrada Diaz, E. A. (2017). Gestión de Calidad Bajo el Enfoque del Marketing y el Posicionamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector de Servicios, Rubrio Pollerías, Ciudad de Santa, 2016. *Tesis para optar el grado de lincenciada en admnistración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Gonzales Carrión , I. F. (2018). Caraterización de la Competitividad y Calidad de Servicio en las Mypes Comerciales Rubro Abarrotes de Castilla, Año 2018. *Grado de Lincetura*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huacho, Perú.

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa, y mixta*. México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Cuarta edición ed.). México, D.F.: McGRAW - HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta Edición ed.). México D.F.: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- <https://www.significados.com/gestion/>. (09 de 03 de 2017). Recuperado el 30 de 06 de 2019, de <https://www.significados.com/gestion/>
- Huarancca Canchari, L. (2017). Gestión de Calidad Factor que Incide en la Satisfacción al Cliente en las Empresas de Abarrotes en el Mercado Nery García Zárate Ayacucho, 2016 - 2017. *Tesis para optar el grado de*. Univerisdad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú.
- Hurtado Váldez, J. M. (2018). Calidad de Atención en las Tiendas de Abarrotes en la Ciudad de Caratega. *Grado de Licenciado*. Universidad Nacional de Barranquilla Colombia, Cartagena, Comombia .
- Kanematsu Grados, U. V. (2019). Gestión de la Calidad con el Uso del Marketing en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Pollerías, del Cercado de la Ciudad de Huacho, Año 2018. *Tesis para optar el título de profesional de licenciada en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Mamani Aguilar, M. A. (2010). Gestión de restaurante. Arequipa, Perú: Instituto del Sur.
- Manrique Salazar, E. (2010). *Calidad en el sector comercio y clasificación*. Madrid: Equipo Maiz .
- Medina Chunga, M. (2018). Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las Mypes Rubro Pollería del distrito de vice - Sechura Año 2018. *Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.

- Méndez García , J. C., Jaramillo Vigueras, D., & Serrano Crespo, I. (2006). *Gestión de la calidad en los procesos de servicios y Productivos* (Primera Edición ed.). México: Instituto Politecnico Nacional.
- Miranda González , F., Chamorro Mera , A., & Rubio Lacoba , S. (2012). *Introducción a la gestión de la calidad* (Primera edición ed.). Madrid, España : Delta, Publicaciones Universitarias .
- Miranda González, F., Chamorra Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión de calidad* (Primera Edición ed.). (F. M. Tomé, Ed.) Madrid, España.
- Monroy Ceseña, M. A. (2015). Calidad en servicio y satisfacción del cliente en restuarantes de la paz, baja California Sur. *Tesis para optar el grado de doctorado en ciencias administrativas*. Instituto de estudios universitarios, A.C., Puela , México.
- Noreña Chávez, D. A. (08 de 01 de 2019). *Gestión*. Recuperado el 04 de 07 de 2019, de El futuro de las MYPES: <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html?ref=gesr>
- Palacios Valverde, J. C. (29 de Enero de 2018). *Conexión Esan*. Recuperado el 22 de 06 de 2019, de Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Pérez Caballero, E., & Villalobos Fénandez, A. (2018). Realación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa chifa_polleria mi Triunfo Chiclayo. *Tesis para optar el título de lincenciadas en administración*. Universidad Señor de Sipán, Chicalyo.
- Peruano, E. (Martes 30 de Setiembre de 2008). Trabajo y Promocion del Empleo. *Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MyPE*.
- Pino Gotuzzo , R. (2018). *Metodología de la Investigación: Elaboración de diseños para constratar hipótesis* (Segunda Edición ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos de Anibal Jesús Paredes Galván.
- Pino Gotuzzo, R. (2018). *Metodología de la investigación: Elaboración de diseños para constrtar hipótesis* (Segunda edición ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L; editor.

- Pola Maseda , Á. (1988). *Gestión de Calidad*. Barcelona, España: Marcombo, S.A.
- Reyes Hernandez, S. P. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango. *Título de administradora de empresas en el grado académico de licenciada*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Rubio Guerrero, G., & Uribe Macías, M. E. (2013). *Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: una aplicación para las grandes superficies* (1era edición ed.). Bogota, Colombia: Sello Editorial Universidad del Tolima.
- Saavedra Guitierrez, E. P. (2016). Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES del Sector Comercio de Abarrotes en el distrito de Juanjui, Periodo 2015- 2016. *Informe para optar el Título de Licenciada en Administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Juanjuí, Perú.
- Vallin Feigenbaum, A. (1986). *Control de la calidad total* (Primera edición ed.). México D.F.: Compañía Editorial Continental, S.A.
- Vargas Quiñoes , M. E., & Aldana de Vega , L. (2011). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (Segunda Edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones: Universidad de La Sabana.
- Vega Huerta , J. J. (2017). Calidad de servicio y la satisfacción del cliente mayorista, del rubro de abarrotes del centro comercial la Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017. *grado de licenciado en administración*. Univerisdad César Vallejo, Lima, Perú.
- Velasco Sánchez, J. (2011). *Gestión de la Calidad Mejora continua y sistemas de gestión Teoría y Práctica* (2ª edición ed.). Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).
- Zeithaml , V. A. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España : Díaz de Santos, S.A.
- Zeithaml , V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España : Díaz de Santos, S.A.

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

ANEXO 1. ENCUESTA

CUESTIONARIO QUE SE APLICARA A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES.

INSTRUCCIONES: a continuación, le presentamos 10 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x).

I. DATOS GENERALES DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. Edad

- a) 20 – 30 años
- b) 31 – 50 años

c) 51 a más años

2. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a) Promotor
- b) Sub director de Administrador

5. Tiempo que desempeña

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

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares
- c) Familiares y Personas no Familiares

9. Objetivo de creación

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

10. Tipo de constitución de la empresa

- a) Persona Natural
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- c) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- e) Sociedad Anónima (S.A.)

II. GESTIÓN DE CALIDAD

Instrucciones: observe el cuadro de leyenda y de acuerdo al siguiente código marcará con un aspa la respuesta elegida, en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo

Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Alternativas				
V1: Gestión de calidad						
D1: Planificar		1	2	3	4	5
1.	¿La empresa estable objetivos claros y concisos?					
2.	¿La empresa rige sus políticas establecidas?					
3.	¿La empresa cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad?					
D2: Control		1	2	3	4	5
1.	¿La empresa controla la gestión de procesos para una buena gestión de calidad?					

2.	¿La empresa supervisa los procesos las actividades realizadas por el personal?					
3.	¿La empresa evalúa la gestión de calidad de los procesos y desempeño de los empleados?					
D3: Mejora continua		1	2	3	4	5
1.	¿La empresa establece condiciones para mejorar el clima laboral?					
2.	¿La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño?					
3.	¿La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores?					

V2: Beneficios						
D1: Productividad		1	2	3	4	5
1.	¿Considera que la motivación de a sus empleados mejorara la productividad?					
2.	¿Considera importante que empresa brinde capacitación constante a sus empleados?					
3.	¿Considera que empresa brinda tecnología de punta para mejorar los procesos?					
D3: Rentabilidad		1	2	3	4	5
1.	¿La gestión de calidad reduce costos en la empresa?					
2.	¿considera que usted que un buen sistema de gestión de calidad trae como beneficio adquirir tecnología de punta?					
3.	¿Considera que la implementación de un sistema de gestión de calidad va a contribuir de manera positiva en sus utilidades?					
D3: satisfacción al cliente		1	2	3	4	5
1.	¿La gestión de calidad trae como beneficio recomendaciones de los clientes?					
2.	¿La gestión de calidad le trae como beneficio ofrecer calidad de producto y servicio?					
3.	¿La gestión de calidad trae como beneficio la fidelización de clientes?					

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO 2:

RELACIÓN DE MYPES

Nº	Nombre Comercial	Tipo	Tamaño	Ubicación
1	Abarrotes Cleo	S.A.C	Micro empresa	AV. Perú 1487
2	Abarrotes Andersson	E.I.R.L	Micro empresa	AV. Perú 1481
3	Abarrotes Carmen	E.I.R.L	Micro empresa	AV. Perú 1536
4	Abarrotes Vega	S.A	Micro empresa	AV. Perú 1559
5	Abarrotes Jaimito	E.I.R.L	Micro empresa	AV. Perú 1633
6	Abarrotes Antuchimú	E.I.R.L	Micro empresa	AV. Perú 1661
7	Abarrotes En Nortes	E.I.R.L	Micro empresa	AV. Perú 1673
8	Abarrotes Rosita	E.I.R.L	Micro empresa	AV. Perú 1674
9	Abarrotes Los Caimanes	E.I.R.L	Micro empresa	AV. Perú 1350

10	Abarrotes Robertito	E.I.R.L	Micro empresa	AV. Perú 1420
11	Abarrotes Jimmy	E.I.R.L	Micro empresa	AV. Perú 1533
12	Abarrotes Marta	S.A.C	Micro empresa	AV. Perú 1390
13	Abarrotes Doña Maura	S.R.L	Micro empresa	AV. Perú 1489
14	Abarrotes Nuestro Piura	S.R.L	Micro empresa	AV. Perú 1377
15	Abarrotes Norteñita	P.N	Micro empresa	AV. Perú 1511

