



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 MYPES, DEL SECTOR
COMERCIO, RUBRO CARNICERÍA, MERCADO NRO. 1
DEL CALLAO, PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL
CALLAO, REGIÓN CALLAO, PERIODO 2016.”**

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

AUTOR:

BRIONES CHUMBIAUCA, MARCOS ANTONIO

ORCID: 0000-0001-7683-0084

ASESOR:

MGTR. EDWIN MIGUEL OLIVERA GUILLEN

ORCID: 0000-0001- 7042 - 9791

LIMA – PERÚ

2019

1. TITULO

La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes, del sector comercio, rubro carnicería, mercado nro. 1 del callao, provincia constitucional del callao, región callao, periodo 2016.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

Marcos Antonio Briones CHumbiauca

ORCID: 0000-0001-7683-0084

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,
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Lima, Perú

JURADO

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero (Presidente)

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

Mgtr. Juan Pablo Meza de los Santos (Miembro)

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

Lic. Víctor Hugo Espinosa Otoyá (Miembro)

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

3. FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

Presidente

Mgr. Juan Pablo Meza de los Santos

ORCID ID 0000-0001-8852-1342

Miembro

Lic. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

ORCID ID 0000-0002-7260-5581

Miembro

Mgr. Edwin Miguel Olivera Guillen

ORCID: 0000-0001-7042-9791

Asesor

4. AGRADECIMIENTO

El agradecimiento a Dios todo poderoso por el milagro de vida por el seguimiento de mis actos que son para el bien de mis semejantes, de acuerdo a su enseñanza de vida, a mis padres por los esfuerzos realizados para mi educación y enseñanzas en la formación como ciudadano, a mi familia por el apoyo incondicional en mi vida universitaria, a mis profesores quienes transmiten sus conocimientos y aportes con la finalidad de dar a la sociedad excelentes profesionales que resulten en plasmar sus conocimientos y enseñanzas

DEDICATORIA

Esta tesis es dedicada a mis padres y para mi familia quienes son la fortaleza de mis actos desarrollados para mi educación y motor y motivo en mi vida diaria, a los profesores con un énfasis muy especial pues gracias a la difusión de sus conocimientos el suscrito ha podido desarrollar el presente documento, es gracias a ellos que hoy presento este trabajo al público esperando sea de interés, las variables de calidad y los beneficios que la misma resultan en pro de mejorar la gestión humana, monetaria, estructural y orgánica de una empresa de cualquier tipo.

El éxito llega a quienes están dispuestos a trabajar un poco más duro que el resto.

Og Mandino

5. RESUMEN

Esta Tesis se realizó con el propósito de analizar la gestión de calidad y determinar si se obtienen beneficios en el mercado asignado como fuente de estudio, la investigación se origina al identificar como problemática que muchas de las mypes no gestionarían con calidad y su administración sería empírica, la investigación se realizó bajo la metodología para estudios de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, transversal, no experimental. la muestra estuvo constituida por 10 mypes a las cuales se les aplico un cuestionario de 42 preguntas, se llegó a los siguientes resultados: El 80% de propietarios son mayores de 45 años. Tenemos que el 80% son mayores de 45 años, 10% solo cuenta con nivel universitario, el 80% está conformado por familiares directos, 60% nunca han conocido el termino gestión de calidad, 80% nunca han consolidado información referida a los beneficios obtenidos en su gestión. En conclusión: Los propietarios concuerdan en que actualmente su gestión es empírica y no aporta a la gestión de calidad, de hacerlo si influiría en obtener beneficios, debiendo fortalecer la capacitación a su personal en el tema de atención al cliente, implementando procesos administrativos que puedan ser fuente de información para de medir los beneficios obtenidos en el tiempo y lograr mejorar la gestión. Sin embargo, a pesar de las debilidades encontradas estas mypes pueden progresivamente llegar a tener un mayor éxito.

Palabras Claves. Beneficios, gestión de calidad, mypes.

ABSTRACT

This thesis was carried out with the purpose of analyzing quality management and determining if benefits are obtained in the assigned market as a source of study, the research originates by identifying as problematic that many of the mypes would not manage with quality and their administration would be empirical, the research was carried out under the methodology for quantitative studies, descriptive, transversal, non-experimental level. The sample consisted of 10 mypes to which a questionnaire of 42 questions was applied, the following results were reached: 80% of owners are over 45 years old. We have that 80% are over 45 years old, 10% only have a university level, 80% are made up of direct family members, 60% have never known the term quality management, 80% have never consolidated information regarding the benefits obtained in its management. In conclusion: The owners agree that their management is currently empirical and does not contribute to quality management, to do so if it would influence benefits, and should strengthen the training of their staff in the subject of customer service, implementing administrative processes that can Be a source of information to measure the benefits obtained over time and improve management. However, despite the weaknesses found, these mypes can progressively become more successful.

Keywords. Benefits, quality management, 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	16
II. Revisión de literatura	18
III. Hipótesis	81
IV. Metodología	83
4.1 Diseño de la investigación	83
4.2 Población y muestra	84
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	84
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	87
4.5 Plan de análisis	88
4.6 Matriz de consistencia	89
4.7 Principio éticos	90
V. Resultados	92
5.1 Resultados	92
5.2 Análisis de resultados	134
VI. Conclusiones	136
Aspectos complementarios	138
Referencias bibliográficas	139
Anexos	143
Anexo 01: Instrumento de recolección de datos	144
Anexo 02: Directorio de las mypes de estudio	149

7. INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cuál es el género de los propietarios de las mypes	92
Tabla 2	Edades de los representantes de las mypes	93
Tabla 3	Cual es el nivel académico de los representantes de las mypes	94
Tabla 4	Cual es el cargo que desempeña	95
Tabla 5	Cuanto tiempo desempeña el cargo	96
Tabla 6	Cuantos trabajadores tiene a cargo	97
Tabla 7	Tiempo de permanencia en el cargo	98
Tabla 8	Personal directo de las mypes	99
Tabla 9	Objeto de la creación de las mypes.....	100
Tabla 10	Se encuentran formalizadas las mypes.....	101
Tabla 11	Conoce usted el termino de gestión de calidad.....	102
Tabla 12	Se mide los impactos empresariales del periodo anterior con el actual en términos gestión de calidad.....	103
Tabla 13	La empresa ha diagnosticado las deficiencias en términos de gestión de calidad	104
Tabla 14	La empresa ha pronosticado que logran los objetivos establecidos en términos de gestión de calidad para el presente año	105
Tabla 15	La empresa ha delegado en sus colaboradores temas de gestión de calidad... ..	106
Tabla 16	La empresa ha conformado equipos de trabajo para temas de gestión de calidad	107
Tabla 17	Usted participa activamente en la gestión de calidad	108
Tabla 18	Usted selecciona a personal que tenga un perfil mínimo de calidad.....	109

Tabla 19 Usted supervisa que su personal brinde servicios en temas de gestión de calidad	110
Tabla 20 Usted lidera a su personal para brindar un servicio de gestión de calidad	111
Tabla 21 Usted orienta a su personal para brindar un buen servicio bajo la gestión de calidad.....	112
Tabla 22 La empresa ha formulado algún método de atención en gestión de calidad	113
Tabla 23 La empresa coordina con otras empresas para mejorar su gestión de calidad	114
Tabla 24 La empresa ha observado mejoras en otras empresas referidas a gestión de calidad.....	115
Tabla 25 La empresa ha revisado información referida a gestión de calidad	116
Tabla 26 Usted direcciona la gestión de la empresa en referencia a gestión de calidad	117
Tabla 27 La empresa ha consolidado información referida a los beneficios obtenidos en su gestión	118
Tabla 28 La empresa ha medido estadísticamente la satisfacción de su servicio	119
Tabla 29 La empresa ha realizado un diagnóstico de los beneficios obtenidos.....	120
Tabla 30 La empresa ha pronosticado los beneficios a obtener en su gestión.....	121
Tabla 31 La empresa delega la supervisión del plan de gestión	122
Tabla 32 La empresa conforma equipos de supervisión para lograr el plan de gestión	123
Tabla 33 La empresa participa activamente en el desarrollo de su plan de gestión	124
Tabla 34 La empresa selecciona a sus beneficiarios de acuerdo a sus servicios	125
Tabla 35 La empresa cuenta con personal para realizar la supervisión de sus objetivos de gestión propuestos.....	126
Tabla 36 La empresa lidera y busca la satisfacción de sus clientes	127

Tabla 37 La empresa orienta a sus clientes sobre los beneficios que busca	128
Tabla 38 La empresa ha formulado tecnicas de atención para lograr sus beneficios	129
Tabla 39 La empresa coordina con sus trabajadores las formas de atención para lograr sus beneficios	130
Tabla 40 La empresa ha observado mejoras en los beneficios obtenidos en su gestión	131
Tabla 41 La empresa revisa las estadísticas obtenidas en el tema de beneficios de su gestión	132
Tabla 42 La empresa direcciona los resultados obtenidos referidos a beneficios	133

INDICE DE FIGURAS

Gráfico 1	Cuál es el género de los propietarios de las mypes.....	92
Gráfico 2	Edades de los representantes de las mypes	93
Gráfico 3	Cual es el nivel académico de los representantes de las mypes.....	94
Gráfico 4	Cual es el cargo que desempeña	95
Gráfico 5	Cuanto tiempo desempeña el cargo	96
Gráfico 6	Cuantos trabajadores tiene a cargo	97
Gráfico 7	Tiempo de permanencia en el cargo	98
Gráfico 8	Personal directo de las mypes	99
Gráfico 9	Objeto de la creación de las mypes.....	100
Gráfico 10	Se encuentran formalizadas las mypes	101
Gráfico 11	Conoce usted el termino de gestión de calidad.....	102
Gráfico 12	Se mide los impactos empresariales del periodo anterior con el actual en términos gestión de calidad.....	103
Gráfico 13	La empresa ha diagnosticado las deficiencias en términos de gestión de calidad	104
Gráfico 14	La empresa ha pronosticado que logran los objetivos establecidos en términos de gestión de calidad para el presente año	105
Gráfico 15	La empresa ha delegado en sus colaboradores temas de gestión de calidad.....	106
Gráfico 16	La empresa ha conformado equipos de trabajo para temas de gestión de calidad	107
Gráfico 17	Usted participa activamente en la gestión de calidad	108

Gráfico 18 Usted selecciona a personal que tenga un perfil mínimo de calidad	109
Gráfico 19 Usted supervisa que su personal brinde servicios en temas de gestión de calidad	110
Gráfico 20 Usted lidera a su personal para brindar un servicio de gestión de calidad...	111
Gráfico 21 Usted orienta a su personal para brindar un buen servicio bajo la gestión de calidad	112
Gráfico 22 La empresa ha formulado algún método de atención en gestión de calidad	113
Gráfico 23 La empresa coordina con otras empresas para mejorar su gestión de calidad	114
Gráfico 24 La empresa ha observado mejoras en otras empresas referidas a su gestión de calidad	115
Gráfico 25 La empresa ha revisado información referida a gestión de calidad	116
Gráfico 26 Usted direcciona la gestión de la empresa en referencia a gestión de calidad	117
Gráfico 27 La empresa ha consolidado información referida a los beneficios obtenidos en su gestión.....	118
Gráfico 28 La empresa ha medido estadísticamente la satisfacción de su servicio	119
Gráfico 29 La empresa ha realizado un diagnóstico de los beneficios obtenidos.....	120
Gráfico 30 La empresa ha pronosticado los beneficios a obtener en su gestión.....	121
Gráfico 31 La empresa delega la supervisión del plan de gestión	122
Gráfico 32 La empresa conforma equipos de supervisión para lograr el plan de gestión	123
Gráfico 33 La empresa participa activamente en el desarrollo de su plan de gestión....	124

Gráfico 34 La empresa selecciona a sus beneficiarios de acuerdo a sus servicios	125
Gráfico 35 La empresa cuenta con personal para realizar la supervisión de sus objetivos de gestión propuestos	126
Gráfico 36 La empresa lidera y busca la satisfacción de sus clientes	127
Gráfico 37 La empresa orienta a sus clientes sobre los beneficios que busca	128
Gráfico 38 La empresa ha formulado tecnicas de atención para lograr sus beneficios .	129
Gráfico 39 La empresa coordina con sus trabajadores las formas de atención para lograr sus beneficios	130
Gráfico 40 La empresa ha observado mejoras en los beneficios obtenidos en su gestión	131
Gráfico 41 La empresa revisa las estadísticas obtenidas en el tema de beneficios de su gestión	132
Gráfico 42 La empresa direcciona los resultados obtenidos referidos a beneficios	133

I. INTRODUCCIÓN.

Esta investigación tiene como objetivo determinar que la gestión de calidad si influye en los beneficios de estas mypes.

La venta de este alimento significa para las empresas involucradas una rentabilidad económica, su objetivo es proveer a sus usuarios un producto, esta investigación tuvo a bien indicar como se desarrollan estas mypes, si tienen implementada y hacen uso de esta herramienta a diferencia de sus adversarios, para ello se verificó mediante el uso de encuestas su posición en relación al conocimiento por parte de los líderes y trabajadores. Es por ello que la investigación se justifica en que sus conclusiones y recomendaciones darán nuevos conocimientos a los propietarios para poder mejorar su rentabilidad y con ello poder permanecer más tiempo en el mercado económico local.

La investigación se realizó bajo la metodología para estudios de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, transversal, no experimental. El universo muestral estuvo constituido por 10 mypes a las cuales se les aplico un cuestionario de 42 preguntas, con estos datos se confeccionaron tablas dinámicas y se llegó a los siguientes resultados: el 70 % son mujeres propietarias de las mypes. El 80% de propietarios son mayores de 45 años. El 70% de los propietarios solo cuentan con secundaria. El 100% son dueños de sus propias mypes. El 90% tiene una duración mayor a 6 años como dueños de sus mypes. El 50% cuenta con 2 a 4 trabajadores a su cargo. El 60% tiene más de 10 años en el cargo. El 80% son familiares directos de los propietarios de las mypes. El 80% creo su mypes con la finalidad de obtener una ganancia. En conclusión: Los propietarios concuerdan en que

actualmente su gestión es empírica y no aporta a la gestión de calidad, la cual, de hacerlo si influiría en obtener beneficios, debiendo fortalecer la capacitación a su personal en el tema de atención al cliente, implementando procesos administrativos que puedan ser fuente de información para de medir los beneficios obtenidos en el tiempo y lograr mejorar la gestión; sin embargo, a pesar de las debilidades encontradas estas mypes pueden progresivamente llegar a tener un mayor éxito.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes Locales

Ojanama, H. (2018), en su Tesis “Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali, año 2018” para optar al título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ucayali – Perú.

El presente trabajo tuvo por objetivo diagnosticar si las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa –Aguaytia, región de Ucayali, año 2018 aplican gestión de calidad a expectativas del cliente. Para el desarrollo del trabajo la investigación será de tipo descriptivo, nivel cuantitativo con un diseño no experimental descriptivo, para adquirir la información se encuestó a 18 Mypes del sector, de una población total de 37, donde se aplicó un temario de 18 preguntas dirigido a los dueños, gerentes y/o encargados donde se obtuvo los siguientes resultados: De la gestión de calidad de las Mypes, nos indican que si conocen los documentos de gestión utilizando el 38.9% un plan de trabajo, se entiende que existe una gestión planificada para realizar sus funciones en el sector. Palabras claves: gestión, calidad, atención al cliente.

Las conclusiones fueron: Con respecto a los datos generales de los dueños, gerente y/o encargados de las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia región de Ucayali, un gran porcentaje de ellos son muy jóvenes de género masculino, y el género femenino se hace presente cada vez más esto se debe a el cambio cultural que hoy en día se muestra en nuestra sociedad, con un grado de instrucción universitaria, esto nos da a entender que los profesionales que egresan de las universidad optan por crear su propia empresa. Con respecto a la gestión de calidad se puedo observar que tienen conocimiento sobre técnicas de gestión empresarial, utilizando documentos de gestión como lo es el plan de trabajo, aprecian buenos resultados al utilizar un sistema de gestión de calidad, definen muy bien su estructura organizativa, considerando que es muy importante poner en practica la ética y valores en la organización, exhibiendo y cumpliendo con cabalidad la misión y visión, enfocándose en lo que creen fundamental que son mayores ventas, dejando de lado muchas veces la satisfacción de los usuarios. Con respecto a la satisfacción de los clientes se puedo observar que consideran importante realizar promociones de ventas para obtener nuevos usuarios y mantenerlo satisfechos al satisfacer su necesidades, esto lo logran mediante el cumplimiento de los estándares requeridos por el Ministerio de transportes y comunicaciones, los choferes están bien capacitados para brindar un buen servicio de calidad, buen trato amable y servicial hacia los usuarios, tomando en cuenta sugerencia de los usuarios para mejorar el servicio, personal capacitado para brindar buen servicio, teniendo en cuenta la economía del usuario para poner tarifas justas y accesibles, dando buena información precisa y verídica de los acontecimientos antes, durante y después de utilizar los servicios.

Ricaldi, D. (2017); Tesis:” Caracterización de la capacitación y la competitividad de las mypes del sector comercialización, carnes de aves en la ciudad de Tingo María, año 2017.” Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tingo María – Perú. La investigación fue descriptiva, correlacional.

La investigación, tuvo como propósito la caracterización de la capacitación y la competitividad en las MYPES del sector comercialización de carnes de aves en la ciudad de Tingo María, año 2017, la población en estudio es de veinte y la muestra es doce microempresas, como instrumento se utilizó una encuesta de quince preguntas. El objetivo es describir y establecer las caracterizaciones de la capacitación y la competitividad de las MYPES, en el sector comercialización de venta de carnes de aves en la ciudad de Tingo María, 2017. Las variables en estudio es la capacitación y la competitividad de las MYPES en la ciudad de Tingo María, se trata la investigación en identificar los beneficios de la capacitación y su influencia en la competitividad.

En esta investigación se concluye en lo siguiente: El 67,0% de los encuestados se encuentra dentro del rango de 36 años a 50 años. De esto deducimos que son personas adultas con práctica en los negocios, se desarrollan comercialmente en un segmento, donde aprendieron aplicar estrategias que les permiten competir y satisfacer a los clientes, a la vez lograr un grado de rentabilidad. 75% de los encuestados manifiestan que su negocio tiene una antigüedad mayor a los tres años, El 83% no recibieron capacitaciones; esto nos demuestra que tienen cierto grado de posicionamiento, existiendo un desinterés en las capacitaciones, en este rubro ellos se auto emplean

dirigen sus MYPES tradicionalmente, en cierta forma se desarrollan comercialmente, por el empeño y esfuerzo que pusieron. Es necesaria la competitividad y lo aprueban en un 100,0%, asesoran al cliente en 83,0%; apreciamos que creen en la competitividad en cierta forma de acuerdo con sus conceptos pragmáticos y no necesariamente académico, afirman que la satisfacción del cliente y la rentabilidad del negocio son importantes.

Atravero, Y. (2017), en su Tesis “Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015”, optar el título profesional de licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa – Perú.

La investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015. Se desarrolló usando la metodología tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal retrospectiva, para llevar a cabo la investigación se escogió una muestra representativa de 10 micro empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Yarinacocha; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario pre estructurado con 16 preguntas relacionadas a la investigación. Palabras clave: Gestión de calidad, formalización de las Mypes.

En esta investigación se concluye en lo siguiente: La mayoría (60%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha, son del género femenino, la mayoría absoluta (60%) tienen la edad entre

18 a 30 años, la mayoría absoluta (80%) tiene el grado de instrucción superior y universitaria y la mayoría absoluta (70%) cuenta con una antigüedad de 2 años en el rubro. La mayoría absoluta (100%) de las micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de yarinacocha están formalizadas, la mayoría absoluta (90%) se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría relativa (50%) mantienen a sus trabajadores en condición formales. La totalidad de empresarios (100%) del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, ni aplica la gestión de calidad, pero la mayoría (70%) aplican otras técnicas gestión de calidad, la mayoría absoluta (60%) no realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (50%) tienen prioridad de calidad del producto ante sus proveedores. La mayoría absoluta (60%), de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha, en sus inicios fueron informales, también la mayoría absoluta (70%) precisa que la ventaja de estar formalizado es el acceso al crédito, por otro lado, la mayoría absoluta (80%) cree que se puede reducir la informalidad de las Mypes mediante la formalización (Ley Mypes de formalización y promoción).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Zavaleta, O (2019), En su Tesis “Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta minorista de carne roja, mercado la perla, ciudad de Chimbote, 2019”. Tesis

para optar al Título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote-Perú.

La investigación tuvo como objetivo general. Determinar las características de la atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta minorista de carne roja, mercado La Perla, ciudad de Chimbote, 2019. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo.

Obteniéndose las siguientes conclusiones. La mayoría de representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, son del género masculino, tienen grado de instrucción secundaria, son dueños del negocio y llevan en el cargo de 7 años a más. Esto demuestra que los dueños son personas adultas con muchos años de experiencia en el rubro, pero que carecen de nociones relevantes para ser empleadas de manera beneficiosa en las mypes. La mayoría de las micro y pequeñas empresas llevan en el rubro de 7 años a más, cuentan en su gran mayoría con 1 a 5 trabajadores, siendo familiares en su mayoría y en su totalidad fueron creadas con la finalidad de generar ganancias. Esto indica que las mypes han logrado subsistir a la competencia y demás dificultades que se presentan en el mercado empresarial, dándole una estabilidad económica. A demás prefieren un ambiente laboral de confianza. La mitad de los dueños tienen poca iniciativa para implementar la gestión de calidad, la mayoría conocen que la atención al cliente es un factor relevante para una adecuada gestión de calidad, conocen como técnica moderna a la atención al cliente, a su vez la aplica en el servicio brindado, la gran mayoría mide el rendimiento del personal a través de la observación, afirma que la gestión de calidad

contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas, la totalidad de los dueños cree que la atención al cliente es fundamental para que los clientes retornen, afirman que la atención brindada es buena, sosteniendo que son eficientes en la atención y al dar solución a los reclamos y por ultimo creen firmemente que la atención al cliente les permitirá posicionarse en el mercado. Esto manifiesta que los dueños cuentan con nociones limitadas acerca de conocimientos administrativos que le permitan aplicar y por ende mejorar la gestión, incrementar el ingreso económico y diferenciarse de los demás negocios, obteniendo una amplia cartera de clientes con única finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes Se elaboró un plan de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos, con la finalidad que los representantes de estas micro y pequeñas empresas puedan aprender y aplicar los conocimientos necesarios logrando alcanzar sus metas trazadas, mejorar su gestión, su economía y posicionarse en el mercado.

Chero, A. (2015); en su Tesis “Influencia del financiamiento en la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del Distrito de Nuevo Chimbote, Año 2014”, Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote-Perú.

La investigación tuvo como objetivo general, determinar la influencia del financiamiento en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta mayorista de alimentos del distrito de nuevo Chimbote año 2014. La investigación fue No experimental-Trasversal-correlacional,

Obteniéndose las siguientes conclusiones: perfil del empresario; Con respecto a la edad del propietario (55%) corresponde a una edad mayor a 38 años y solo (45%) una edad comprendida entre 18 y 37 años. La mitad de empresarios es de sexo masculino. (39.4%) de empresarios tiene secundaria completa, (18.3%) tiene superior completa. Principales características de la mype en tu estudio; Hay dos razones que se igualan (45%) de incidencia para instalar el negocio una es la falta de empleo y la otra es la necesidad de invertir ahorros. El tiempo de funcionamiento de la actividad de 3 años a más (58%) de incidencia. (70%) de Mypes cuenta con 1 trabajador y solo (8.5%) de Mypes cuenta de 2 a 5 trabajadores. (79%) de Mypes se encuentra en el Régimen Único Simplificado y (7%) se encuentra en el Régimen General. Características del financiamiento; (80%) de Mypes recibió financiamiento y (20%) no recibió financiamiento. Los bancos financiaron (45%) de Mypes y (37%) las cajas municipales. (86%) de Mypes cumplieron los requisitos para solicitar el crédito. (62%) del crédito se orientó como capital de trabajo y (11%) compra de activos. (93%) de empresarios no tuvieron dificultad para devolver los préstamos. Las dificultades para cumplir compromisos de pago se debió a altos intereses según (68%) de los empresarios. (55%) de empresarios percibió que mejoraron sus ventas al recibir créditos y (24%) percibió que aumento la clientela y (17%) percibió que aumento la rentabilidad. Al termino del ejercicio (65%) reinvirtió en su Mype las utilidades, (10%) invirtió en gastos personales y (25%) distribuyo en ambos destinos. El financiamiento recibido permitió (31%) mejorar la rentabilidad, (25%) mejorar la imagen en el mercado y (17%) el financiamiento genero un crecimiento en el mercado, además, (22%), entiende que el financiamiento provoco los tres cambios citados. Características de la gestión de la

calidad; (20%) de empresarios realiza gestión de calidad con respecto a atención del cliente. (25%) de empresarios realiza con periodicidad capacitación a sus trabajadores. (99%) de empresarios considera que la capacitación permite dar buena atención al cliente. El financiamiento y gestión de calidad; Elevar el financiamiento no garantiza un a gestión de calidad de las Mypes más alentar un financiamiento normal si se alcanza gestión de calidad estable. El financiamiento si influyo en la gestión de la calidad de las mypes del sector comercio del distrito de nuevo Chimbote en el año 2014.

Guevara, E. (2013), en su Tesis:” Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas, del sector de servicio- rubro restaurantes de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote”, para optar el título profesional de licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote – Perú.

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la capacitación en la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote, 2013. La investigación fue de diseño no experimental- transversal, descriptivo y de tipo cuantitativo.

Se obtuvieron las siguientes conclusiones: Respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas; La mayoría (57%) de los representantes de las Mypes, del sector servicio- rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, están representadas por personal adultas entre 31-50, (57%) son representadas por mujeres, (43%) tienen grado de instrucción universitario, (79%) de los

representantes se tienen de 5 a más dirigiendo el negocio. Respecto a las micro y pequeñas empresas; Su Totalidad (100%) de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, son empresas formales, (71%) tiene de 4 a 10 trabajadores, (72%) creación como su propia fuente de trabajo, (64%) no aplican incentivos a sus colaboradores. Respecto a la capacitación de las micro y pequeña empresas; La Mayoría (57%) de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro Restaurantes de venta de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, si consideran importancia a la capacitación a sus trabajadores, (79%) a su vez recibieron capacitación de 1-3 veces,(64%) también creen que es necesario capacitar a sus trabajadores, (64%) consideran que necesitan capacitación en preparación de alimentos, (43%) recibieron capacitación hace 1 año, (64%) de la empresa consideran que necesita capacitarse en preparación de alimentos, (71%) con su mayoría consideran que la capacitación es una inversión para su micro y pequeña empresa.

Castillo, E. (2016), en su Tesis: “Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura organizacional y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de carnes, del distrito de Chimbote”, para optar el grado de magister en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote – Perú.

Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la competitividad en las micro y pequeñas empresas sector comercio

rubro venta de carnes, del distrito de Chimbote, 2016. La investigación fue cuantitativa - correlacional, de diseño no experimental – transversal.

Se obtuvieron las siguientes conclusiones; El nivel de cultura organizacional es apreciada como favorable, pero poco fuerte por los trabajadores y los microempresarios, ya que la mayoría de los micro empresarios acude a los trabajadores para resolver los problemas, incentiva al trabajador con premios sorpresa, aprueba la crítica constructiva, estimula a sus trabajadores al estudio e investigación; por otra parte, la mayoría de los trabajadores perciben un buen clima laboral, trabajan en equipo, se les permite participar en los planes de mejora, es por ello que se sienten identificados con la empresa. El nivel de la competitividad empresarial es poco favorable ya que las Micro y pequeñas empresas no tienen áreas de investigación y desarrollo, pero los micro empresarios aseguran que la empresa es competitiva, ya que conocen quienes son sus competidores, además se diferencian por el servicio que brindan, así también cuentan con un certificado de calidad, que les ha permitido adaptarse a los cambios y posicionarse en el mercado empresarial. La cultura organizacional mejora la competitividad empresarial de las micro y pequeñas empresas ya que la implementación de la políticas y normas, las recompensas otorgadas a los mejores trabajadores, el trabajo en equipo, permitir que el personal participe en la resolución de problemas, genero un buen clima laboral que permitió a los Microempresarios y trabajadores aumentar el nivel de competitividad, mejorando así la rentabilidad de la empresa.

2.1.3 Antecedentes Internacionales:

Torres, L. (2018), en su Tesis “Plan de negocios creación de un self service ristorante para ofrecer alimentos saludables l’voglia di’ mangiare a2 en la ciudad de Guayaquil” para optar el título de Ingeniero en Gestión Empresarial en la universidad de Guayaquil – Ecuador.

La investigación tuvo como objetivo general: Sostener un plan de negocios emprendedor y entendiendo acerca de la elaboración y comercialización de productos naturales sanos, hechos con de frutas y verduras para mejorar los hábitos alimenticios de las personas en la ciudad de Guayaquil. El tipo de estudio fue exploratorio y experimental,

Se llegó a las siguientes conclusiones: Existe una tendencia cada vez más marcada hacia el consumo de alimentos más saludables y orgánicos; ya que, tanto a nivel mundial como a nivel nacional y local, preocupan las alarmantes cifras y estadísticas que muestran que las mayores causas de muerte se dan por la mala alimentación. Hoy en día la mayor oportunidad es el incremento del interés de la gente por su salud y alimentación con el fin de evitar enfermedades graves; mientras que la mayor amenaza es la alta dependencia de la economía ecuatoriana frente a una variación negativa en el precio del petróleo. Se pudo determinar que existe una estrecha relación entre el consumo de alimentos saludables para mantener un buen estilo de vida, además existe evidencia de que, al implementar alimentos saludables, se contribuye a reducir el porcentaje de enfermedades relacionadas con la mala alimentación como son la diabetes y la obesidad. A través de encuestas se determinó que jóvenes y adultos están buscando productos que satisfagan sus necesidades de alimentos que no obtienen con los

alimentos procesados, por lo que buscan alimentos naturales, esto lleva a consumir una mayor cantidad de frutas, verduras, cereales y comer de una manera saludable. Las personas encuestadas consideraron que era un producto beneficioso que consumirían sin problemas, por lo que se puede concluir que un emprendimiento que elabore y distribuya estas bebidas tendría la aceptación, la sostenibilidad y el retorno esperado en el corto y largo plazo.

Agorreca, V. (2017), en su Tesis “Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001. 2008, como herramienta competitiva en las PYMES familiares: el caso de las Concesionarias Automotrices de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad de Buenos Aires - Argentina.

La investigación tuvo como objetivo general: La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001. El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo.

Se llegó a las siguientes conclusiones: En el transcurso de la presente tesina se han analizado diversos aspectos relacionados con la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad, como una importante herramienta de gestión, útil para cualquier tipo de organización. Se han comentado los aspectos salientes de la Norma ISO 9001:2008, norma que actúa de base para que las organizaciones logren adecuar sus procesos para dar cumplimiento a sus objetivos de implementación y en algunos casos, su posterior certificación. Una vez expuesta y conocida la teoría acerca de

la Norma ISO 9001, sus ventajas y beneficios, el siguiente paso consiste en saber llevarlo a la práctica de la manera más eficiente y eficaz. Este paso es un aspecto clave del proceso, y muchas veces, llega a ser una fuente de conflicto interno de la organización. La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, se realizará en concordancia con las características definidas por la propia Pyme con el fin de favorecer la organización y la sistematización de los procesos necesarios para la gestión y la mejora, a la vez que determinar con mayor competitividad los desafíos del mercado globalizado en que vivimos. Los criterios para implementar un sistema de Gestión de la Calidad pueden dividirse en 2 grupos. Por un lado, pueden responder a aspectos interno como, por ejemplo, lograr mejorar la gestión de los pedidos, lograr un sistema más eficiente para el control de inventarios, o la reducción de costos; y por otro lado pueden responder a aspectos externos, como reducción de reclamos, mejorar la imagen de la empresa, lograr la diferenciación a largo plazo, etc. Sea cual fuere el objetivo que se persigue con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, es recomendable realizar los siguientes pasos a fin de facilitar la tarea: Definir claramente los procesos y la interacción de los mismos dentro de la organización. Documentar procedimientos de trabajo, instructivos y formatos. Capacitar al personal e implementar lo definido en los procedimientos. Así como proporcionar y mantener los recursos necesarios para el funcionamiento adecuado. Medir el desempeño de los procesos y las personas. Establecer un método práctico para mejorar los procesos, incluyendo cómo detectar los problemas y resolverlos de raíz. Además, es importante destacar que los procedimientos, instructivos, registros y manuales que se generen, no necesariamente deben estar impresos, pero sí deben estar accesibles para todos los integrantes de la

organización y soportados por alguna herramienta tecnológica. Todavía en nuestro país existen muchas empresas que no han implementado un sistema de gestión de calidad, lo que deja un campo muy grande para la mejora. Para las organizaciones que ya han implementado este tipo de sistema, el desafío es la mejora continua. Los sistemas de gestión además de ser beneficiosos en sí mismos, tienen una ventaja derivada ya que crean un marco de orden y sistema que permite la gestión de otros proyectos en forma más adecuada y segura. Es decir, no solo ayudan a la mejora en la calidad, sino que favorecen la mejora organizacional. Algunas consideraciones a tener en cuenta para lograr el éxito en la implementación son; Capacitar a la persona encargada de llevar adelante el proceso y/o contratar asesores que guíen en la etapa inicial de implantación. No necesariamente la documentación debe ser extensa, solo debe responder a los procedimientos reales y las tareas del personal de cada sector de la organización. Debe asegurarse que los registros no sean complicados y contengan los campos suficientes y acordes al proceso que lo requiere, de otra forma, no serán correctamente completados y no cumplirán con la función que la Norma especifica. Los tiempos de implementación pueden variar dependiendo de varios factores, lo importante es mantener siempre el foco en el objetivo y contar con una clara conducción y motivación del equipo de calidad para no perder fuerza en esta etapa de implementación. Se requiere de una gran dedicación del equipo de calidad para elaborar, revisar, aprobar los documentos, rellenar los registros, planificar y realizar reuniones y solicitar los recursos técnicos y humanos cuando sea necesario. En el caso de la empresa bajo estudio, Igarreta S.A.C.I., concesionaria automotriz representante de Ford Argentina S.C.A. para ventas al Estado, vimos que experimentaron varios intentos fallidos de implementación, hasta que

finalmente lograron certificar su Sistema de Gestión de Calidad en el año 2006. En principio, lo que llevó a la empresa a emprender este camino en el aseguramiento de la Calidad, fue la obtención de una ventaja competitiva para ganar una importante licitación de la Policía de la provincia de Buenos Aires, cliente muy importante de la compañía. En este caso particular, la certificación fue el objetivo para obtener esa importante orden de compra, pero a diferencia de otras organizaciones que luego del logro tienden a relajarse, Igarreta S.A.C.I. continúa trabajando bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001, realizando las correspondientes auditorías de mantenimiento y además ha ampliado su alcance a: *“Comercialización y servicio de vehículos marca Ford. Fabricación de modificaciones técnicas adecuadas al uso requerido. Diseño y fabricación para la conversión de chasis 4x2 a 4x4 y 6x4 a 6x6. Diseño, fabricación, comercialización y servicio de aeroabastecedores de combustible, grupos electrógenos y equipos especiales”*¹⁰. En cuanto al tema abordado en el capítulo 2 de la presente tesina, “Gestión del Cambio Organizacional, la empresa bajo estudio ha gestionado de manera eficaz la resistencia que al comienzo enfrentó de parte de algunas personas de mayor antigüedad en la empresa. Esto fue algo totalmente previsto y natural, pero la clave fue la perseverancia y el fuerte compromiso de parte de la dirección para llevar adelante este proceso. También fue de suma importancia el apoyo de Ford y de los asesores que trabajaron, desde el comienzo, con el equipo de calidad para establecer los objetivos de calidad y la forma de alcanzarlos. Este caso de estudio es un ejemplo de que ante los constantes cambios y los nuevos escenarios que se presentan, hay que ser capaz de actuar rápidamente y tomar decisiones en un ámbito en constante evolución. La clave está en revisar la historia de los problemas ocurridos en el pasado, combinado con el

conocimiento que la organización posee de sus productos y procesos, y atarlo a un sistema que en forma sostenible permita tomar ventaja de la ocurrencia de problemas reales, como retroalimentación para el futuro. El desafío para las Pymes que estén transitando un proceso de cambio, consiste en desarrollar un sentido de prevención y planificación que sin dudas los conducirá a estar mejor preparados ante lo desconocido y les permitirá generar una actitud proactiva, y no solo reactiva, y, además, ver el cambio como una oportunidad de crecimiento o de mayores posibilidades. Junto con el caso de estudio, se presentaron las experiencias de otras concesionarias automotrices del país, las cuales también vieron en la Norma ISO 9001, una oportunidad de crecimiento y si bien no todas lograron la certificación, actualmente trabajan bajo los lineamientos de un sistema de gestión de la calidad y tienen como objetivo poder certificar en el corto plazo. Para culminar, en el capítulo 4 de este trabajo se mencionan los aspectos importantes de la nueva versión de la norma, es decir la Norma ISO 9001:2015, la cual trajo nuevos aires a una norma que ya había quedado desactualizada hace tiempo. Así como las ediciones iniciales de ISO 9001 contribuyeron a desarrollar conceptos básicos hoy ya plenamente absorbidos por el mercado, tales como aseguramiento de la calidad, foco en el cliente, o mejora continua, la versión 2015 incorpora la planificación y la gestión del riesgo como mecanismo para contribuir tanto a la eficiencia de la organización, como al aseguramiento de la continuidad de las operaciones y la sostenibilidad en el aprovisionamiento de bienes y servicios a los clientes. En la empresa Igarreta S.A.C.I., actualmente se está comenzando a trabajar con la nueva versión de la norma, y se irán incorporando poco a poco los cambios y nuevos lineamientos que presenta, para poder realizar la auditoría de recertificación en el año 2018. Mantener la certificación es una

decisión importante por varios motivos, entre ellos, para generar confianza en los clientes en referencia a la seguridad y calidad de los productos, beneficiar las relaciones con los proveedores, asegurar la eficacia y eficiencia de los procesos, ahorrar costos, etc. Es importante destacar que el hecho de que la empresa esté certificada, no la exime de problemas o reclamos que pueda recibir, pero el diferencial está en que, teniendo un sistema de gestión implementado, la empresa se encuentra mejor preparada para afrontar los desvíos y poder dar una respuesta rápida ya sea al cliente interno o externo. Para concluir, la tendencia de las compañías a implementar mecanismos de mejora, metodologías específicas y certificaciones que acrediten excelencia es una tendencia que crece en todo el mundo, y que parece haber llegado para quedarse. El caso presentado demuestra que las Pymes de nuestro país pueden ser capaces de transitar el camino de la calidad y de la mejora continua, sin realizar una excesiva inversión, obteniendo a cambio grandes oportunidades y posibilidades de crecimiento. El desafío está instalado, y como vimos, los beneficios son altamente recomendables.

Gonzales, S. (2014), En su tesis” La gestión financiera y el acceso a financiamiento de las pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá.”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Colombia.

La investigación tuvo como objetivo general: Buscar identificar y caracterizar aquellas variables de la gestión financiera y su asociación con el acceso a financiamiento en las pequeñas y medianas Empresas (Pymes) del sector comercio en la ciudad de

Bogotá. el tipo de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, no experimental, longitudinal, exploratorio y correlacional.

Se llegó a las siguientes conclusiones: Considerando los estudios que se han realizado respecto a las principales problemáticas de las Pymes a nivel nacional y latinoamericano, se observó que una de las mayores dificultades que presentan estas empresas es la obtención de recursos a través de fuentes externas con el fin de solventar sus operaciones y emprender proyectos que favorezcan su desarrollo y crecimiento. De esta manera el interés de esta investigación se centró en abordar dicha problemática, pero desde una perspectiva interna, es decir, abordando los obstáculos que presentan la Pymes en su gestión, para lo cual se seleccionó específicamente la variable gestión financiera, que si bien no es la única limitación que presentan las organizaciones si constituye una de las causas que dificulta el acceso a diferentes alternativas de financiamiento. De este modo se obtuvieron dos variables objeto de estudio: gestión financiera y financiamiento, las cuales fueron analizadas bajo un soporte teórico y un análisis de la información financiera de las organizaciones del sector comercio en la ciudad de Bogotá para el periodo comprendido de 2008 a 2013. El principal aporte de esta investigación fue explorar la situación actual de uno de los sectores más impactantes e influyentes en la economía de la ciudad de Bogotá con el fin de efectuar un diagnóstico de su gestión financiera y la relación de ésta con sus alternativas de financiamiento, así mismo identificar las problemáticas financieras presentes, con el fin de establecer estrategias y acciones de mejoramiento. En este orden de ideas, la pregunta de investigación se enfocó en determinar si la configuración de una gestión financiera en

pequeñas y medianas empresas se relacionaba con un mejor acceso a financiamiento. Con el fin de responder esta pregunta se estudiaron distintas visiones e investigaciones de expertos en el tema, las cuales permitieron conceptualizar y construir un marco teórico que respaldara esta investigación. De este modo se logró establecer una síntesis de las concepciones de diferentes académicos, así como una comprensión de las características, generalidades, estructura, elementos e importancia de ambas variables: gestión financiera y financiamiento. Seguidamente y con el ánimo de contextualizar las unidades económicas y el sector objeto de estudio, se procedió mediante la revisión de fuentes secundarias a realizar una caracterización de las pequeñas y medianas empresas y una caracterización del sector comercio. Respecto al primero se logró identificar la definición y clasificación de las empresas por tamaño en Colombia, el número de establecimientos, distribución geográfica, empleos generados, distribución empresarial por actividad económica y la evolución que han experimentado las Pymes en el periodo 2008 a 2013 tanto en Colombia como en Bogotá. De este modo se observó que en Colombia el parque empresarial está conformado principalmente por microempresas en un 96,35%, Pymes en un 3.5% y grandes empresas tan solo un 0.13%, se evidencia que las Pymes generan una tercera parte del empleo del país (30.5%) y se encuentran ubicadas principalmente en Bogotá, Antioquia, Valle y Cundinamarca con una participación del 22.8%, 13.5% 9.6% y 6.30% respectivamente. En cuanto a la caracterización del sector comercio se identificaron los principales indicadores económicos y financieros, así como la distribución y evolución de las pymes en el sector. En este orden de ideas se encontró que el sector comercio es uno de los sectores más importantes de la economía, con una alta aportación al PIB y a la generación de

empleo, en los últimos 4 años dicho sector ha presentado una tasa de crecimiento constante superior al 4% y ha experimentado un incremento permanente en las ventas. Se observa que el número de establecimientos empresariales se encuentra desarrollando principalmente actividades en el sector comercio tanto a nivel nacional como en Bogotá, 50% y 36.26% respectivamente, además dicho sector genera aproximadamente una tercera parte del empleo de la capital. Posteriormente, con la información financiera reportada por las pymes del sector comercio de Bogotá a la Superintendencia de Sociedades en el periodo 2008 a 2013 la cual se encuentra disponible en la plataforma del SIREM, se calcularon los indicadores financieros que permitieron efectuar el análisis de la investigación y dar alcance a los objetivos específicos propuestos en este trabajo. Se resalta que dichos indicadores fueron seleccionados teniendo en cuenta el marco teórico construido. En este orden de ideas se consideró la gestión financiera como reporte de los estados financieros publicados, identificando en primer lugar elementos de la gestión financiera y las principales fuentes de financiamiento y en segundo lugar se procedió a articular dichas variables para determinar la relación existente. A partir de la investigación realizada sobre la identificación de una relación de la gestión financiera con el acceso a financiamiento, y partiendo del análisis estadístico obtenido, se encontraron los resultados que se describen a continuación. Teniendo en cuenta el número de matrículas registradas ante la Cámara de Comercio, se evidencia que la participación de las Pymes en el parque empresarial Bogotano representa para 2012 alrededor del 16,09%, presentando un incremento aproximadamente del 12% frente al año inmediatamente anterior. Este crecimiento se ha debido en gran parte a las políticas que ha implementado el gobierno para Formalización Empresarial y Generación de

Empleo. De igual forma se evidencia la gran representatividad del sector comercio tanto en la economía bogotana como nacional, con un promedio de participación del 16.34% y el 30.82% respectivamente. Así mismo se destaca que la composición empresarial dentro del sector comercio está dada mayoritariamente por Pymes (83.78%). Considerando la evolución de la estructura de financiamiento de las empresas Pymes del sector comercio de la ciudad de Bogotá para el periodo de estudio, se evidencia que un 25% de las empresas se han financiado durante los seis años (2008-2013) con recursos patrimoniales. El 75% de las empresas restantes ha presentado una estructura que combina pasivo y patrimonio en una proporción que oscila entre 13,08% y 86,66% respectivamente. Se recalca que dicha estructura ha tenido un comportamiento estable sin variaciones significativas. Detallando la estructura del pasivo de las Pymes, se encuentra que el pasivo a corto plazo tiene gran representatividad (86,47% del total del pasivo) especialmente a través de las cuentas de proveedores, costos y gastos por pagar y obligaciones financieras. El pasivo a largo plazo solo está presente en un 5% de las Pymes analizadas y corresponde principalmente a obligaciones financieras. Considerando lo anterior, se concluye que las Pymes del sector comercio no están diversificando sus fuentes de financiamiento, presentando un financiamiento mayoritario y concentrado en fuentes internas a través del patrimonio, lo cual es coincidente con los señalamientos planteados en la teoría del pecking order, la cual establece que las empresas usualmente recurren a recursos propios a través de las utilidades y aportes antes que a fuentes externas (Brealy & Myers, 2005). De igual forma se evidenció una mayor utilización de los recursos en el corto plazo, destacándose principalmente el apalancamiento a través de proveedores. Esta inclinación de financiamiento puede

interpretarse como una señal de la renuencia de los propietarios a perder el control de la empresa o como producto de la desconfianza que tienen inversionistas y prestamistas sobre la información relacionada con este segmento empresarial debido a problemas de asimetrías de información e inseguridad en este tipo de negocios nacies (Salazar & Guerra, 2007). Adicionalmente se observa que mientras en las medianas empresas del sector comercio el acceso a financiamiento a través de capital es bastante reducido, en las pequeñas empresas el acceso a recursos financieros de mediano y largo plazo es nulo. Esta situación pone de manifiesto la insuficiencia de recursos orientados a la inversión lo cual se convierte en un limitante para emprender proyectos a largo plazo que favorezcan el crecimiento y desarrollo de las empresas (Sánchez, 2007; Arbeláez et al, 2010). En cuanto a la revisión de los elementos de la gestión financiera presentes en las Pymes del sector comercio, se procedió a identificar dicha gestión a través de sus indicadores financieros. Respecto a la liquidez y solvencia de estas empresas, se evidenció una tendencia positiva y alta, lo cual concuerda con los resultados encontrados en relación con la proporción de financiamiento fundamentalmente patrimonial; estos indicadores han experimentado un leve crecimiento para las pequeñas empresas, no obstante, a nivel general han tenido un comportamiento estable durante el periodo comprendido entre 2008 y 2013. La liquidez y solvencia de estas empresas se convierte en un punto a favor que les puede permitir una mejor toma de decisiones y a su vez, un acceso a recursos financieros en condiciones más favorables que les posibiliten mejorar sus operaciones y emprender nuevos proyectos. La eficiencia evaluada para las Pymes del sector comercio a través de los indicadores de rotación y actividad, denota un escenario desfavorable, ya que si bien los indicadores superan la unidad, no son significativamente altos. Se destaca

deficiencias entre las políticas de recaudo y pago a proveedores, ya que el 80% de las Pymes del sector muestra una frecuencia de pago mayor a la frecuencia de pagos recibida a través de clientes. De igual forma considerando la naturaleza del sector comercio de compra y venta de mercancías al por menor y por mayor, se encontró un bajo índice de rotación de cartera y de inventarios, lo cual refleja fuertes debilidades en la gestión del activo circulante que requieren de acción inmediata por parte de la dirección ya que en el largo plazo pueden comprometer la liquidez y rentabilidad de las empresas. Respecto a los indicadores de rendimiento, se observó que los márgenes de rentabilidad son relativamente bajos y no están compensando adecuadamente el capital invertido ya que los índices muestran porcentajes ligeramente superiores a la inflación. Si bien no se evidenciaron situaciones alarmantes, es importante reforzar este indicador considerando su incidencia en la obtención de recursos, pues es uno de los factores a tener en cuenta por los inversores en el momento colocar sus recursos en el negocio. Finalmente, los indicadores de endeudamiento corroboran los resultados encontrados en la estructura de financiamiento de la Pymes, evidenciando un financiamiento mayoritario a través del patrimonio y un apalancamiento principalmente a corto plazo con gran participación de proveedores. Del análisis correlacional entre la gestión financiera a través de sus indicadores y el comportamiento de las fuentes de financiamiento se destaca a nivel general las correlaciones significativas de los indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rendimiento con los indicadores de financiamiento a largo plazo y apalancamiento financiero. Producto del análisis de las correlaciones, se aprecia que las empresas que tienen una gestión deficiente en el capital de trabajo tienden a buscar apoyo mediante financiamiento especialmente en el corto

plazo. De igual forma se observó que las empresas con una mejor eficiencia en sus operaciones son aquellas que presentan mayores proporciones de financiamiento. A nivel general se ha identificado una asociación positiva de los elementos de gestión financiera, liquidez y eficiencia principalmente, y las alternativas de financiamiento a largo plazo y de tipo financiero, en este sentido se entiende que en la medida que se propicie una mejor configuración en la gestión financiera de las Pymes del sector comercio de la ciudad de Bogotá, se generan condiciones que favorecen la obtención de este tipo de recursos, los cuales como se ha mencionado anteriormente constituyen fuentes de financiamiento que pueden contribuir al crecimiento y desarrollo de las empresas. Respecto a los indicadores de rentabilidad a nivel general se evidenció una asociación negativa baja con la variable endeudamiento, lo cual muestra que dicha variable no es altamente determinante en los niveles de endeudamiento de las Pymes del sector comercio de la ciudad de Bogotá, por lo cual en la medida en que los márgenes de rentabilidad arrojen resultados aceptables habrá mayor inclinación por obtener financiamiento a través de fuentes internas antes que externas. La evidencia encontrada denota debilidades en la gestión de su financiamiento al ser ésta muy dependiente de recursos patrimoniales, además de una gran concentración en apalancamiento en el corto plazo, esto puede desprenderse de posibles fallas en la dirección respecto a la proyección de las empresas, teniendo una visión focalizada en el corto plazo, por lo cual es importante mejorar la operación administrativa en el largo considerando nuevos proyectos y evaluando distintos instrumentos de financiamiento.

El análisis de la gestión financiera a través de sus indicadores financieros constituye información valiosa y útil para las empresas del sector comercio ya que pueden tomarse preliminarmente

como marcos de referencia. De este modo las empresas podrían determinar la aceptabilidad de sus índices considerando el nivel global del sector y efectuar una comparación no solo a nivel temporal de sus propias razones financieras sino también frente a índices globales que incluyan empresas del mismo ramo. La evidencia encontrada a través del análisis de indicadores financieros en las Pymes del sector comercio muestra la existencia de elementos de gestión financiera susceptibles de mejoramiento. Esta situación permite inferir debilidades en la configuración de su gestión financiera quizás por la escasa o nula definición de objetivos, estrategias y herramientas de planeación, los cuales constituyen elementos importantes para configurar una mejor gestión financiera dentro de las Pymes. Con base en los resultados analizados se evidencia la potencialidad y beneficio de las Pymes del sector comercio para adquirir fuentes de financiamiento a largo plazo y acceso a crédito bancario lo cual puede ser impulsado a través del mejoramiento de los elementos de la gestión financiera analizados en esta investigación así como del compromiso de la dirección en una administración fundamentada en herramientas de planeación, seguimiento y control. Se ha percibido en esta investigación la posibilidad de que las Pymes muestren un desempeño financiero tangible, ya que al respecto han sido varios los señalamientos de diversos autores sobre la incapacidad de estas empresas para demostrar su desempeño financiero aludiendo falencias en su estructura interna (Zevallos, 2007; Sánchez, 2007). Pese a las debilidades encontradas en la gestión de activos circulantes y en la gestión de su financiamiento, se resalta que el segmento de las Pymes del sector comercio tiene información contable y financiera que gestionada y organizada de una manera adecuada y consistente, puede convertirse en un respaldo de garantía para acceder en mejores

condiciones a fuentes de financiamiento, y a su vez para mejorar sus operaciones. Este estudio presenta información preliminar para el manejo de los recursos y la definición de políticas y acciones de mejoramiento tanto para las empresas que están vigiladas como para las empresas que no fueron objeto de investigación al convertirse en un referente para aquellas que quieren mejorar su gestión financiera y acceso a fuentes de recursos externos, vale la pena resaltar que las acciones se han planteado de manera general, no obstante son susceptibles de ser adaptadas a cada organización considerando su contexto particular. Es importante fomentar una cultura de gestión financiera ya que esta herramienta juega un papel fundamental en las organizaciones al proveer los recursos necesarios para la operación de la organización (Córdoba, 2012), así como asistiendo la toma de decisiones que optimicen los resultados y añadan valor a la empresa (Santandreu & Santandreu, 2000). Si bien los resultados arrojados de este trabajo responden a los objetivos propuestos inicialmente, surgen nuevos cuestionamientos que por limitantes propios de esta investigación no se estudiaron, pero en el futuro enriquecerán el campo de las finanzas corporativas, específicamente el tema de gestión financiera y financiamiento, y de igual forma aportarán al mejoramiento del segmento de Pymes y al crecimiento del sector comercio. Esta investigación sirve de soporte y base para futuros estudios que busquen ampliar el tema de gestión financiera o incluso el estudio de otras variables organizacionales internas que puedan favorecer un mejor acceso a fuentes de financiamiento, determinando su relación de causalidad positiva o negativa. En especial, teniendo en cuenta los hallazgos encontrados y la deducción que se ha hecho de las posibles causas, sería de gran interés para trabajos posteriores, indagar a nivel interno en las Pymes del sector comercio como está configurada su

gestión financiera desde la perspectiva de la dirección, identificando las herramientas de gestión utilizadas, su nivel de desarrollo y su articulación con los objetivos y metas estratégicos de la empresa. Debido al alcance de esta investigación este tipo de exploraciones no fueron realizadas, sin embargo constituyen un complemento importante que agrega valor a los resultados encontrados y que permiten la construcción de estrategias más apropiadas y contundentes. De igual forma resulta relevante replicar este tipo de estudios en otros sectores y regiones del país, tales como la región: Caribe, Andina, Pacífico, Oriente, entre otras, con el fin de validar estos resultados, obtener conclusiones generales y procurar que los apoyos (políticas y fondos) y estrategias que se implementen respondan a las necesidades particulares de cada grupo económico. En este sentido sería relevante ampliar el diagnóstico sobre la situación de gestión financiera y acceso a financiamiento, identificando debilidades y potencialidades que permitan contribuir al mejoramiento generalizado de las Pymes en el país, considerando el rol dinamizante que ejercen este segmento empresarial en el desarrollo económico y social.

Calle, J. (2014) en su Trabajo de grado “Plan de negocios para la producción, venta y comercialización de cárnicos de alta calidad (cárnicos la fe) en el municipio de la ceja del tambo (Antioquia)” para optar al título profesional de Administrador de Empresas Agropecuarias de la Corporación Universitaria Lasallista – Colombia.

La investigación tuvo como objetivo general elaborar un plan de negocios para la producción, venta y comercialización de cárnicos de alta calidad en el municipio de La Ceja, evaluando su viabilidad financiera, de mercados y disponibilidad de recursos, bajo

los parámetros legales que exija el municipio y las entidades de salubridad del mismo. El tipo de investigación fue descriptivo, no experimental.

Se llegó a las siguientes conclusiones. La tasa interna de retorno TIR generada por el proyecto, es del 53% efectiva anual, y el VPN de los flujos de caja proyectados da como resultado un valor positivo en pesos de: \$ 603.304.620, lo que indica que este proyecto es rentable y supera las expectativas de generación de ganancias, representadas por la tasa de rendimiento esperada de la inversión del 10% efectiva anual. Por lo tanto, es recomendable invertir en el proyecto. El proyecto como alternativa económica de inversión es atractivo puesto que genera rendimientos que superen la tasa de rendimiento esperada, y desde lo social traería beneficios como: la creación de empleo, lo que a la vez repercutirá en el mejoramiento del nivel de vida de los trabajadores del entorno cercano y de los inversionistas del proyecto, así mismo hay unos beneficios sociales, los cuales están orientados a brindar una nueva alternativa de consumo de frutas y hortalizas procesadas en conservas. Es muy importante que al momento de su implementación se escojan las personas adecuadas en las diferentes áreas que se requieren, así como cumplir con el nivel de venta estimada y para garantizar su permanencia en el mercado. Se requiere de una suma importante de capital de trabajo para el primer mes y el segundo, puesto que se dispone con el 62.42% de los recursos, por lo tanto, se debe buscar la financiación del resto de la inversión a través del Municipio de Medellín o las entidades como SENA, FNG (Fondo Nacional de Garantías), Microempresas de Antioquia, el fondo Emprender, entre otras. 137 La posibilidad que el negocio salga adelante dependerá de la capacidad que tengan sus gestores en dársele a conocer a toda

la comunidad de la Comuna doce por medio de la calidad de sus productos, haciendo énfasis en lo que esta representará para todos en cuanto a generación de empleo, mejoramiento de la calidad de vida, reducir índices de violencia y en general oportunidades de vida

2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión

Drucker, P. (2010) en “La Práctica de la administración”, afirmó que en aquellas épocas solo un puñado de personas conocían de la administración, sus herramientas, métodos y aplicaciones las cuales fueron consolidadas y puestas como información general al público que deseaba obtener conocimientos, el autor en su libro busca

satisfacer los mismos replicándolos y logrando que la administración pase a ser una disciplina de estudio, este libro se ha convertido en una fuente básica de formación de nuevos profesionales.

Hurtado, D. (2008) en su libro “Principios de administración”, indica que la administración de cada negocio es distinta pues influye situaciones, contexto, personas, cargos, entre otros. Debemos tener presente en todo momento que una correcta planificación, organización, dirección y control aportan en el logro de las metas que deseamos lograr, claro está que las personas son los motores para que esta maquinaria pueda moverse. Todo negocio tiene a bien buscar un rédito lucrativo y reconocimiento ante la sociedad, hoy en día el término eficiencia cada vez toma mayor fuerza y presencia en términos de gestión.

Chiavenato, I. (2007) en su libro “Introducción a la teoría general de la administración”, nos refiere que debemos tener presente siempre sus directrices y distribuir correctamente la participación de todos los actores para el logro de los objetivos propuestos.

Orígenes de la gestión

La palabra gestión proviene del latín *gestio*, *gestionis* (hecho, concluido), unido al verbo *gerere* (hacer, gestionar, llevar a cabo). Se identifica como el desarrollo de esfuerzos con la finalidad de lograr algo. En el siglo XIX, donde la revolución industrial nos enseñó el ciclo de trabajo mecánico desarrollado por las personas. En la 1ra guerra

mundial la presencia de las etapas de producción adquieren una mayor complejidad por el uso de equipos y la presencia del supervisor, que era la persona que inspeccionaba las labores, entre 1930 a 1950, estas empresas inician labores de contar con una base estadística documentaria. De 1950 a 1980, se pasa a revisar cada proceso de manera enfática y se concluye en demostrar los fallos que se originan en cada uno de estas etapas las empresas pasan a tomar como prioridad la calidad del producto por encima de la cantidad. De 1980 y parte de los 90, la calidad se asume como una etapa estratégica y es vista como prioridad por la gerencia de la empresa, se le da una imagen de ventaja competitiva ante los competidores y pasa a tener al cliente como centro de estudio tomando sus necesidades como requerimientos a ser atendidos, es así como la herramienta de gestión de calidad toma fuerza y se consolidan en el mercado dando como resultado una mano de obra especializada en sus distintas labores. En la época de los 90s a la fecha, nacen nuevos conceptos, métodos y técnicas, la calidad total pasa a ver todo el proceso de un producto. Además, el cliente es el foco de atención y estudio por parte del empresariado, con ello se busca documentación que aporte en lograr satisfacerlo y aparecen nuevos autores y términos como las normas ISO 9001 entre otras, las cuales han transformado la visión del mercado económico.

Herramientas de Gestión

Se encuentran orientadas a los niveles medios - altos en una empresa, se distinguen por ser empleados de manera grupal en la gestión y planificación permitiendo una aplicación, adaptación y modificación bastante flexible, se pueden emplear de forma

independiente, su búsqueda va orientada a la eficiencia de los procesos y por ende a la mejora continua de la calidad.

1. Diagrama de Afinidades.
2. Diagrama de Relaciones
3. Diagrama de Árbol
4. Diagrama de Matriz
5. Diagrama de Analisis de Matriz datos
6. Diagrama PDPC o de Procesos de Decisión
7. Diagrama de Flujo

Diagrama de Afinidades

Esta herramienta nos permite abordar un problema de forma directa mediante la generación abundante de datos e ideas por parte de todas las personas implicadas, se desarrolla en grupos de trabajo, se debe recoger toda la información posible sobre un problema o discusión, se toman notas para documentar las ideas de solución, luego se subdividen de acuerdo a los criterios y áreas involucradas por cada grupo definiendo aspectos en común y finalidad con la discusión grupal con la finalidad de elegir la mejor opción para el o los problemas o discusiones.

Diagrama de Relaciones

Se trabaja de forma gráfica relacionando de manera lógica las consecuencias del problema identificado mediante una lluvia de ideas que tengan a bien establecer posibles

causas, el formato es libre definiendo las interacciones que existen entre cada anotación, las entradas y salidas se reflejan en una base estadística la cual al consolidarse nos van a dar la causa raíz del problema donde debemos trabajar estableciendo prioridades.

Diagrama de Árbol

Muy conocido pues se emplea para ordenar de forma gráfica las distintas acciones o gestiones que se deben llevar a cabo para resolver un problema o situación estableciendo el flujo de acciones a desarrollar llegando a niveles cada vez más detallados y los modos de acción. Para realizar el diagrama se definirán los objetivos finales que queremos obtener, En cada etapa se definirán las prioridades más importantes o urgentes.

Diagrama de Matriz

Mediante el empleo de matrices (L, T, Y, X, entre otras) se organizan los datos en una tabla y definen gráficamente las interacciones que puedan existir a los problemas, causas, procesos, métodos u objetos con la finalidad de resolverlos o prevenirlos, en síntesis, se encarga de analizar la relación que existe entre los elementos de estudio para obtener una conclusión, teniendo como pasos el propósito, la identificación, anotando los eventos en la matriz, llenado de información relacionada y finalizando con la conclusión. El propósito de la mejora continua es permanente.

Diagrama de Análisis de Matriz - Datos

Es una herramienta que necesita un cierto aprendizaje y que normalmente no utiliza representaciones gráficas debido a su carácter eminentemente numérico, utilizando

el diagrama de matriz anterior se estudia de forma individual cada dato para dilucidar el grado de importancia real que poseen, se utilizan técnicas estadísticas de un cierto grado de complejidad conocidas con el nombre de análisis multi variable.

Diagrama PDPC

O Process Decision Program Chart, también conocido como diagrama de decisión, de forma gráfica tipo árbol establece las estrategias que se deben tomar si existen diferentes decisiones o situaciones con diferentes resultados para cada uno de los posibles casos, permite anticipar las posibles desviaciones mediante el desarrollo de determinados controles. Se desarrolla en las cadenas de causas - efectos - soluciones.

Diagrama de Flujo

Esta herramienta utiliza una serie de símbolos predefinidos para representar el flujo de operaciones desde su inicio, sus relaciones, dependencias hasta el final, se busca realizar una optimización de procesos, oportunidades de mejora o simples reajustes, se desarrolla para apreciar gráficamente cómo se llevan a cabo los diferentes procesos y decidir cuáles son los más eficientes, este diagrama aporta un conocimiento bastante claro y global del proceso, identificando las actividades básicas, flujo de información, materiales, ingresos y salidas de los procesos, etc.

Calidad

Miranda, F; Chamorro, A & Rubio, S (2007), en “Introducción a la gestión de la Calidad”, el termino calidad nace del latín “cualitas – ates”, definido por la RAE 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”.

Udaondo, M. (1992) En “Gestión de Calidad”, nos refiere que el inicio de todo logro se encuentra en la óptima planificación, la cual si no se encuentra entrelazada con el objetivo no podrá tener una fuente de comparación y evaluación, los caminos desarrollados luego de esté solo tendrán a bien señalar si se viene desarrollando de acuerdo o no, hoy en día el termino calidad ha cobrado mucha fuerza y es reconocido como el fin de un producto o servicio que la empresa pone a disposición a los clientes al identificar una necesidad a satisfacer.

Cuatrecasas, L & Gonzáles Babón, J. (2017) en su libro “Gestión de Calidad: Implantación, control y certificación”, refiere que es necesario que todas las personas indistintamente de cargos u ocupaciones se encuentren alineados a la gestión de calidad la cual desea lograr que el producto o servicio sea de utilidad a un mercado dinámico y que busca la permanente reducción de costos y mayores beneficios.

“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”. (Vertice,2009, pag 24).

Llamamos calidad al conjunto de características que tiene un producto y/o servicio resultante de un sistema de producción y/o proceso el cual cumple con especificaciones orientadas a satisfacer requerimientos como son un buen producto y un bajo costo entre otros. La norma ISO 8402 Gestión de Calidad; indica que la calidad es «la totalidad de características de un ente que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades implícitas o explícitas». Las cuales consolidan una gran variedad de actividades, situaciones u objetos tales como productos, servicios, sistemas, procesos, personas, organizaciones, etc. Por ende, la satisfacción del cliente atañe los esfuerzos de todas las partes que se involucran en el proceso. La calidad bien entendida y aplicada, resulta económica y rentable, aunque requiera tiempo, inversión y esfuerzos de manera permanente.

Orígenes de la Calidad

La calidad total a la fecha se define como todo el proceso en su conjunto. la figura del cliente es protagonista llegando ahora a etapas de posventa, se convierte en el principal indicador de calidad. Los sistemas se adaptan y mejoran permanentemente. A lo largo de la historia se han realizado muchas investigaciones, ejercicios y estudios sobre el tema de la gestión de la calidad, los mismos han sido aportes para llegar hoy en día a indicar

que este tema es de suma importancia y que se encuentra apto para todo tipo de empresa sin importar su tamaño, complejidad o rubro, podemos mencionar a Walter A. Shewhart quien es considerado como el padre del control estadístico de procesos (SPC), fue quien realizo estudios referidos a la sistematización de la calidad con métodos estadísticos en 1924 en la empresa Bell Telephone Company, la cual ayudo a reducir el porcentaje de defectos. W. Edwards Deming, quien creo los 10 puntos para la competitividad de la empresa y el famoso ciclo de deming la cual establece una secuencia de acciones que hoy son los pilares de la administración. Planificar, realizar, comprobar y actuar. Joseph M. Juran quien desarrolla la trilogía de la calidad, la cual tenía a la planificación, control y mejora como sus puntos de desarrollo. Armand V. Feigenbaum considerado por muchos como el precursor de la moderna gestión de la calidad total pues amplia los conceptos a temas técnicos y estadísticos, publico sus libros El control de la Calidad Total; Control de la calidad Total: ingeniería y gestión. Kaoru Ishikawa, un pionero en el control de la calidad en Japón, conocido por desarrollar el llamado Circulo de Calidad en 1960, crea el llamado Diagrama de Ishikawa (Espiral del Pez o diagrama de causa efecto), sus aportes son de mucho interés para la gestión estratégica de una empresa de cualquier tamaño y condición. Philip B. Crosby nos comparte su concepto de cero defectos, en su vida profesional tuvo varios logros referidos a la reducción de los costos de producción e inspecciones que ayudaron a las empresas a mejorar, sus famosos 14 puntos para mejorar la gestión de calidad, la mejora continua y su incentivo a los trabajadores si reducían sus defectos son incentivos que hoy en día.

Características de la Gestión de Calidad

Son las demostradas por las empresas ante sus clientes y partes interesadas.

- Contacto personalizado mediante un ejecutivo quien tiene a bien satisfacer los requerimiento y necesidades de cada cliente, teniendo en cuenta que el cliente es quien valida su producto y/o servicio.
- Gestion de los procesos contando con un mapa de procesos que defina claramente la interacción entre los procesos de la organización y que todos los integrantes de la empresa cuenten con la respectiva capacitación.
- El involucramiento de todo el personal en la búsqueda de los objetivos planificados tanto aquellos que abastecen como quienes adquieren los productos y/o servicios.
- Aumentar la relación y control de proveedores con el objetivo de garantizar la correcta prestación del producto y/o servicio que presten.
- Control y mejora de los procesos a través de KPIs diseñados a la medida de los procesos. Las mejoras se implementarán y lograrán fortalecer la gestión.
- Adaptable con otros sistemas con la finalidad de las normas ISO que buscan entrelazar los diversos sistemas de gestión de las empresas.
- Teniendo claro el ciclo de mejora continua Planificar - Hacer - Verificar – Actuar se debe mostrar el liderazgo por parte de la dirección, realizando los esfuerzos para el cumplimiento de los objetivos planificados.
- Debemos hacer los mayores esfuerzos para que nuestros productos y/o servicios sean los mejores desde el inicio, previniendo y solucionando las fallas que se presenten.
- Los procesos, productos y/o servicios que se desarrollen tienen que tener el objetivo de lograr que la empresa tenga una ventaja ante sus competidores.

Los cuatro pilares de la calidad total (TQM)

En el libro *Gestión Integral de la Calidad* de Iluis Cuatrecasas nos refiere que la eficiencia de la gestión tiene como soporte a una organización la cual cuenta con una correcta gestión de los recursos materiales y humanos bien entrelazados, (de ahí la expresión «total» de las siglas del TQM). Los cuatro puntos pilares son:

- Que debemos ajustarnos a los nuevos requerimientos de los clientes siendo dinámicos ante los cambios del mercado teniendo en cuenta la diversificación de los productos o servicios.
- La segregación correcta de los desperdicios que se generan en todas las actividades, teniendo en cuenta que la misma debe ser la correcta con la finalidad de no generar impactos ambientales negativos.
- El progreso permanente va a permitir que la empresa pueda mejorar su gestión obteniendo beneficios integrales como el aumento de la presencia comercial en el mercado económico de manera constante.
- El involucramiento de todos los actores para el logro de los objetivos, los mismos buscan permanecer en el tiempo y siempre con una mayor eficiencia.

Hoy en día se estudia de manera exhaustiva los procesos operacionales con la finalidad de obtener un producto y/o servicio de calidad desde el inicio del proceso, siempre teniendo en cuenta que se pueden presentar diversas situaciones que debemos solucionar, la misma nos aportará valor y ventajas ante la competencia y nos hará visibles ante los clientes.

Importancia de la Gestión de Calidad

Nos permite corroborar en cualquier momento el desempeño de los servicios o procesos que desarrolla la empresa desde su interna hacia los clientes, teniendo como misión que los mismos se sientan conformes con las labores que se realizan, mejorando constantemente con la finalidad de lograr un posicionamiento importante y ventajoso ante sus competidores. Los clientes hoy en día buscan productos o servicios que cuenten con un respaldo de calidad, durables, de fácil uso y que se ajuste a las necesidades. Aunque mucho se crea que implementar un sistema de gestión solo nos va a traer más trabajo, más documentación y más problemas en la empresa, esto gestionado de buena forma con personal capacitado, recursos y control evitara una multitud de fallos en la empresa y posibles reclamos que puedan mellar en su imagen. Un sistema de gestión es una obra eternamente inacabada, la cual debe estar abierto a todos los trabajadores, proveedores y clientes. Si la gestión es exitosa logrará permitir:

- Cumplir con las necesidades del cliente.
- Aperturar nuevos mercados a través de nuevas necesidades que cubrir a los clientes.
- Disminuir los reclamos del cliente.
- El contar con un sistema de gestión facilita el cumplimiento de las leyes al tenerlas identificadas.

La implementación de una gestión involucra la participación de todo el personal en todos los niveles, clientes, contratistas, que tengan a bien fortalecer permanentemente la visión de la empresa.

El Ciclo Deming o ciclo de Mejora

Esta metodología desarrollada por W. Edwards Deming busca de una forma ordenada y estructurada la mejora continua y la solución de problemas, se encuentra organizada en cuatro etapas; planificar (plan), hacer (do), verificar (Check) y actuar (act). Se encuentra desarrollada en cuatro partes esenciales que se deben llevar a cabo entendiendo que el mejoramiento continuo de la calidad disminuye los fallos, aumenta de la eficacia y eficiencia, soluciona problemas, previene y elimina riesgos potenciales; una vez acabada la parte final que se debe volver al inicio y repetir el ciclo de nuevo, cada parte puede tener sub divisiones, todas las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. Esta metodología está enfocada para que pueda ser usada en cualquier empresa u organización.

La parte inicial es la planificación en donde se proponen los objetivos estratégicos que se desean alcanzar teniendo en cuenta el tiempo, las estrategias y las herramientas con que se cuentan y lo que se necesita. La segunda parte es el hacer y consiste en desarrollar lo planificado teniendo en cuenta que se deberán realizar acciones como la educación, implementación de equipos y recursos entre otros. La tercera parte es la comprobación de como se viene desarrollando, solucionando problemas y anotando oportunidades de mejora y cambio. La cuarta parte es la de actuar y se distingue por plasmar y sumar los cambios realizados al proceso que desarrolla la empresa poniendo nuevos objetivos que tengan a bien mejorar la gestión. El ciclo de mejora continua es claro y lógico en su deseo de que las gestiones sean mejoradas de manera permanente con cambios positivos, involucrando a todas las personas y procesos de la empresa.

Herramientas Básicas de la Gestión de Calidad

Son aquellas que tiene a bien ayudar a las empresas a medir la calidad de sus servicios identificando, analizando las causas y efectos, buscando soluciones eficientes a los problemas generados facilitando su control y supervisión, estableciendo las actividades prioritarias y solucionando los problemas a la falta de calidad.

1. Diagrama de Pareto.
2. Diagrama de Causa-Efecto o de Ishikawa.
3. Histograma.
4. Gráfico de Control.
5. Diagrama de Correlación o Dispersión.
6. Hoja de Recogida de Datos.
7. Estratificación de Datos.

Diagrama de Pareto

El Diagrama de Pareto es un sencillo y gráfico método de análisis que permite distinguir entre las causas de un problema las que son más importantes de las más triviales. De esta forma los esfuerzos pueden concentrarse en las causas que tendrán mayor impacto una vez que se hayan resuelto, además de dar una visión rápida de la importancia relativa de los problemas. Con este método se puede determinar la causa clave de un problema - aislándola de otras de menor importancia- y contrastar la efectividad de las mejoras obtenidas comparándolas con diagramas de distintos

momentos. El Diagrama de Pareto puede utilizarse para investigar tanto efectos como causas.

Diagrama de Ishikawa

También conocido como Diagrama Causa-Efecto, el Diagrama de Ishikawa es una herramienta que ilustra gráficamente las relaciones entre un efecto (resultado) y sus causas (factores), ayudando a identificar, clasificar y evidenciar posibles causas, tanto de problemas específicos como de características de calidad. Entre las ventajas que ofrece, el Diagrama de Ishikawa permite concentrarse en el contenido del problema, al margen de los intereses personales que pudieran tener los integrantes del grupo, y estimula la participación de cada uno de ellos, con lo que se obtiene mayor provecho de los conocimientos individuales de cada miembro del equipo sobre el proceso.

Histogramas

Los Histogramas son conocidos también como Diagramas de Distribución de Frecuencias. Consisten en representaciones gráficas de una distribución de frecuencias de una variable continua por medio de barras verticales, cada una de las cuales refleja un intervalo. Suelen utilizarse para evaluar la eficacia de las medidas de mejora implantadas o para comprobar el grado de cumplimiento de las especificaciones de los límites determinados en los resultados de los procesos, entre otros. El proceso para desarrollar este método es obteniendo todos los datos necesarios pasando luego a realizar el cálculo máximo y mínimo de las variables de estudio, se calculan los rangos de valores, luego pasan a ser ilustrados en la tabla colocando cada intervalo en la muestra, es de

importancia colocar los datos correspondientes a cada intervalo para que el resultado sea exacto y así poder tomar la decisión correcta.

Gráfico de Control

Se emplea para analizar, supervisar, controlar la estabilidad y variabilidad de los procesos en el tiempo ayudando a identificar las posibles causas de las variaciones mediante el seguimiento de los valores y las características de calidad, para elaborarlo se emplea el diagrama de líneas para visualizar la evolución del proceso, determinando si las variaciones son de tipo puntual cuando existe alguna que otra muestra o se sale de los límites representando un fenómeno continuo lo que indicará un cierto desajuste en el proceso sobre el que se tendrá que corregir, el proceso quedará estabilizado cuando no aparezcan valores fuera del límite central.

Diagrama de Correlación, Dispersión o Bivariante

El objetivo es poner de manifiesto la relación que pueda existir entre dos variables en función de los valores medidos al medir ambas en una determinada situación para apreciar gráficamente la correlación existente entre ambas variables o por el contrario comprobar su independencia, se utiliza un gráfico de ejes cartesianos, primero se debe recoger muestras o pares de datos referentes a las dos variables del estudio mediante una tabla siendo necesario mantener de forma constante el resto de parámetros o variables que participan en el desarrollo con la finalidad de no alterar la medición, luego se establece el rango de valores de ambas variables con el objeto de decidir las escalas marcando los puntos de intersección en el plano de los pares de datos finalizando con la

interpretación de los resultados donde una correlación positiva significa que ambas variables aumenta la otra también, una correlación negativa cuando una variable sube provoca que la otra baje y no hay correlación cuando las variables no presentan relación.

Hoja recogida de datos

Consiste en consolidar información referida al objeto de estudio de manera ordenada y estructurada utilizando plantillas o tablas predefinidas mediante un formulario donde se anotarán los datos de acuerdo con la situación o actividad a estudiar, el personal trabaja de manera grupal debiendo obtener la información de forma simple, clara y ordenada, huyendo de la ambigüedad, con el objeto de facilitar el análisis, se recoge la información de los procesos de forma homogénea y uniforme, luego se realiza el análisis y control de los datos obtenidos analizando si se cumplen las funciones, actividades, especificaciones o estándares determinando tendencias y decidiendo las acciones a realizar entre otras posibilidades.

Estratificación de Datos

Esta herramienta por sí sola no funciona, pero al formar parte de otras herramientas como el diagrama de Pareto o el diagrama de dispersión es de utilidad, consiste en clasificar y separar en grupos o categorías la información con el objeto de realizar un análisis más profundo y exacto de las causas, indagando sobre los problemas o para comprobar que las acciones correctivas y de mejora son eficientes. puede ocurrir que mediante la estratificación de los datos se aprecien algunas correlaciones no visibles si se consideraran todos los datos de forma conjunta. Esta herramienta facilita el estudio de los datos, el análisis de los problemas y sus causas y, sobretodo, consigue apreciar

situaciones anómalas o tendencias no evidentes que requieran una investigación y ajuste posterior, además la causa de estas situaciones puede quedar evidenciada, en base a qué cambia de un grupo de datos a otro en la estratificación.

Brainstorming

El Brainstorming o Tormenta de Ideas es una técnica de trabajo en grupo con la que se pretende obtener el mayor número de ideas a cuestiones planteadas, aprovechando la capacidad creativa de las personas. Las ideas que surgen de estas reuniones deben ser estructuradas y analizadas a posteriori utilizando otras herramientas de mejora. La efectividad del Brainstorming viene condicionada por unos requisitos imprescindibles como son que el número de participantes oscile entre 3 y 8; que la cuestión planteada sea conocida y comprendida por todos; que todas las sugerencias se anoten; y que todos los participantes tengan las mismas oportunidades para expresarse, entre otros.

Círculos de calidad

Un Círculo de Calidad es un grupo reducido de personas que se reúnen voluntaria y periódicamente para detectar los errores que se producen en la empresa, analizarlos y buscar las soluciones apropiadas a los problemas que surgen en su área de trabajo, favorecen que los trabajadores compartan con la administración la responsabilidad de definir y resolver problemas de coordinación, productividad y por supuesto de calidad, propiciando la integración y el involucramiento del personal de la empresa con el objetivo de mejorar, ya sea productos o procesos, está dividido en cuatro subprocesos:

- Identificar los problemas, estudiar las técnicas para mejorar la calidad y la productividad, y diseñar las soluciones.
- Explicar a la Dirección la solución propuesta por el grupo.
- Ejecutar la solución por parte de la organización.
- Evaluar el Éxito de la propuesta por parte del Círculo y de la organización.

Benchmarking

Recordemos que este es un proceso continuo que tiene por finalidad referir las mejoras practicas realizadas por las empresas que pertenecen al giro o rubro de negocio que tenemos y poder tener una gira de las cosas que podremos implementar en nuestro negocio. Recordemos que este proceso no requiere que los negocios sean de gran tamaño, debemos mencionar algunas recomendaciones:

- Debemos tener claro el nivel de la organización a la cual vamos a tomar como ejemplo.
- Tener amplia información de su forma de trabajo.
- Debemos interpretar mediante la herramienta FODA u otras similares las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de mejora que nuestra empresa tiene y analizar el mercado que tenemos, teniendo en cuenta las posibilidades de diversificarnos con la finalidad de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

QFD

QFD (Quality Function Deployment – Despliegue Funcional de la Calidad) es una metodología que permite identificar y trasladar la información obtenida del cliente y

convertirla en requisito del producto. Las expectativas del cliente serán las que marquen todo el proceso creativo: se debe de traducir la «voz del cliente» al lenguaje técnico.

Esta metodología enlaza las tareas de las distintas áreas de la empresa implicadas en el ciclo productivo, exigiendo, por tanto, su participación. Las capacidades y conocimientos de cada una de ellas se coordinan para lograr la mejor interpretación de las exigencias del cliente y el producto.

Seis Sigma

Nació a mediados de los años 80 en EE.UU. como una iniciativa de la firma Motorola para hacer frente a la competencia de la industria japonesa. Se trata de una metodología que permite una reducción drástica de los defectos en el producto a través del seguimiento diario de todas las actividades de la empresa, que permite minimizar sus desperdicios e incrementar la satisfacción de los clientes. Básicamente consiste en un proceso de hacerse preguntas cuyas respuestas, tangibles y cuantificables, producirán al final unos resultados rentables. Seis Sigma produce resultados financieros superiores, usando estrategias de negocio que además de revivir a las compañías les permiten posicionarse a la cabeza de sus competidores en ganancias económicas. La implantación de esta filosofía reporta resultados espectaculares en el ahorro de costes, crecimiento de las ventas, aumento de los beneficios y la productividad, fidelización de los clientes.

Triangulo de juran

Para el consultor y experto de la calidad el rumano Joseph Juran (1986) propuso que una correcta gestión de la calidad se logra a través de una trilogía de procesos

“La planificación de la calidad, se basa en desarrollar lo que el cliente precisa, ya sea un producto o un servicio, y así satisfacerlo” (pág. 86).

“El control de calidad, es quien suministra los estándares de calidad que se utilizarán para la inspección”.

Organización Internacional de Normalización ISO

Es una entidad no gubernamental independiente con sede en Ginebra, Suiza; actualmente reúne a organismos nacionales de normalización de 164 países diferentes quienes se encuentran representados por sus expertos los cuales comparten conocimientos y desarrollan estándares internacionales voluntarios basados en consenso y en temas relevantes para el mercado económico sin distinción del sector bajo la innovación y brindando soluciones globales. También tiene como finalidad aumentar la conciencia pública sobre los estándares y sus respectivas estandarizaciones, involucrando al público en general a través de un comité de consumidores sobre desarrollo de normas actuales y nuevas (COPOLCO).

Promueve la enseñanza de la estandarización, participando directamente en la enseñanza en todos los niveles.

Normas ISO

Son documentos que especifican requerimientos, pautas y características que pueden ser empleados de manera consistente para garantizar a las organizaciones que los materiales, productos, procesos y servicios sean adecuadamente ofrecidos al público, el objetivo es asegurar que se alcance la calidad deseada por las empresas aportando en la disminución de errores y favoreciendo el incremento de la productividad resultando en minimizar sus costos. Estas normas nos permiten acceder a mercados nacionales e internacionales y de este modo estandarizar el comercio entre los países favoreciendo a todos los organismos involucrados. Existen más de 19.500 normas que buscan aportar a las personas en casi todos los aspectos de su vida, si un producto y/o servicio cumple con alguna de estas normativas, la sociedad puede estar segura que son fiables y que cuentan con la calidad exigida a nivel mundial. Durante la elaboración de estas normas, ISO fomenta la participación de los consumidores de estos servicios y/o productos finales haciendo que formen parte de los comités de expertos. Son características de las normas.

- La reducción los costos: Logra mejorar los procesos.
- Aumenta la satisfacción del cliente: Al cumplirse con las exigencias de los usuarios sin disminuir en su calidad.
- Te das a conocer a nuevos mercados: Nuevas oportunidades de negocio a nivel internacional.

- Aumento en la diversidad de nuevos clientes: Ventaja competitiva ante sus competidores.

Los principios de la calidad en la norma ISO 9001

Méndez, J; Jaramillo, D & Serrano, I (2006). Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos tienen a bien explicar las mejores prácticas de la gestión, las mismas han sido resueltas por un grupo de expertos en el tema en mención.

P1. Orientación hacia el cliente

Toda unidad de negocio tiene como finalidad la satisfacción de una necesidad por parte de la selección de clientes a los cuales desea llegar satisfaciendo sus necesidades:

- Incremento de sus ingresos económicos y presencia en el mercado
- Buscando siempre fidelizar al cliente, que el mismo tenga a bien transmitir de manera positiva la imagen de la empresa.

P2. Liderazgo

Estas personas son las responsables de la dirección y proyección de la vida económica de la empresa y para ello deben distinguirse por sobre otras teniendo siempre la virtud que:

- Todos los involucrados se encuentren motivados y aporten en el logro de los objetivos y metas planificadas.
- Todas las labores se encuentren alineadas a lo previsto.

- Otras labores que tengan a bien incrementar las posibilidades de crecimiento de la empresa.

P3. Participación de todos los involucrados

Esto, con la finalidad de multiplicar los esfuerzos positivos que tengan a bien mejorar las posibilidades de crecimiento de la empresa.

- Se debe hacer siempre los esfuerzos para que el personal se encuentre involucrado.
- La capacitación continua al personal aporta en demasía.
- La comunicación permanente contribuye de manera positiva.

P4. Estudio permanente de los procesos

Lo que se busca es que los mismos sean claros, simples y de fácil entendimiento, pues se busca que el personal tenga:

- El liderazgo en la identificación de oportunidades de mejora que tengan a bien reducir los costos y acortar los ciclos de tiempo.
- Realizar el uso eficiente de recursos naturales, bienes materiales y personales.
- Un planeamiento estratégico del negocio con tendencias de observadas.

P5. Revisión permanente de la gestión

Con la finalidad de medir resultados y desarrollar las acciones correctivas que tengan a bien mejorar la eficiencia de la empresa:

- Implementando las nuevas normativas sobre su giro de negocio.
- Revisión eficiente de los procesos básicos.

- Difundir al público interesado información de la organización de acuerdo al marco legal aplicable.

P6. Mejora continua

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

- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

P7. 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.

P8. 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.).

MYPES

Estas unidades económicas se encuentran conformadas por personas naturales o jurídicas de acuerdo a la ley 28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa como marco legal vigente aplicable, se deben inscribir en REMIPE y se encuentran identificadas por el estado que da políticas para su impulso y mejora. De conformidad con el Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, la Micro y Pequeña empresa (MYPE) son definidas como toda unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios; para calificar como micro o pequeña empresa, a efecto de acogerse al régimen laboral especial para la micro y pequeña empresa es preciso ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales, El valor de cada UIT (Unidad impositiva tributaria) para el año 2019 es de S/. 4,200.00 (D.S. N° 298-2018-EF).

Pequeña empresa hasta 1700 UIT.

Micro empresa Hasta 150 UIT.

En el mismo sentido, las juntas, asociaciones o agrupaciones de propietarios o inquilinos en régimen de propiedad horizontal o condominio habitacional, así como las asociaciones o agrupaciones de vecinos, podrán acogerse al régimen laboral de la microempresa respecto de los trabajadores que les prestan servicios en común de vigilancia, limpieza, reparación, mantenimiento y similares, siempre y cuando no excedan de diez (10) trabajadores. Para tales efectos, se considerará a la junta de propietarios constituida por todos los propietarios de las secciones de propiedad exclusiva de las edificaciones en régimen de propiedad horizontal o condominio, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27157 y el Decreto Supremo N° 035-2006- VIVIENDA. Asociación o agrupación de inquilinos constituida por los arrendatarios de las edificaciones en régimen de propiedad horizontal o condominio.

Exclusiones del régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa

No están comprendidas en el régimen laboral especial las empresas que conformen un grupo económico con otras empresas o grupos económicos nacionales o extranjeros que falseen información o dividan sus unidades empresariales bajo sanción de multa e inhabilitación de contratar con el estado por un período no menor de uno (1) año ni mayor de dos (2) años, también se encuentran excluidas de este régimen las unidades económicas que se dediquen al rubro de bares, discotecas, juegos de azar y afines.

Características de las mypes en el Perú

1. Son de espíritu emprendedor, de acuerdo con el índice de actividad emprendedora temprana del reporte 2019 del global entrepreneurship monitor (GEM), el Perú se ubica en la quinta posición (de 48 economías del mundo) de los países con mayor cantidad de emprendimientos en fase temprana con una tasa del 22.4%.
2. Quieren mayor acceso al crédito. Produce indica que solo el 6% de las mypes tienen acceso al sistema financiero regulado. Un sondeo efectuado por Aprenda (2018) reveló que el 96% de jóvenes emprendedores considera que el crédito es una herramienta importante para el éxito de un emprendimiento.
3. Tienen confianza en el futuro. Un reciente sondeo de Aprenda y Citi (2019) destacó que el 83% de los empresarios de la microempresa considera que sus ventas aumentarán al 2021, año del Bicentenario de la Independencia del Perú.
4. Son generadoras de empleo. Las mypes son también llamadas el motor de la economía; ello se debe a que son responsables del empleo del 90% de la población económicamente activa del sector privado.

Importancia de las Mypes

En el ámbito mundial las mypes se han desarrollado, a partir de los años cincuenta y sesenta del siglo pasado, fueron consideradas como una gran distorsión en el modelo de desarrollo y crecimiento económico, que en esos años sólo se identificaba con la gran empresa y la concentración de capital. Sin embargo, a partir de la crisis económica de los años setenta se reconsidero la importancia de las mypes, resaltando su potencial para la creación de empleos, su dinamismo innovador, su flexibilidad, capacidad de

adaptación a los cambios, así como su contribución al mantenimiento de la estabilidad socio-económica.

Ahora bien, en el Perú las mypes hacen su aparición a partir de la década del ochenta; sin embargo, ellas se han venido gestando desde los años cincuenta como solución al problema del desempleo y bajos ingresos, sobre todo en la capital, a consecuencia, de las olas de inmigración que empezaron a llegar del interior del país. En la actualidad las mypes representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas, según datos del ministerio de trabajo, las mypes brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI), constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que según datos del ministerio de trabajo, las mypes brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.

- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Registro de micro y pequeña empresa - remype

A efectos de acogerse al régimen laboral especial de la mypes, es preciso inscribirse en el registro nacional de la micro y pequeña empresa (REMYPE), el cual se encuentra disponible a través de la página web del ministerio de trabajo.

- Acreditar que una unidad económica califica como micro o pequeña empresa.
- Autorizar el acogimiento de la micro y pequeña empresa a los beneficios.
- Registrar a las micro y pequeñas empresas y dar publicidad de su condición de tales.

La organización de las mypes

Se amolda al tamaño, tipo y giro de negocio; normalmente se puede identificar por su organización.

A efectos de poder efectuar el registro, es necesario cumplir con contar con registro único de Contribuyente (RUC) y Clave SOL; contar con al menos un (1) trabajador en planilla, se debe tener en cuenta que la mypes que solicita su inscripción y recién inicia su actividad económica o no cuenta con trabajadores contratados podrá registrarse transitoriamente en el remype, contando con un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha de registro, para contratar y registrar a sus trabajadores bajo el régimen laboral especial establecido en la ley o el régimen laboral

general o el que corresponda, a efectos de contar con el registro definitivo vencido dicho plazo sin presentar la información no procederá el registro definitivo.

Pérdida de la calificación de la mype

La mype que durante dos (2) años calendario consecutivos supere el nivel de ventas establecido en la presente ley, podrá conservar por un (1) año calendario adicional el mismo régimen laboral. Luego de este período, la empresa pasará definitivamente al régimen laboral que le corresponda; en el caso de las pequeñas empresas, de superar durante dos (2) años consecutivos el nivel de ventas establecido en la presente ley podrán conservar durante tres (3) años adicionales el mismo régimen laboral, Luego de este período, la empresa pasará definitivamente al régimen laboral que le corresponda.

Influencia de los beneficios de las Mypes

Influencia

La influencia es la acción y efecto de influir. Este verbo se refiere a los efectos que una cosa produce sobre otra (por ejemplo, el viento sobre el agua) o al predominio que ejerce una persona.

Beneficios

Proviene del latín *beneficium*, un beneficio es un bien que se hace o se recibe. El término también se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja, el concepto suele usarse

para nombrar a la ganancia económica que se obtiene de una actividad comercial o de una inversión.

Los beneficios de aplicar el sistema de gestión de calidad

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

- Lograr aumentar la rentabilidad de la empresa al disminuir los procesos que no aporten en la gestión.
- Que el personal cuente con cargos de crecimiento profesional, capacitándolos en sus deberes y derechos como empleados y empleadores con la finalidad de lograr un ambiente agradable de trabajo.
- Tener claro que la gestión de calidad tiene por finalidad buscar la eficiencia de la empresa.
- Desarrollar entrevistas, encuestas u otras herramientas de gestión que tengan a bien indicar cuál es la imagen de la empresa por parte de los clientes, que esperan de ella y que alternativas de solución tienen a los problemas identificados.

Beneficios laborales comunes de los trabajadores mypes

Los trabajadores del régimen especial tienen derecho a percibir por lo menos la remuneración mínima vital (actualmente, S/. 930.00), de conformidad con las normas legales vigentes.

La jornada de trabajo de las mypes es de ocho (08) horas diarias o cuarenta y ocho (48) semanales, al igual que el régimen laboral común. Sin embargo, en los centros de

trabajo cuya jornada laboral se desarrolle habitualmente en horario nocturno, no se aplicará la sobretasa del 35% de la remuneración vital prevista para el régimen común.

Descanso semanal obligatorio y el descanso en días feriados se rigen por las normas del régimen laboral común de la actividad privada.

El trabajador de las mypes que cumpla el récord establecido en el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 713, tendrá derecho como mínimo, a quince (15) días calendario de descanso por cada año completo de servicios. En ambos casos rige lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 713 en lo que le sea aplicable, asimismo, el descanso vacacional podrá ser reducido de quince (15) a siete (07) días, con la respectiva compensación de ocho días de remuneración, el acuerdo de reducción debe constar por escrito.

Comercio de carne de res

La carne es la parte muscular del cuerpo del animal, es considerada por su gran aporte alimenticio de proteínas, grasas y minerales al ser humano.

Características de la carne de res en el Perú

La carne de res tiene una participación de consumo del 24%, en claro crecimiento, nuestros principales proveedores de carne de res son Brasil (32%), Estados Unidos (28%), Argentina (24%) y Canadá (6%), la producción nacional es deficitaria ya que solo logramos producir el 9%.

La producción de carne de res es liderada por lima, luego tenemos a arequipa y cusco, respectivamente, la mayor compra de carne de vacuno por persona no está en lima, sino en el sur del país, estando los mayores compradores en arequipa, moquegua y tacna.

Durante toda la vida del ternero, desde el nacimiento hasta el sacrificio vive en régimen de libertad y una afectación por parte del hombre (en cuanto al manejo) baja.

El vacuno tiene un coste de alimentación intermedio y mantenerlo después de su etapa de engorde supone elevar su manutención al no tener acceso a alimentos con un elevado contenido energético.

Las madres son capaces de criar de forma muy eficiente al ternero hasta los 5-7 meses de edad, durante este período se requiere disponer de explotaciones con suficiente espacio para el adecuado desarrollo de los terneros, luego son destinados a cebaderos de mayor o menor dimensión, donde el uso del suelo es ya muy inferior.

Los sistemas de explotación estrictamente intensivos, utilizan el recurso suelo de forma muy eficiente desde el principio de la cría del ternero. Esto se debe, principalmente a que el ternero se desteta de forma inmediata a los pocos días del nacimiento y pasa todas las fases del engorde en naves adecuadas a sus necesidades.

Equipamiento para implementar una Carnicería

Hay que tener en cuenta que el equipamiento para carnicería tiene una duración de al menos 10 años, por ende, su costo tendrá un impacto en el precio de nuestros productos.

Congeladores horizontales

Son los más comunes para este tipo de comercio por su amplia capacidad de almacenamiento y espacio garantizando su buena conservación, los restos se mantiene en buen estado y no hay necesidad de desecharlos. Estos pequeños cortes siempre atraen la atención de los clientes los cuales desean un buen producto.

Sierras cortadoras de carne y huesos

Con esta herramienta se disminuyen las astillas y además permiten procesar los alimentos de manera mucho más rápida pudiendo hacer tajos más exactos que mejoran la apariencia de los platillos preparados.

Vitrinas exhibidoras refrigeradas

Estos equipos nos sirven para mostrar los productos sin descuidar su conservación, dando al cliente la facilidad de observar y seleccionar el tipo de carne que desea. Cuenta con un medidor de temperatura regulable, en la parte baja cuenta con bandejas de drenaje que permiten su limpieza, el material es de acero inoxidable el cual permite que el contacto con la carne no sea contaminante.

Máquinas molidoras de carne

Sus ventajas son múltiples, no sirve para picar, ni retirar huesos, la carne se muele en pequeñas partes y disminuye el tiempo preparación. Adicionalmente, este producto se puede congelar para alargar su tiempo de vida útil, pero el sabor no es el mismo, es preferible vender este producto fresco para que no se tenga que esperar a su descongelación.

Balanzas electrónicas

Estos equipos son parte de la maquinaria para carnicería que se debe tener sí o sí. Ningún negocio puede funcionar adecuadamente sin un instrumento de pesaje. Además, las balanzas electrónicas son muy exactas y eso aumenta la confianza del público. De esta manera, puedes garantizar a tus clientes un precio justo por los productos que compran

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

La gestión de calidad si influye en los beneficios de las mypes del sector comercio, rubro carnicería del mercado Nro. 1 del Callao - Callao, 2016.

3.2 Hipótesis específica

H₁. El uso de una gestión de calidad influye en los beneficios de las mypes del sector comercio, rubro carnicerías del mercado Nro. 1 del Callao - Callao, 2016.

H₂. Una correcta gestión de calidad, lograra beneficios en las mypes del sector comercio, rubro carnicerías del mercado Nro. 1 del Callao - Callao, 2016.

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra

Valores	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)

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

		Gestión de Calidad	Beneficios
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	1,000	,821**
	Coefficiente de correlación	.	,001
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	10	10

Beneficios	Coefficiente de correlación	,821**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	10	10

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Las conclusiones obtenidas en la prueba de Rho de Spearman indican que existe relación entre las variables gestión de calidad y beneficios de las mypes, se obtuvo el valor de $p= 0.001$, este es menor que $\alpha= 0.05$ de tal modo que se acepta la hipótesis del investigador.

A su vez, se indica que si existe relación significativa entre las variables gestión de calidad y beneficios de las Mypes del sector comercio, rubro comercio, mercado Nro 1 del Callao – Callao, 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,821, de acuerdo a Bisquerra la misma se define que es una Correlación Alta.

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño de investigación

No Experimental: No se manipularon las variables de manera intencional, la información se ha transferido tal cual se ha encontrado.

Transversal: Se realizó la investigación en un solo momento determinando con el mismo instrumento al total de la población (mypes). las diferentes características de manera retrospectiva.

Correlacional: Se realizó con la finalidad conocer la relación que existían entre las variables de gestión de calidad y beneficios

4.1.1 Tipo de investigación

Cuantitativa: Se realizó de manera objetiva, exhaustiva y controlada con la finalidad de consolidar los resultados y plasmarlos mediante los instrumentos de medición plasmando un resultado estadístico numérico.

4.1.2 Nivel de investigación de la tesis

Descriptiva: Porque se desarrolló con la finalidad de registrar, analizar e interpretar las características de los grupos que fueron investigados.

Correlacional: Tuvo como finalidad conocer la relación entre las variables gestión de calidad y beneficios en el contexto de la investigación.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población estuvo constituida por 10 mypes del sector comercio, rubro carnicerías, ubicadas dentro del mercado Nro 1 del Callao.

Pino, R. (2018), en Metodología de la Investigación, define. “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.” (2018, pág. 449)

4.2.2. Muestra

Se trabajó con el total de las mypes 100% al ser finita y pequeña.

Bernal, C. (2006), Metodología de la Investigación tercera edición, 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**

Ficha de Operacionalización de variables e Indicadores

VARIABLE		DEFINICIÓN OPERACIONAL			INDICADOR	Escala de medición
		DIMENSION				
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Sud Denominación	Definición	Denominación	
GESTION DE CALIDAD	Conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo. Witcher (1995)	Planificar	Consolidar	Información referida al periodo anterior al estudio	Políticas	Likert
			Medir	Resultados de la investigaciones referenciales	Mejora continua	
			Diagnosticar	Los problemas de la investigación	Metas	
			Pronosticar	Los nuevos resultados a obtener	Proceso estratégico	
		Organizar	Delegar	Actividades para un correcto desarrollo de la investigación	Actividades	
			Conformar	Realizar el seguimiento permanente a la información	Seguimiento	
			Participar	Información referida al periodo anterior al estudio	Cooperación	
			Seleccionar	Personal idóneo para la tarea a desarrollar	Organización	
		Dirigir	Supervisar	Realizar un seguimiento y medición de todos los procesos e informar de los resultados de este.	Liderar	
			Liderar	Las actividades en pro de mejorar el servicio	Planificar	
			Orientar	A los colaboradores en las formas de como lograr las metas	Seguimiento	
			Formular	Tendencias de trabajo para lograr los resultados	Seguimiento	
		Controlar	Coordinar	Disminuir los tiempos en las tareas	Optimizar	
			Observas	Determinar posibles escenarios	Oportunidad de mejora	
			Revisar	Tomar decisiones para una mejora continua, si se ve que se tiene que modificar se hará desde la planificación.	Mejora continua	
			Dirección	Ejecución de un correcto trabajo	Liderazgo	

BENEFICIOS	Si se trata de evaluación comparativa de rendimiento benchmarking de diagnóstico resulta beneficioso por la información que proporciona respecto a las fortalezas y debilidades de la empresa frente empresas comparables recogidas en una muestra y en función de un modelo elaborado para tal fin (Simons et al. 1991)	Planificar	Consolidar	Estudios anteriores con oportunidades de mejora	Nuevas tendencias	Likert
			Medir	La cantidad y calidad de los estudios	Marco Teórico	
			Diagnosticar	Formas de labores y nuevas oportunidades	Mejora continua	
			Pronosticar	Nuevos escenarios de acción	Oportunidad de mejora	
		Organizar	Delegar	Es una comunicación personal y directa con el cliente	Condiciones de ventas	
			Conformar	Grupos de trabajo de acuerdo a habilidades	Incentivar la mejora	
			Participar	Acciones que resulten en favor de los beneficiarios	Incentivar la mejora	
		Dirigir	Seleccionar	Calidad de beneficiarios a favorecer	Beneficios	
			Supervisar	Desarrollo de la investigación	Oportunidad de mejora	
			Liderar	Labor de administrar la investigación en pro de resultados	Propósito	
			Orientar	La investigación en pro de lo beneficiarios	Nuevas tendencias	
		Controlar	Formular	Nuevos escenarios de acción	Oportunidad de mejora	
			Coordinar	Tiempos de desarrollo para la entrega de resultados	Medición de efectividad	
			Observar	Posibles nuevos estudios de investigación	Ampliar conocimientos	
			Revisar	Información referida a la investigación	Sustento teórico	
			Dirección	El marco de estudio a los beneficiarios	Muestra	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

La Técnica utilizada para validar la Tesis fue desarrollando encuestas, entrevistas, la misma que tuvo dos partes, la primera relacionada a la gestión de calidad y la segunda a los beneficios.

Morone, G. (2016), “indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias” para “contrastar nuestra hipótesis de investigación”.

4.4.2. Instrumentos

Se utilizó un cuestionario estructurado de 42 preguntas, con el método Likert, el cual está contenido en una encuesta y se adjunta en el presente informe final.

Briones, G. (2016), “los instrumentos son los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar información.” Pueden ser formularios, “pruebas de conocimientos, o escalas de actitudes, como Likert, semántico y de Guttman; también puede ser listas de chequeo, inventarios, cuadernos de campo, etc.”

4.5 Plan de análisis

El análisis de datos durante el proceso de investigación implicó ciertas etapas, la primera fue una fase de descubrimiento en progreso: identificar temas y desarrollar conceptos y proposiciones. La segunda fase, que típicamente se produce cuando los datos ya han sido recogidos, incluyó la codificación de los datos y el refinamiento de la comprensión del tema de estudio. En la fase final, el investigador relativizó sus descubrimientos, es decir, comprendió los datos en el contexto en que fueron recogidos. Las respuestas recabadas en las encuestas, fueron estudiadas y analizadas una por una y se relacionaron con el objeto de este trabajo de Investigación para poder analizarlas de forma individual y grupal de la muestra elegida. Para el análisis de los datos, se realizó un Análisis Descriptivo.

A partir de los datos obtenidos se creará una base de datos temporal en el programa EXCELL, y se procederá a la tabulación de los mismos. Para el análisis de datos se utilizará el programa estadístico SPSS (Statistical package for the social sciences) versión 22 a través del cual se obtendrán las frecuencias, para realizar luego el análisis de distribución de dichas frecuencias con sus respectivas figuras.

4.6 Matriz de consistencia de la gestión de calidad y los beneficios de las mypes

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA					
“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS MYPES, DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO CARNICERÍA, MERCADO NRO. 1 DEL CALLAO, PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, REGIÓN CALLAO, PERIODO 2016.”	FORMULACIÓN	GENERAL	GENERAL	(Variables Independiente)	Gestión de Calidad	Planificación	Consolidar	TIPO	POBLACIÓN			
	¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carnicería del Mercado N° 1 del Callao, provincia constitucional del Callao, región Callao, periodo 2016?	Determinar que la gestión de calidad si influye en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro carnicería, del Mercado Nro. 1 del Callao, provincia constitucional del Callao, Región Callao, periodo 2016.	Demostrar que la gestión de calidad si influye en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carnicería del mercado Nro. 1 del Callao, provincia constitucional del Callao, Región del Callao, 2016.				Medir			Cuantitativa		
								Organización			Diagnosticar	NIVEL
						Delegar					Descriptivo Correlacional	
						Dirección	Conformar	DISEÑO				
							Participar			No Experimental		
							Seleccionar				Transversal	
						Control	Supervisar	Correlacional				
							Liderar					
							Orientar					
				(Variables dependiente)	Beneficios	Beneficios	Beneficios	Beneficios	Beneficios	(Variables dependiente)	Planificación	MUESTRA
	Organización	Consolidar	10 Mypes									
		Medir										
		Diagnosticar	TÉCNICA									
	Delegar	Entrevista Encuesta										
	Conformar		INSTRUMENTO									
	Participar	Cuestionario de 32 preguntas										
	Seleccionar										ANÁLISIS DE DATOS	
	Dirección		Supervisar									
		Liderar	Uso de Excel									
Orientar												
Control	Formular											
	Coordinar											
	Observar											
	Revisar											
	Dirección											

4.7. Principios éticos

La presente tesis es fiel testimonio de trabajo individual y consistente de acuerdo a lo indicado en el reglamento de investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, cuyos valores religiosos me honro en desarrollar como forma de vida, así mismo me comprometo a difundirlo a los estudiantes y público en general interesado en incrementar sus conocimientos.

Se tiene claro que la información recabada será de tamaño y forma de investigación universitaria y no se utilizará con fines de comercio para otras empresas de acuerdo a su tamaño y forma de desarrollo.

- Buenas prácticas de los Investigadores: Siendo consciente que mi responsabilidad ante la sociedad es la de brindar información certera y verificable, la misma será difundida sin requisito alguno.
- Integridad científica: La misma busca extender las actividades de enseñanza para con todas las personas que requieran conocimientos.
- Justicia: Teniendo como fuente ética la equidad y justicia de participar y hacer participar a todas las personas que deseen acceder a sus resultados.
- Protección a las personas: El suscrito ha realizado todos los esfuerzos necesarios para poder acceder de manera correcta ante los dueños de las Mypes, explicado la finalidad de la tesis y comprometiéndose a informar de las conclusiones y recomendaciones.

- Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Tomo este valor como fundamental en mi Tesis pues se debe respetar el tratamiento que se realiza desde la muerte del animal, el tratamiento correspondiente y disposición final de los restos, esto con la finalidad de cuidar nuestro medio ambiente.

- Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que deseen esta información será brindar sin ningún costo, a su vez, me comprometo a replicar las conclusiones y sugerencias sin ningún tipo de restricciones.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

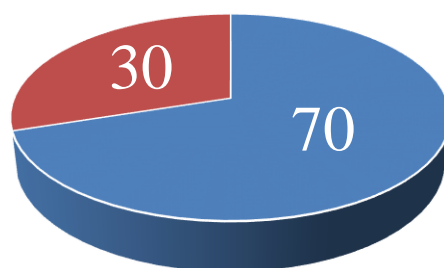
Tabla 1 Cuál es el género de los propietarios de las mypes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Hombre	7	70 %	70 %	70 %
	Mujeres	3	30 %	30%	100 %
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios

Elaboración Propia

Figura 1 Cuál es el género de los propietarios de las mypes



Fuente Tabla 1

Elaboración Propia

Descripción. De los 10 representantes de las Mypes encuestadas el 70 % son mujeres y el 30 % son varones.

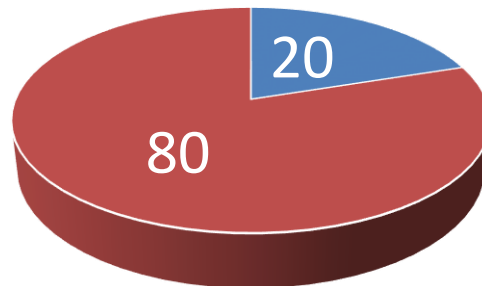
Tabla 2 Edades de los representantes de las mypes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	15 – 30 años	0	0%	0%	0%
	30 – 45 años	2	20%	20%	20%
	45 – Más años	8	80%	80%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente: Encuesta a microempresarios

Elaboración Propia

Figura 2 Edades de los representantes de las mypes



Fuente: Tabla 2

Elaboración Propia

Descripción: De los 10 representantes de las Mypes encuestadas el 0% son propietarios de 15 a 30 años, 20% son de 30 a 45 años y el 80% son mayores de 45 años.

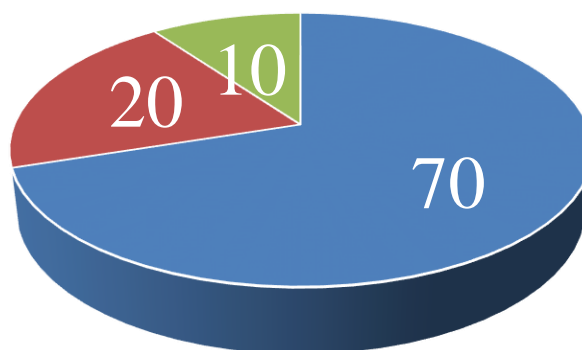
Tabla 3 Cual es el nivel academico de los representantes de las mypes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Analfabetos	0	0%	0%	0%
	Primaria	0	0%	0%	0%
	Secundaria	7	70%	70%	70%
	Nivel Técnico	2	20%	20%	90%
	Univ. Incompleta	1	10%	10%	100%
	Univ. Completa	0	0%	0%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente: Encuesta a microempresarios

Elaboración Propia

Figura 3 Cual es el nivel académico de los representantes de las mypes



Fuente. Tabla 3

Elaboración. Propia

Descripción. De los 10 representantes se obtuvo que el 70% cuenta con secundaria completa, 20% cuenta con el nivel técnico y 10% con el nivel universitario incompleto

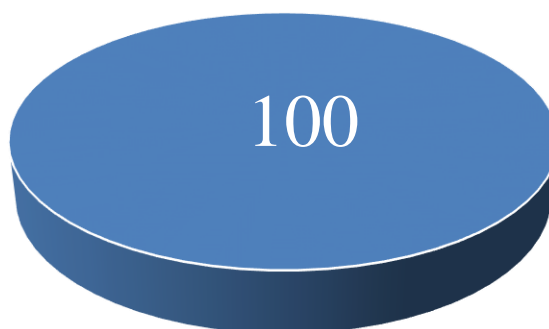
Tabla 4 Cual es el cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Gerente	0	0	0	0
	Administrador	0	0	0	0
	Dueño	10	100%	100%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios

Elaboración. Propia.

Figura 4 Cual es el cargo que desempeña



Fuente. Tabla 4

Elaboración. Propia

Descripción. El 100% de los encustados refiere que son Dueños de los stand de venta.

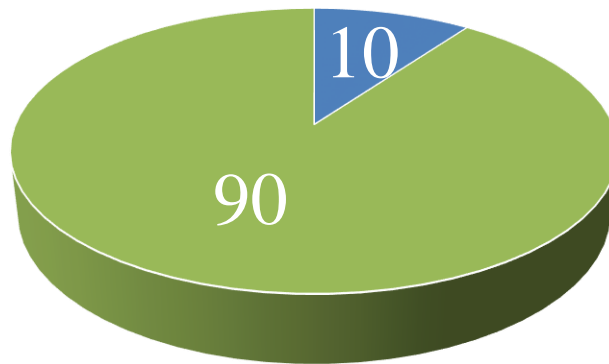
Tabla 5 Cuanto tiempo se desempeña en el cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	0 – 3 años	0	0	0	0
	4 – 6 años	1	10%	10%	10%
	6 – más años	9	90%	90%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios

Elaboración. Propia.

Figura 5 Cuanto tiempo se desempeña en el cargo



Fuente. Tabla 5

Elaboración. Propia

Descripción. El 90% de los encuestados refiere estar con más de 6 años y el 10% es dueño con un promedio de 4 – 6 años.

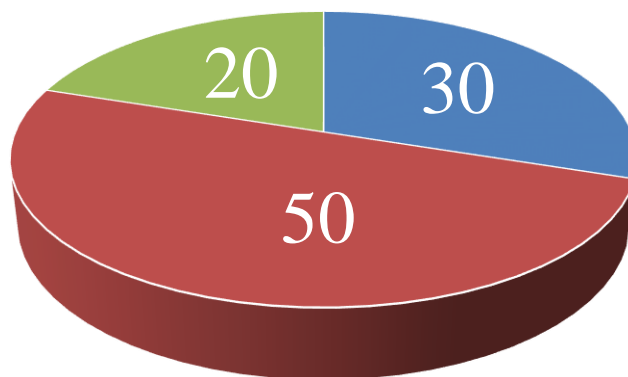
Tabla 6 Cuantos trabajadores tiene a su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	0 a 1 Trabajador	3	30%	30%	30%
	2 a 4 Trabajadores	5	50%	50%	80%
	4 a más Trabajadores	2	20%	20%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios

Elaboración. Propia.

Figura 6 Cuantos trabajadores tiene a su cargo



Fuen

te. Tabla 6

Elaboración. Propia.

Descripción. De acuerdo al número de trabajadores el 50% cuenta con 2 – 4 trabajadores. 30% cuenta con 0 – 2 trabajadores y el 20% cuenta con 4 a más trabajadores

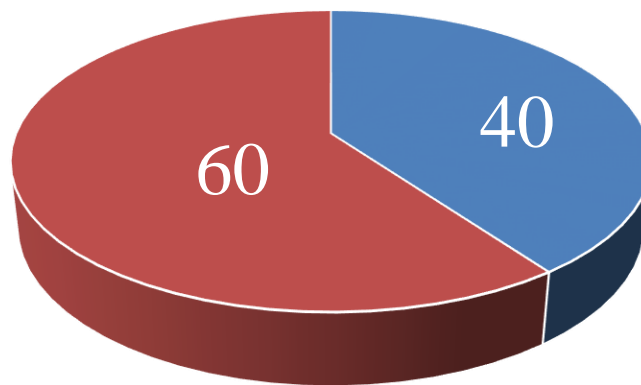
Tabla 7 Tiempo de permanencia en el cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	0 a 5 años	0	0	0	0
	5 a 10 años	4	40%	40%	40%
	10 a más años	6	60%	60%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios

Elaboración. Propia.

Figura 7 Tiempo de permanencia en el cargo



Fuente. Tabla 7

Elaboración. Propia.

Descripción. De acuerdo al tiempo de permanencia en el cargo el 60% cuenta con 10 años a más y el 40% cuenta con 5 – 10 años.

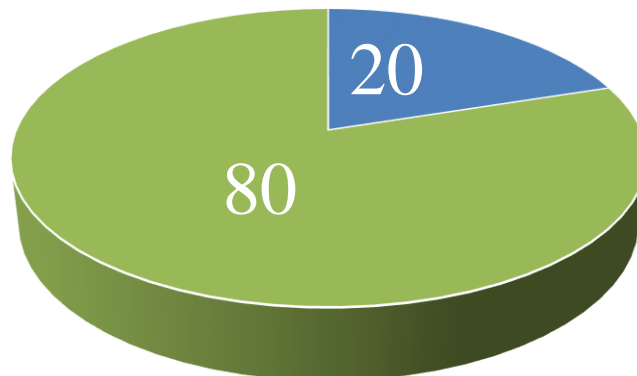
Tabla 8 Personal directo de las mypes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Familiares	8	80%	80%	80%
	No Familiares	2	20%	20%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios

Elaboración. Propia

Figura 8 Personal directo de las mypes



Fuente. Tabla 8

Elaboración. Propia

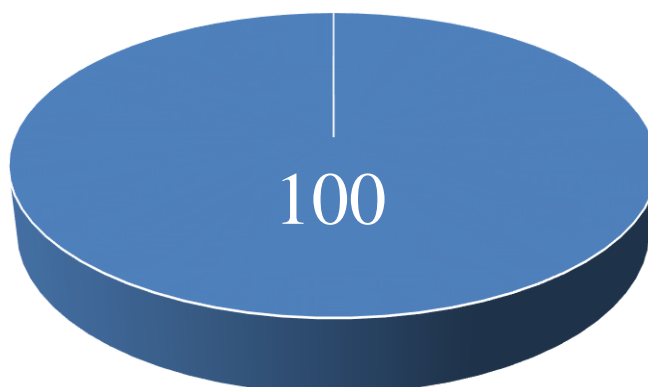
Descripción. El 80% son familiares directos y el 20% no son familiares de los dueños de las mypes

Tabla 9 Objeto de creación de las mypes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Obtener ganancias	10	1000%	100%	100%
	Subsistencia	0	0%	0%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios
Elaboración. Propia

Figura 9 Objeto de creación de las mypes



Fuente. Tabla 9
Elaboración. Propia

Descripción. El 100% concuerdan en que la creación tuvo como objeto obtener una ganancia.

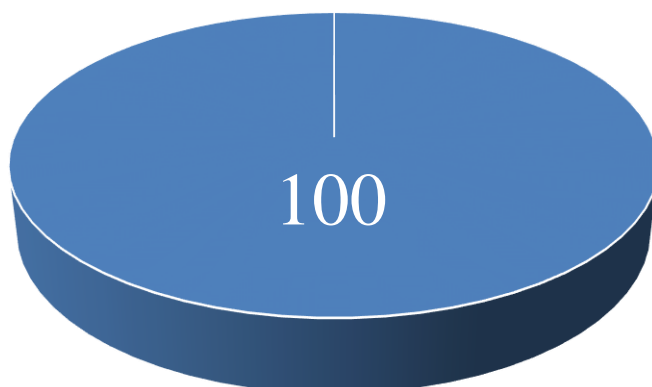
Tabla 10 Se encuentran formalizadas las mypes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Formalizadas	10	100%	100%	100%
	No Formalizadas	0	0%	0%	0%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios

Elaboración. Propia

Figura 10 Se encuentran formalizadas las mypes



Fuente Tabla 10

Elaboración Propia

Descripción. De acuerdo a la formalización de las mypes, el 100% se encuentran formalizadas.

GESTIÓN DE CALIDAD

Indicaciones. De acuerdo al cuadro de leyenda usted marcará con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

Nunca	Algunas veces	Muy pocas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

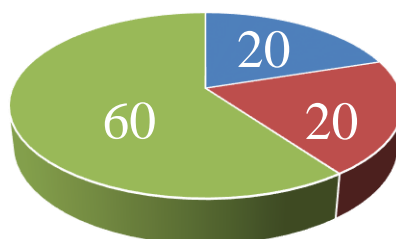
Tabla 11 Conoce usted el termino de gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0
	Casi Siempre	0	0	0	0
	Muy pocas veces	2	20%	20%	20%
	Algunas Veces	2	20%	20%	40%
	Nunca	6	60%	60%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 11 Conoce usted el termino de gestión de calidad



Fuente. Tabla 11

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 20% poco, 20% casi poco y 60% nunca han conocido el termino de gestión de calidad.

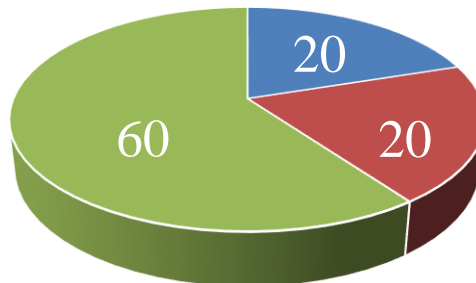
Tabla 12 Se mide los impactos empresariales del periodo anterior con el actual en términos gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0
	Casi Siempre	0	0	0	0
	Muy pocas veces	2	20%	20%	20%
	Algunas Veces	2	20%	20%	40%
	Nunca	6	60%	60%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 12 Se mide los impactos empresariales del periodo anterior con el actual en términos gestión de calidad



Fuente. Tabla 12

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 20% poco, 20% casi poco y 60% nunca han medido los impactos empresariales del periodo anterior con el actual en términos de gestión de calidad.

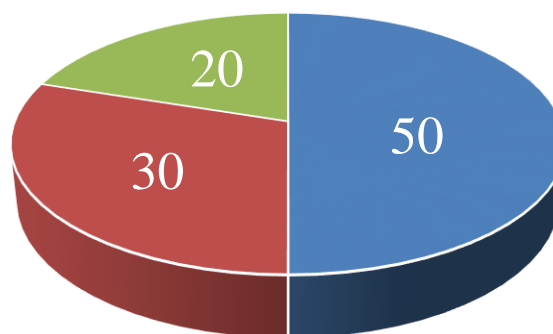
Tabla 13 La empresa ha diagnosticado las deficiencias en términos gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	5	50%	50%	50%
	Casi Siempre	3	30%	30%	80%
	Muy pocas veces	2	20%	20%	100%
	Algunas Veces	0	0	0	100%
	Nunca	0	0	0	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 13 La empresa ha diagnosticado las deficiencias en términos gestión de calidad



Fuente. Tabla 13

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 50% siempre, 30% casi siempre, 20% poco, 0% casi poco y 0% nunca han diagnosticado las deficiencias en términos de gestión de calidad.

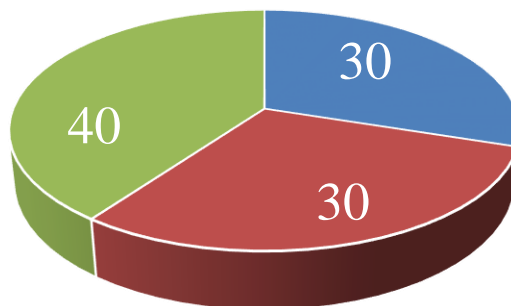
Tabla 14 La empresa ha diagnosticado que lograrán los objetivos establecidos en términos gestión de calidad para el presente año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	3	30%	30%	30%
	Algunas Veces	3	30%	30%	60%
	Nunca	4	40%	40%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 14 La empresa ha diagnosticado que lograrán los objetivos establecidos en términos gestión de calidad para el presente año



Fuente. Tabla 14

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 30% poco, 30% casi poco y 40% nunca han pronosticado que lograrán los objetivos establecidos en términos de gestión de calidad.

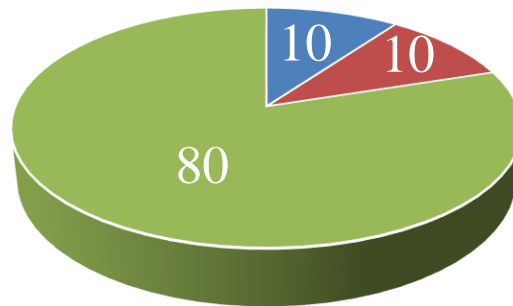
Tabla 15 La empresa ha delegado en sus colaboradores temas de gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	1	10%	10%	10%
	Algunas Veces	1	10%	10%	20%
	Nunca	8	80%	80%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 15 La empresa ha delegado en sus colaboradores temas de gestión de calidad



Fuente. Tabla 15

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 10% poco, 10% casi poco y 80% nunca han delegado en sus colaboradores temas de gestión de calidad.

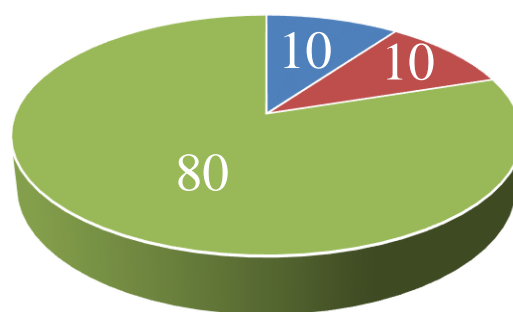
Tabla 16 La empresa ha conformado equipos de trabajo para temas de gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	1	10%	10%	10%
	Algunas Veces	1	10%	10%	20%
	Nunca	8	80%	80%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 16 La empresa ha delegado en sus colaboradores temas de gestión de calidad



Fuente. Tabla 16

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 10% poco, 10% casi poco y 80% nunca han delegado en sus colaboradores temas de gestión de calidad.

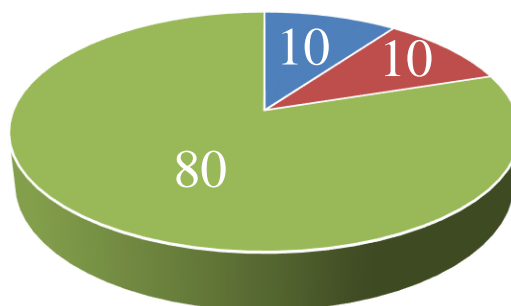
Tabla 17 Usted participa activamente en la gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	2	20%	20%	20%
	Algunas Veces	2	20%	20%	40%
	Nunca	6	60%	60%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 17 Usted participa activamente en la gestión de calidad



Fuente. Tabla 17

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 10% poco, 10% casi poco y 80% nunca han participado activamente en la gestión de calidad.

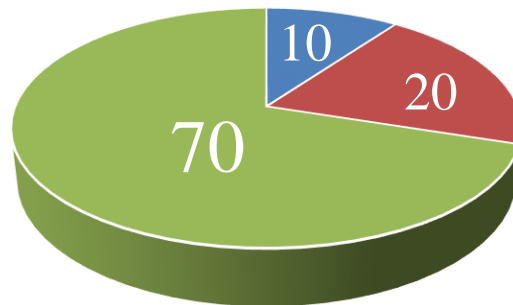
Tabla 18 Usted selecciona a personal que tenga un perfil mínimo de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	1	10%	10%	10%
	Algunas Veces	2	20%	20%	30%
	Nunca	7	70%	70%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 18 Usted selecciona a personal que tenga un perfil mínimo de calidad



Fuente. Tabla 18

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 10% poco, 20% casi poco y 70% nunca han seleccionado a personal que tenga un perfil mínimo de calidad.

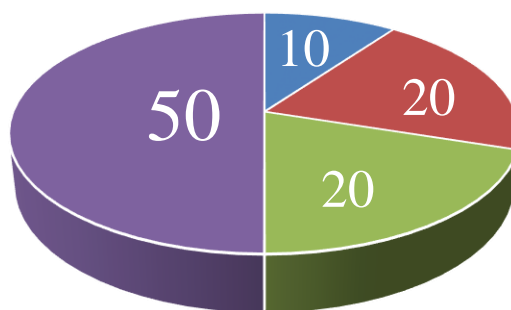
Tabla 19 Usted supervisa que su personal brinde servicios en temas de gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	1	10%	10%	10%
	Muy pocas veces	2	20%	20%	30%
	Algunas Veces	2	20%	20%	50%
	Nunca	5	50%	50%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 19 Usted supervisa que su personal brinde servicios en temas de gestión de calidad



Fuente. Tabla 19

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 10% casi siempre, 20% poco, 20% casi poco y 50% nunca han supervisado que su personal brinde servicios en temas de gestión de calidad.

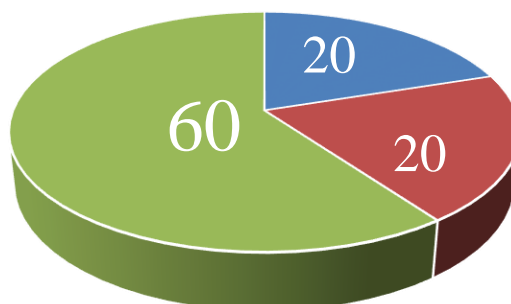
Tabla 20 Usted lidera a su personal para brindar un servicio de gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	2	20%	20%	30%
	Algunas Veces	2	20%	20%	50%
	Nunca	6	60%	60%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 20 Usted lidera a su personal para brindar un servicio de gestión de calidad



Fuente. Tabla 20

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 20% poco, 20% casi poco y 60% nunca han liderado a su personal para brindar un servicio de gestión de calidad.

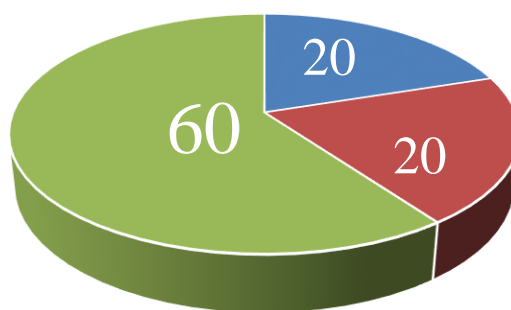
Tabla 21 Usted orienta a su personal para brindar un buen servicio bajo la gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	1	10%	10%	10%
	Muy pocas veces	2	20%	20%	30%
	Algunas Veces	2	20%	20%	50%
	Nunca	5	50%	50%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 21 Usted orienta a su personal para brindar un buen servicio bajo la gestión de calidad



Fuente. Tabla 21

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 20% poco, 20% casi poco y 60% nunca han orientado a su personal para brindar un buen servicio bajo la gestión de calidad.

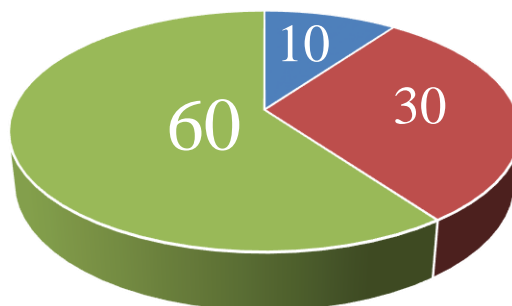
Tabla 22 La empresa ha formulado algún método de atención en gestion de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	1	10%	10%	10%
	Algunas Veces	3	30%	30%	40%
	Nunca	6	60%	60%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 22 La empresa ha formulado algún método de atención en gestion de calidad



Fuente. Tabla 22

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 10% poco, 30% casi poco y 60% nunca la empresa ha formulado algún método de atención en gestion de calidad.

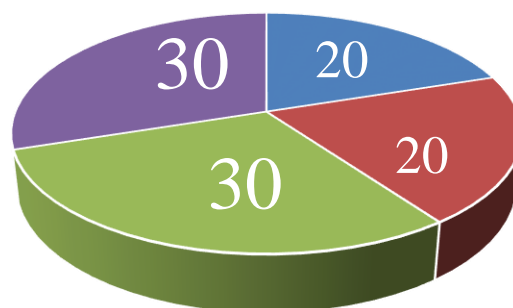
Tabla 23 La empresa coordina con otras empresas para mejorar su gestion de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	2	20%	20%	20%
	Muy pocas veces	2	20%	20%	40%
	Algunas Veces	3	30%	30%	70%
	Nunca	3	30%	30%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 23 La empresa coordina con otras empresas para mejorar su gestion de calidad



Fuente. Tabla 23

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 20% casi siempre, 20% poco, 30% casi poco y 30% nunca han coordinado con otras empresas para mejorar su gestión de calidad.

Tabla 24 La empresa ha observado mejoras en otras empresas referidas a gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	2	20%	20%	20%
	Muy pocas veces	3	30%	30%	50%
	Algunas Veces	2	20%	20%	70%
	Nunca	3	30%	30%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 24 La empresa ha observado mejoras en otras empresas referidas a gestión de calidad



Fuente. Tabla 24

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 10% poco, 30% casi poco y 60% nunca han coordinado con otras empresas para mejorar su gestión de calidad.

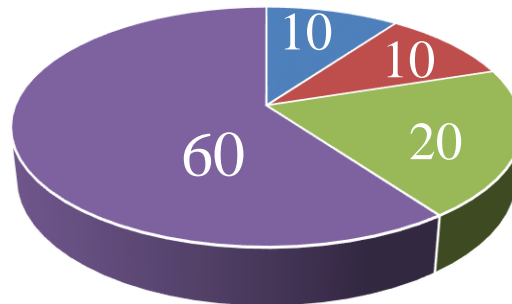
Tabla 25 La empresa ha revisado información referida a gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	1	10%	10%	10%
	Muy pocas veces	1	10%	10%	20%
	Algunas Veces	2	20%	20%	40%
	Nunca	6	60%	60%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 25 La empresa ha revisado información referida a gestión de calidad



Fuente. Tabla 25

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 10% casi siempre, 10% poco, 20% casi poco y 60% nunca han revisado información referida a gestión de calidad.

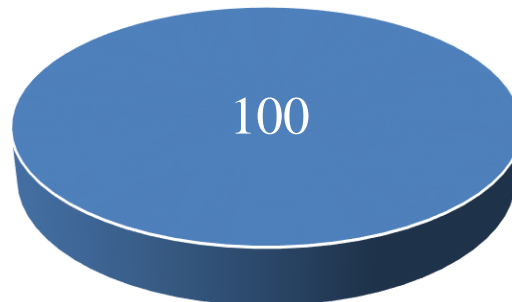
Tabla 26 Usted direcciona la empresa en referencia a gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	10	100%	100%	100%
	Casi Siempre	0	0	0	100%
	Muy pocas veces	0	0	0	100%
	Algunas Veces	0	0	0	100%
	Nunca	0	0	0	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 26 Usted direcciona la empresa en referencia a gestión de calidad



Fuente. Tabla 26

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 100% siempre, 0% casi siempre, 0% poco, 0% casi poco y 0% nunca. Direccionan la empresa en referencia a gestión de calidad.

BENEFICIOS

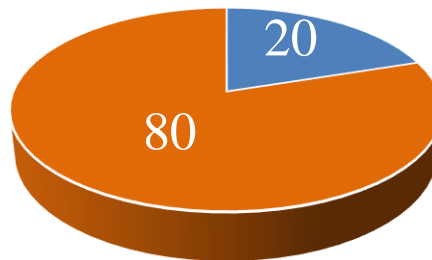
Tabla 27 La empresa ha consolidado información referida a los beneficios obtenidos en su gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	0	0	0	0%
	Algunas Veces	2	20%	20%	20%
	Nunca	8	80%	80%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 27 La empresa ha consolidado información referida a los beneficios obtenidos en su gestión



Fuente. Tabla 27

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 0% poco, 20% casi poco y 80% nunca han consolidado información referida a los beneficios obtenidos en su gestión.

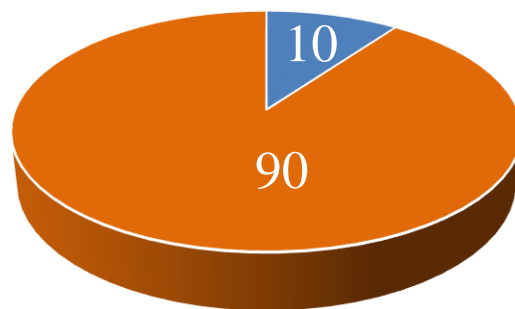
Tabla 28 La empresa ha medido estadísticamente la satisfacción de su servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	0	0	0	0%
	Algunas Veces	1	10%	10%	10%
	Nunca	9	90%	90%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 28 La empresa ha medido estadísticamente la satisfacción de su servicio.



Fuente. Tabla 28

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 0% poco, 10% casi poco y 90% nunca han medido estadísticamente la satisfacción de su servicio.

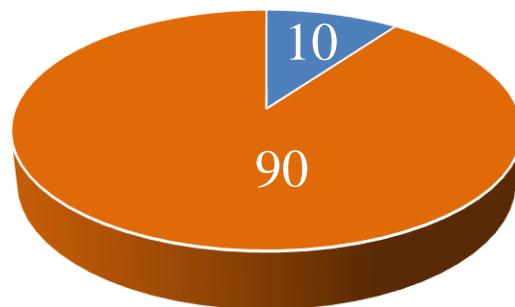
Tabla 29 La empresa ha realizado un diagnóstico de los beneficios obtenidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	0	0	0	0%
	Algunas Veces	1	10%	10%	10%
	Nunca	9	90%	90%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 29 La empresa ha realizado un diagnóstico de los beneficios obtenidos.



Fuente. Tabla 29

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 0% poco, 10% casi poco y 90% nunca han realizado un diagnóstico de los beneficios obtenidos.

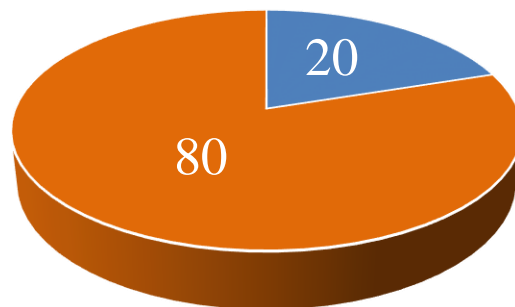
Tabla 30 La empresa ha pronosticado los beneficios a obtener en su gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	0	0	0	0%
	Algunas Veces	2	20%	20%	20%
	Nunca	8	80%	80%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 30 La empresa ha pronosticado los beneficios a obtener en su gestión.



Fuente. Tabla 30

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 0% poco, 20% casi poco y 80% nunca han pronosticado los beneficios a obtener en su gestión.

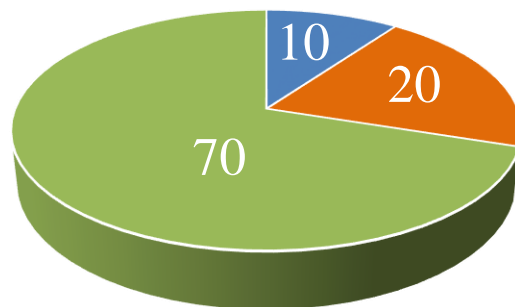
Tabla 31 La empresa delega la supervisión del plan de gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	1	10%	10%	10%
	Algunas Veces	2	20%	20%	20%
	Nunca	7	70%	70%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 31 La empresa delega la supervisión del plan de gestión.



Fuente. Tabla 31

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 10% poco, 20% casi poco y 70% nunca ha delegado la supervisión del plan de gestión.

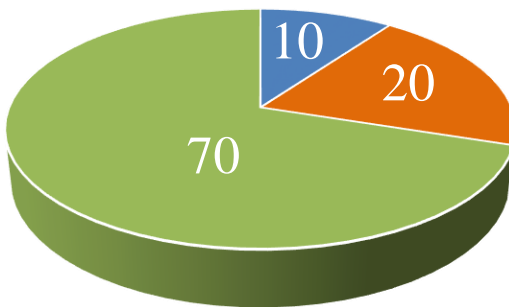
Tabla 32 La empresa conforma equipos de supervisión para lograr el plan de gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	1	10%	10%	10%
	Algunas Veces	2	20%	20%	20%
	Nunca	7	70%	70%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 32 La empresa conforma equipos de supervisión para lograr el plan de gestión.



Fuente. Tabla 32

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 10% poco, 20% casi poco y 70% nunca han conformado equipos de supervisión para lograr el plan de gestión.

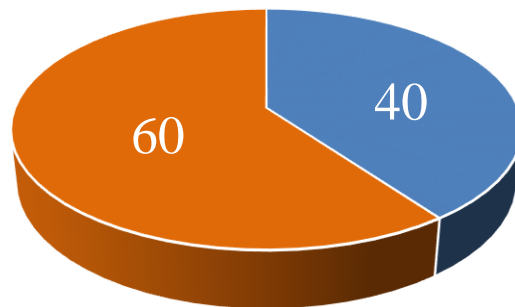
Tabla 33 La empresa participa activamente en el desarrollo de su plan de gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	0	0	0	0%
	Algunas Veces	4	40%	40%	40%
	Nunca	6	60%	60%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 33 La empresa participa activamente en el desarrollo de su plan de gestión.



Fuente. Tabla 33

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 10% poco, 20% casi poco y 70% nunca han participado activamente en el desarrollo de su plan de gestión.

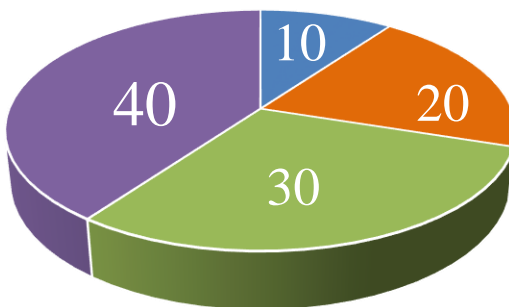
Tabla 34 La empresa selecciona a sus beneficiarios de acuerdo a sus servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	1	10%	10%	10%
	Muy pocas veces	2	20%	20%	30%
	Algunas Veces	3	30%	30%	60%
	Nunca	4	40%	40%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 34 La empresa selecciona a sus beneficiarios de acuerdo a sus servicios.



Fuente. Tabla 34

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 10% casi siempre, 20% poco, 30% casi poco y 40% nunca han seleccionado a sus beneficiarios de acuerdo a sus servicios.

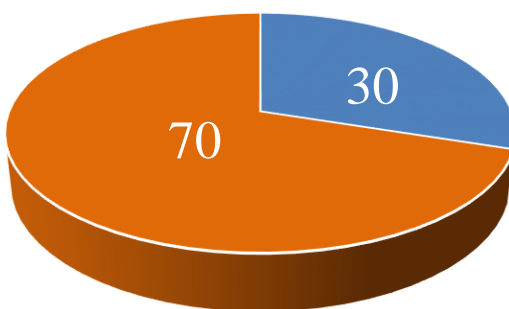
Tabla 35 La empresa cuenta con personal para realizar la supervisión de sus objetivos de gestión propuestos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	0	0	0	0%
	Algunas Veces	3	30%	30%	30%
	Nunca	7	70%	70%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 35 La empresa cuenta con personal para realizar la supervisión de sus objetivos de gestión propuestos.



Fuente. Tabla 35

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 0% poco, 30% casi poco y 70% nunca han contado con personal para realizar la supervisión de sus objetivos de gestión propuestos.

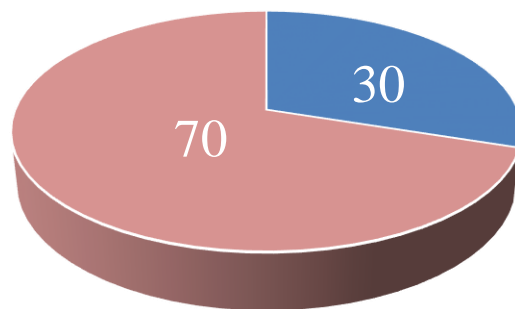
Tabla 36 La empresa lidera y busca la satisfacción de sus clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	0	0	0	0%
	Algunas Veces	3	30%	30%	30%
	Nunca	7	70%	70%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 36 La empresa lidera y busca la satisfacción de sus clientes.



Fuente. Tabla 36

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 0% poco, 30% casi poco y 70% nunca han liderado y busca la satisfacción de sus clientes.

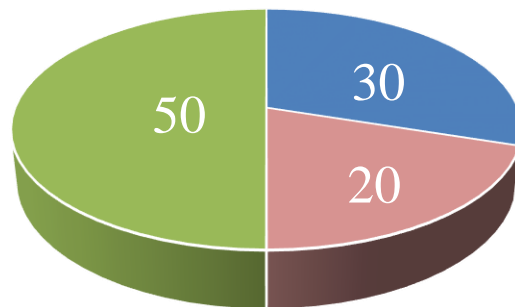
Tabla 37 La empresa orienta a sus clientes sobre los beneficios que busca.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	3	30%	30%	30%
	Algunas Veces	2	20%	20%	50%
	Nunca	5	50%	50%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 37 La empresa orienta a sus clientes sobre los beneficios que busca.



Fuente. Tabla 37

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 30% poco, 20% casi poco y 50% nunca han orientado a sus clientes sobre los beneficios que busca.

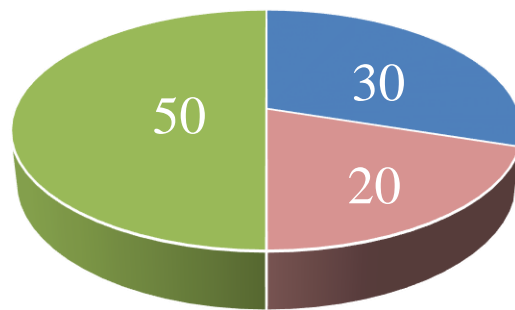
Tabla 38 La empresa ha formulado tecnicas de atención para lograr sus beneficios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	3	30%	30%	30%
	Algunas Veces	2	20%	20%	50%
	Nunca	5	50%	50%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 38 La empresa e los beneficios que busca.



Fuente. Tabla 38

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 30% poco, 20% casi poco y 50% nunca han orientado a sus clientes sobre los beneficios que busca.

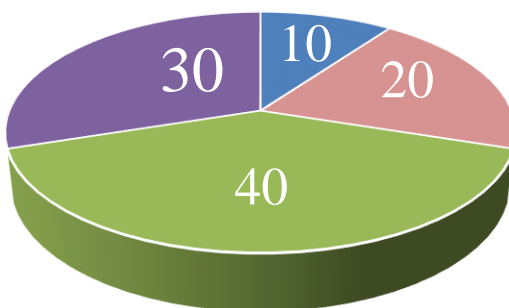
Tabla 39 La empresa coordina con sus trabajadores las formas de atención para lograr sus beneficios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	1	10%	10%	10%
	Muy pocas veces	2	20%	20%	30%
	Algunas Veces	4	40%	40%	70%
	Nunca	3	30%	30%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 39 La empresa coordina con sus trabajadores las formas de atención para lograr sus beneficios.



Fuente. Tabla 39

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 10% casi siempre, 20% poco, 40% casi poco y 30% nunca han coordina con sus trabajadores las formas de atención para lograr sus beneficios.

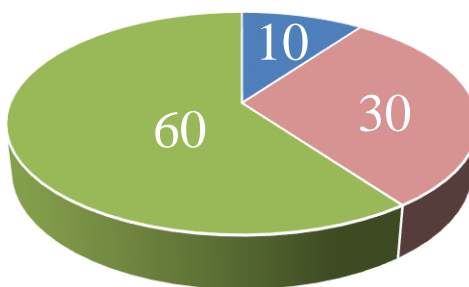
Tabla 40 La empresa ha observado mejoras en los beneficios obtenidos en su gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	1	10%	10%	10%
	Algunas Veces	3	30%	30%	40%
	Nunca	6	60%	60%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 40 La empresa ha observado mejoras en los beneficios obtenidos en su gestión.



Fuente. Tabla 40

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 10% poco, 30% casi poco y 60% nunca han observado mejoras en los beneficios obtenidos en su gestión.

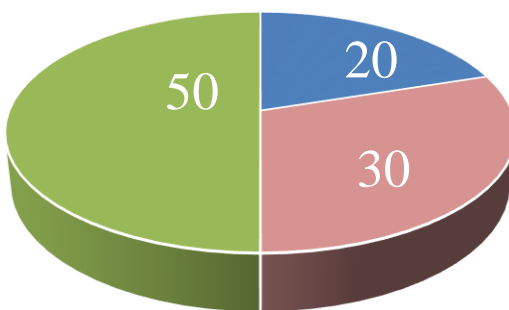
Tabla 41 La empresa revisa las estadísticas obtenidas en el tema de beneficios de su gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	2	20%	20%	20%
	Algunas Veces	3	30%	30%	30%
	Nunca	5	50%	50%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 41 La empresa revisa las estadísticas obtenidas en el tema de beneficios de su gestión.



Fuente. Tabla 41

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 20% poco, 30% casi poco y 50% nunca han revisado las estadísticas obtenidas en el tema de beneficios de su gestión.

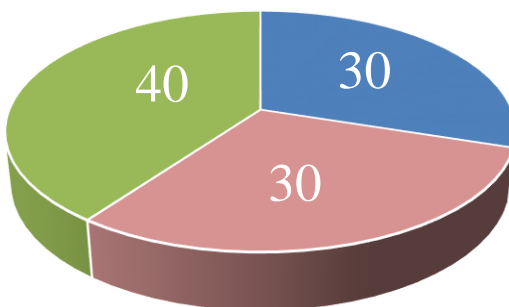
Tabla 42 La empresa direcciona los resultados obtenidas referidos a beneficios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Siempre	0	0	0	0%
	Casi Siempre	0	0	0	0%
	Muy pocas veces	3	30%	30%	30%
	Algunas Veces	3	30%	30%	60%
	Nunca	4	40%	40%	100%
	Total	10	100 %	100 %	

Fuente. Encuesta a microempresarios.

Elaboración propia.

Figura 42 La empresa direcciona los resultados obtenidas referidos a beneficios.



Fuente. Tabla 42

Elaboración propia.

Descripción. De acuerdo a la pregunta 0% siempre, 0% casi siempre, 30% poco, 30% casi poco y 40% nunca han direccionado los resultados obtenidos referidos a beneficios.

5.2 Análisis de los Resultados

Discusión

A continuación, analizaremos los resultados obtenidos de las encuestas desarrolladas, las mismas que serán comparadas con los objetivos tanto general como específicos y reforzaremos con marcos teóricos o citas que nos van a poder aportar en describir el fin de la investigación.

En lo relacionado al objetivo general; Determinar que la gestión de calidad influye en los beneficios de las mypes del sector comercio rubro carnicería, del Mercado Nro. 1 del Callao - Callao, 2016. Se ha obtenido como resultado que ante la pregunta (Tabla 11), ¿Conoce el termino gestión de calidad? Se da como resultado que de los 10 representantes se obtuvo que el 0 % siempre, 0 % casi siempre, 20 % poco, 20 % casi poco y 60 % nunca han conocido el termino de gestión de calidad, esto resulta preocupante pues en el mercado económico actual es necesario contar con un nivel de conocimiento mínimo en referencia a herramientas de gestión empresarial necesarias para la administración con calidad, esto se relaciona con Chiavenato, I. (2012) en su libro “Introducción a la teoría general de la administración” en donde el autor comparte información introductoria, destinada a personas con deseo de conocimiento referido a la base conceptual y teórica para el desarrollo administrativo de un negocio.

Al referirnos al objetivo específico: Indicar las características de la gestión de calidad y de sus beneficios en las mypes del sector comercio, rubro carnicería, mercado Nro. 1 se encuentra relacionado en las tablas 11 a la 42, se encuentran relacionadas a la

planificación, organización, dirección y control y con la ayuda de la herramienta FODA podemos describir como se ha desarrollado la gestión de calidad en las mypes investigadas, de acuerdo a las encuestas desarrolladas nos indican desde empoderamiento de las mujeres en este tipo de negocios, el bajo nivel académico de los empresarios, su conocimiento referido al tema en investigación van señalados a la implementación correcta de acuerdo al nivel de la empresa.

Al referirnos al objetivo específico: Determinar los beneficios que se logran con la aplicación de una gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro carnicería, Mercado Nro. 1 se encuentran relacionados a las tablas del 27 al 42, las cuales nos describen por qué no se han logrado beneficios debido a la falta de una correcta implementación de gestión de calidad que al implementarse podría haber logrado beneficios, esto debido al desconocimiento o poco interés por parte de los empresarios, también podemos indicar que la naturaleza del negocio no requiere de un conocimiento referido a la administración, también podemos indicare que la forma empírica de administración también ha calado hondo en el logro de los beneficios.

Se debe tener en cuenta lo descrito en el libro Cuatrecasas, L., & Gonzáles Babón, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación*, nos relata los conceptos, metodologías, tecnicas, las herramientas de cómo implementar, controlar y lograr una certificación contando para ello con el modelo de calidad y excelencia EFQM,

VI. CONCLUSIONES.

Respecto a los representantes de las Mypes.

El sexo femenino es el que se encuentra empoderado en la gestión de estas mypes, el que sean mayores de 45 años nos indica que es una edad promedio para ser independientes, se tiene toda la voluntad de encontrar nuevos conocimientos que le permitan mejorar o acrecentar su nivel académico el cual entienden que es una limitante para ver sus negocios con ojos empresariales pues creen que la naturaleza del negocio no requiere de mayor conocimiento estratégico, tiene a favor que son los dueños de los negocios y pueden manejar el cambio a su ritmo y poder difundir los nuevos conocimientos al personal bajo su mando que normalmente son familiares directos, se tiene como fortaleza que son formalizados.

Respecto a la Gestión de Calidad

Se puede concluir que la mypes no cuentan con esta importante herramienta, se tiene como sustento la desinformación o poco interés en el tema, desconociendo sus objetivos, características, impactos, métodos y modos de implementación que puedan dar como resultado que sus negocios puedan fortalecerse y mejorar de manera continua su rentabilidad integral. También puede ayudar a los líderes a delegar, formar equipos y supervisar mejor a sus trabajadores dependientes quienes también pueden fortalecer y mejorar sus conocimientos. Se tiene como fortalezas que cuentan con la infraestructura necesaria y se encuentran dentro del mercado Nro 1 del Callao el cual les brinda una

protección física ante intentos de robos, también se encuentran formalizados esto les permite ingresar al mercado laboral formal, se tiene también oportunidad de crecimiento a una demanda insatisfecha por parte de los clientes en referencia al producto que expenden. Como debilidad estamos referenciando el desconocimiento y poco interés y como amenaza el hecho que se sume nueva competencia con un nivel de conocimiento mayor.

Respecto a los Beneficios

Se puede concluir que no se encuentran beneficios debido a la inexistencia de una gestión de calidad, la misma limita de que tanto los empresarios como los trabajadores puedan beneficiarse fortaleciendo conocimientos y mejorando en cuanto a la administración de las empresas, atención y fidelización de los clientes.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Respecto a los representantes de las Mypes

Aunque existe un nivel académico bajo por parte de los representantes de las mypes podemos indicar que hoy en día existen fuentes de información que pueden aportar al conocimiento académico y también entidades estatales como el ministerio de trabajo y promoción del empleo, ministerio de comercio exterior, gobiernos regionales y municipales que brindan asesorías, charlas y capacitaciones gratuitas tanto por su página web y a nivel presencial.

Respecto a la Gestión de Calidad

Se refiere que no se es necesario contar con una gran infraestructura o tamaño de empresa para poder implementar una gestión de calidad, la misma se amolda a todo tipo de tamaño y empresa, siendo esta una de sus mayores virtudes, a su vez se refiere que existen diversidad de métodos de calidad en las que estas empresas pueden tomar como referencia para implementación.

Respecto a los Beneficios

Se puede referir que los beneficios se van a poder percibir de acuerdo a un plan de trabajo que implemente la empresa en cuanto a la implementación, organización,

desarrollo y control de la gestión de calidad de acuerdo a lo establecido en su plan estratégico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agorreca, V. (2017) *Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001. 2008, como herramienta competitiva en las PYMES familiares: el caso de las Concesionarias Automotrices de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad de Buenos Aires - Argentina.

Anticona, M & Rodriguez, B. (2017) *Propuesta de mejora en el área de producción y calidad para reducir los costos operativos de la empresa Alimentos y Carnes E.I.R.L* Tesis para optar al título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad Privada del Norte. Trujillo - Perú.

Atravero, Y. (2017) *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015*. Tesis optar el título profesional de licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa – Perú.

Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación* (2ª Edición ed.). México Pearson.

Bisquerra, R. ET. (2009). *Metodología de la investigación educativa* (Segunda Edición).

Madrid, España. Editorial La Muralla S.A.

- Briones,” G. (2016). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias de sociales*. Recuperado de <https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones.pdf>
- Castillo, E. (2016) *Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura organizacional y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de carnes, del distrito de Chimbote*. Tesis para optar el grado de magister en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote – Perú.
- Chero, A. (2015) *Influencia del financiamiento en la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del Distrito de Nuevo Chimbote, Año 2014*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote-Perú.
- Chiavenato, I. (2012) *Introducción a la teoría general de la administración*. Octava Edición. México DF. – México. Editorial Mc. Graw Hill.
- Código de Ética para la Investigación V001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH católica, de fecha 25 de enero de 2016.
- Cuatrecasas, L., & Gonzáles Babón, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación (5ta Edición ed.)*. Barcelona, España: Profit Editor 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.
- Drucker, P. (2006). *La práctica de la gestión* (versión Ed. Kindle 2006 de dureza de negocios). Nueva York, Estados Unidos.
- Elorza, H., & Medina Sandoval, J. C. (1999). *Estadística para las ciencias sociales y del comportamiento*. (Tercera edición.) México, DF, Cengage Learning, Inc. Corporativo Santa Fe.
- González Palma J. (2005). *De la gestión pedagógica a la gestión educativa. Una tarea inconclusa*. Observatorio ciudadano de la Educación colaboraciones libre.
- Gonzales, S. (2014) *La gestión financiera y el acceso a financiamiento de las pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Colombia.
- Guevara, E. (2013) *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas, del sector de servicio- rubro restaurantes de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote*. para optar el título profesional de licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote – Perú.
- Hernández Simpieri, R., Fernández Collado, C & Baptista Lucio, P. (2015). *Metodología de la Investigación*. (Quinta edición). México, DF, Mc Graw - Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Hurtado, D. (2008) *Principios de administración*. Primera edición. Medellín – Colombia. Fondo editorial ITM.
- Ibarra, M. (2014) *Diseño de un sistema de gestión por procesos para las áreas de producción y comercialización de la fábrica carnes y embutidos del rancho de la ciudad de Ibarra*. Tesis para optar al título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad Técnica del Norte – Ecuador.
- Juran, J. M. (2008). *Juran y la planificación para la calidad*. España: Ediciones Díaz de Santos. Retroceded from <http://www.ebrary.com>
- Méndez García, J. C., Jaramillo Vigueras, D., & Serrano Crespo, I. (2006). *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos* (Primera ed.). México, D.F, México: Instituto Politécnico Nacional.
- Miranda Gonzáles, F., Chamorra Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión de calidad* (Primera Edición ed.). (F. M. Tomé, Ed.) Madrid, España.
- Morales, M. (2017) *Caracterización de la capacitación y rentabilidad mypes sector comercio rubro textil distrito de Tumbes, 2016*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tumbes – Perú.
- Morone, G. (2016). *Metodología de la investigación científica*. México: editorial Área de innovación y desarrollo.
- Ojanama, H. (2018) *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali, año 2018*. Tesis para optar al título

profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los
Ángeles de Chimbote, Ucayali – Perú.

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/](https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de
implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/)

Pino Gotuzzo, R. (2018). *Metodología de la investigación: Elaboración de diseños para
constar hipótesis* (Segunda edición ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L;

Quiñones, M. (2016) *El sistema de gestión de la calidad basada en la norma
internacional organization For Standardization ISO 9001-2015 y su
implementación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro
enseñanza, nivel inicial -Chimbote, 2016*. Tesis para optar el título profesional de
licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de
Chimbote. Chimbote – Perú.

Ricaldi, D. (2017) *Caracterización de la capacitación y la competitividad de las mypes
del sector comercialización, carnes de aves en la ciudad de Tingo María, año
2017*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tingo María – Perú.

Tamayo, M. (2014). *Diseño de investigación*. México: editorial Limusa S.A.

Torres, L. (2018) *Plan de negocios creación de un self service ristorante para ofrecer
alimentos saludables l'voglia di' mangiare a2 en la ciudad de Guayaquil*. Tesis
de pregrado para optar el título de Ingeniero en Gestión Empresarial en la
universidad de Guayaquil – Ecuador.

Udaondo, M. (1992). *Gestión de calidad*. Madrid, España: Díaz de santos, S.A.

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.).

ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones: Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS MYPES, DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO CARNICERÍA, MERCADO NRO. 1 DEL CALLAO - CALLAO, 2016”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

Encuestado (a): **Fecha:** / / 20....

A. Datos del Microempresario.

1.Cuál es el género de los propietarios de las mypes.

Hombre () Mujer ()

2. Edades de los representantes de las mypes

15 - 30 () 30 - 45 () 45- más ()

3. Cuál es el nivel académico de los representantes de las mypes

Analfabetos () Primaria () Secundaria () Técnico () Universidad

Incompleta () Universidad Completa ()

4. Cuál es el cargo que desempeña

Gerente () Administrador () Dueño ()

5. Cuanto tiempo desempeña el cargo

0 - 3 años () 4 - 6 años () 6 - más años ()

6. Cuantos trabajadores tiene a cargo

0 – 2 Trabajadores () 2 – 4 Trabajadores () 4 – más Trabajadores ()

7. Tiempo de permanencia en el cargo

0 – 5 Años () 5 – 10 Años () 10 – más años ()

8. Personal directo de las mypes

Familiares () No Familiares ()

9. Objeto de la creación de las mypes

Obtener Ganancia () Subsistencia ()

10. Se encuentran formalizadas las mypes

Formalizadas ()

No Formalizadas ()

GESTIÓN DE CALIDAD

11 Conoce usted el termino de gestión de calidad

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

12. Se mide los impactos empresariales del periodo anterior con el actual en términos gestión de calidad

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

13. La empresa ha diagnosticado las deficiencias en términos de gestión de calidad

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

14. La empresa ha pronosticado que lograrán los objetivos establecidos en términos de gestión de calidad para el presente año

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

15. La empresa ha delegado en sus colaboradores temas de gestión de calidad

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

16. La empresa ha conformado equipos de trabajo para temas de gestión de calidad

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

17. Usted participa activamente en la gestión de calidad

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

18. Usted selecciona a personal que tenga un perfil mínimo de calidad

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

19. Usted supervisa que su personal brinde servicios en temas de gestión de calidad

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

20. Usted lidera a su personal para brindar un servicio de gestión de calidad

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

21. Usted orienta a su personal para brindar un buen servicio bajo la gestión de calidad

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

22. La empresa ha formulado algún método de atención en gestión de calidad

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

23. La empresa coordina con otras empresas para mejorar su gestión de calidad

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

24. La empresa ha observado mejoras en otras empresas referidas a gestión de calidad

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

25. La empresa ha revisado información referida a gestión de calidad

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

26. Usted direcciona la empresa en referencia a gestión de calidad

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

BENEFICIOS

27. La empresa ha consolidado información referida a los beneficios obtenidos en su gestión

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

28. La empresa ha medido estadísticamente la satisfacción de su servicio

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

29. La empresa ha realizado un diagnóstico de los beneficios obtenidos

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

30. La empresa ha pronosticado los beneficios a obtener en su gestión

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

31. La empresa delega la supervisión del plan de gestión

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

32. La empresa conforma equipos de supervisión para lograr el plan de gestión

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

33. La empresa participa activamente en el desarrollo de su plan de gestión

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

34. La empresa selecciona a sus beneficiarios de acuerdo a sus servicios

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

35. La empresa cuenta con personal para realizar la supervisión de sus objetivos de gestión propuestos

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

36. La empresa lidera y busca la satisfacción de sus clientes

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

37. La empresa orienta a sus clientes sobre los beneficios que busca

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

38. La empresa ha formulado tecnicas de atención para lograr sus beneficios

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

39. La empresa coordina con sus trabajadores las formas de atención para lograr sus beneficios

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

40. La empresa ha observado mejoras en los beneficios obtenidos en su gestión

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

41. La empresa revisa las estadísticas obtenidas en el tema de beneficios de su gestión

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

42. La empresa direcciona los resultados obtenidos referidos a beneficios

Nunca () Algunas Veces () Muy Pocas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

ANEXO 02: DIRECTORIO DE LAS MYPES DE ESTUDIO

Ítem	Nombre del Local	Ubicación
1	Don Julio Carnes y Parrillas	Mercado Nro 1 del Callao
2	Carnes San José	Mercado Nro 1 del Callao
3	Don Mario	Mercado Nro 1 del Callao
4	Carnes y Aves para Parrillas San Ramón	Mercado Nro 1 del Callao
5	Carnicería San Juan	Mercado Nro 1 del Callao

6	Carnicería María Luisa	Mercado Nro 1 del Callao
7	Venta de Carnes al Por mayor y menor Luis Antonio	Mercado Nro 1 del Callao
8	Carnes San Ramiro e Hijos	Mercado Nro 1 del Callao
9	Carnicería Los Álamos	Mercado Nro 1 del Callao
10	Carnes Patty	Mercado Nro 1 del Callao