

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LOS
BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERÍAS ENTRE
LAS CUADRAS 43- 45 DE LA AV. PERÚ PROVINCIA
CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, REGIÓN CALLAO 2018**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

AUTORA

HUAMAN FRIAS MARÍA

ORCID: 0000-0002-4134-9239

ASESOR

MGTR. HOCES PONCE ROBERT

ORCID: 0000-0001-6346-2956

LIMA- PERÚ

2019

1. TÍTULO

La Gestión de Calidad Bajo el enfoque de los Beneficios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías entre las cuadras 43-45 de la Av. Perú Provincia Constitucional del Callao, Región Callao, 2018.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Huamán Frías María

ORCID: 0000-0002-4134-9239

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

ASESOR

Mgtr. Hoces Ponce Robert

ORCID: 0000-0001-6346-2956

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

JURADO

Dra. Zenozain Cordero Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Lic. Espinosa Otoyá Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Mgtr. Meza de los Santos Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. ZENOZAIN CORDERO, Carmen Rosa

Presidente

Lic. ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo

Miembro

Mgr. MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo

Miembro

Mgr. HOCES PONCE, Robert

Asesor

4. AGRADECIMIENTO

A, Dios padre por la vida y la salud que hasta hoy en día gozo. Ha mi centro de estudios y docentes que gracias por sus consejos las enseñanzas y motivación de seguir siempre luchando por nuestras metas y anhelos.

5. DEDICATORIA

A, mí querido esposo por su apoyo incondicional que día a día me brinda. A mis hijos Ruth y Jhon porque son mi gran motivación para perseguir mis sueños y alcanzar mis metas.

6. RESUMEN

La presente investigación titulada gestión de calidad Bajo el enfoque de los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en la Av. Perú cuadra 45- Provincia Constitucional del Callao Región Callao 2018. La metodología fue descriptiva, cuantitativa, no experimental. El siguiente trabajo de investigación se justifica porque en estudio realizado en estas Mypes es materia de investigación muy importante para futuros estudios. Se aplicó un cuestionario en escala Likert a los representantes de las micro y pequeñas empresas, de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados: Gestión de calidad el 35% menciona que la empresa logra alcanzar sus objetivos establecidos, mientras que el 35% menciona que muy pocas veces la empresa sigue constantemente los procesos para una buena gestión de calidad, 35% menciona casi siempre brinda condiciones para el desarrollo de las tareas asignadas. En cuantos beneficios: El 35% menciona que casi siempre la motivación a sus empleados mejora el rendimiento laboral, El 35% menciona que muy pocas veces considera que la gestión de calidad tiene como beneficio la reducción de costos, 87% que siempre la empresa considera las recomendaciones que le brindan las clientes.

Palabras clave: Gestión de calidad, Beneficios, Mypes.

7. ABSTRACT

This research entitled quality management and its influence on micro and small businesses in the commerce sector, hardware stores in Av. Peru block 45- Constitutional Province of Callao Callao Region 2018 period. The methodology was descriptive, quantitative, not experimental. The following research work is justified because the study carried out in these Mypes is a very important research subject for future studies. A Likert scale questionnaire was applied to representatives of micro and small companies, from which the following results were obtained: Quality management 35% mention that the company manages to achieve its established objectives, while 35% mention that very few times the company constantly follows the processes for a good quality management, 35% mentioned almost always provides conditions for the development of the assigned tasks. In how many benefits: 35% mention that almost always the motivation to their employees improves work performance, 35% mention that very rarely considers that quality management has the benefit of cost reduction, 87% that the company always considers the recommendations that customers provide.

Keywords: quality management, Benefits.

8. CONTENIDO

1. TÍTULO	2
2. EQUIPO DE TRABAJO	3
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	4
4. AGRADECIMIENTO	5
5. DEDICATORIA	6
6. RESUMEN	7
7. ABSTRACT	8
8. CONTENIDO	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS	10
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISION DE LA LITERATURA	15
III. Metodología	38
3.1 Diseño de la investigación	38
3.2 Población y muestra	38
3.3 Definición y operacionalización de variables	40
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.5 Plan de análisis	42
3.6 Matriz de consistencia	43
3.7 Principios éticos	45
IV. Resultados	47
4.1 Resultados	47
4.2 Análisis de resultados	74
V. Conclusiones	80
Referencias bibliográficas	82
ANEXOS	85
Anexo N° 1: Instrumento de recolección de datos	85
Anexo N° 2. Directorio de Mypes	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Género.....	35
Tabla 02: Edad.....	36
Tabla 03: Grado de instrucción	37
Tabla 04: Cargo que desempeña	38
Tabla 05: Tiempo que desempeña el cargo	39
Tabla 06: Número de trabajadores	40
Tabla 07: Personas que trabajan en su empresa son.....	41
Tabla 08: Objeto de creación	42
Tabla 09: Tipo de constitución de la empresa.....	43
Tabla 10: Planificar	44
Tabla 11: Políticas.....	45
Tabla 12: Estrategias.....	46
Tabla 13: Procesos.....	47
Tabla 14: Supervisar	48
Tabla 15: Evalúa	49
Tabla 16: Clima laboral	50
Tabla 17: Seguimiento.....	51
Tabla 18: Retroalimentación.....	52
Tabla 19: Motivación.....	53
Tabla 20: Capacitación.....	54
Tabla 21: Eficiencia.....	55
Tabla 22: Reducción de costos.....	56
Tabla 23: Utilidad.....	57
Tabla 24: Tecnología.....	58
Tabla 25: Liderazgo.....	59
Tabla 26: Trabajo en equipo	60
Tabla 27: Comunicación.....	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 01: Género.....	35
Figura 02: Edad.....	36
Figura 03: Grado de instrucción	37
Figura 04: Cargo que desempeña	38
Figura 05: Tiempo que desempeña el cargo	39
Figura 06: Número de trabajadores	40
Figura 07: Personas que trabajan en su empresa son.....	41
Figura 08: Objeto de creación	42
Figura 09: Tipo de constitución de la empresa.....	43
Figura 10: Planificar	44
Figura 11: Políticas.....	45
Figura 12: Estrategias.....	46
Figura 13: Procesos.....	47
Figura 14: Supervisar	48
Figura 15: Evalúa	49
Figura 16: Clima laboral	50
Figura 17: Seguimiento.....	51
Figura 18: Retroalimentación.....	52
Figura 19: Motivación.....	53
Figura 20: Capacitación.....	54
Figura 21: Eficiencia.....	55
Figura 22: Reducción de costos.....	56
Figura 23: Utilidad.....	57
Figura 24: Tecnología.....	58
Figura 25: Liderazgo.....	59
Figura 26: Trabajo en equipo	60
Figura 27: Comunicación.....	61

I. INTRODUCCIÓN

El rubro ferretería tiene su origen en Alemania el siglo XIX, a partir de la fragmentación de aquellos negocios familiares donde se vendía de todo y se hicieron más específicos en los productos que vendían dándole así una mayor variedad de los productos.

En el Perú desde los tiempos de la colonización, aparecieron las que hoy conocemos como ferreterías, han estado presentes para satisfacer a todos los que han necesitado herramientas o accesorios. Las ferreterías también forman parte de las MYPES que son las principales fuentes impulsadoras de empleo a nacional como también internacional. Como muchas de ellas tiene varios problemas que retrasan su crecimiento y desarrollo competitivo en el mercado entre cabe precisar que son fuentes de estudio para la elaboración de la presente investigación.

El presente trabajo de investigación se rige a la línea de investigación de la carrera profesional de administración siendo esta “La gestión de calidad en de las micro y pequeñas empresas”.

De lo mencionado en el anterior párrafo se deriva el siguiente enunciado:

¿Cuál son las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de los Beneficios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías entre las cuadras 43- 45 de la Av. Perú Provincia Constitucional del Callao, Región Callao 2018?

De acuerdo al enunciado anteriormente se formula el siguiente objetivo general

Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías entre las cuadras 43- 45 de la Av. Perú provincia constitucional del Callao, región Callao 2018.

Y como objetivos específicos:

Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías entre las cuadras 43- 45 de la Av. Perú provincia constitucional del Callao, región Callao 2018.

Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías entre las cuadras 43- 45 de la Av. Perú provincia constitucional del Callao, región Callao 2018.

Describir las principales características de la gestión d calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías entre las cuadras 43- 45 de la Av. Perú provincia constitucional del Callao, región Callao 2018.

Describir las principales características de los beneficios de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías entre las cuadras 43- 45 de la Av. Perú provincia constitucional del Callao, región Callao 2018.

La presente investigación se justifica porque en estudio realizado con la finalidad de brindar información verídica a la sociedad civil, y estudiantes acerca de la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías entre las cuadras 43- 45 de la Av. Perú provincia constitucional del Callao, región

Callao. Las mismas que fueron materia de investigación muy importante para futuros estudios.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales

Según Pérez y Arias, (2018). En su investigación titulada “Gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 del rubro ferreterías en la ciudad de Guayaquil”. Estudio realizado para optar el grado de bachiller. Tuvo como objetivo mejorar el desempeño de sus procesos y obtener ventaja competitiva frente a otras ferreterías.

La metodología empleada en este trabajo fue descriptiva – experimental.

Concluyendo lo siguiente: Que el diseño de la encuesta empleado en la investigación sobre la gestión de calidad basado en la Norma ISO: 9001:2008, permitió conocer su nivel de satisfacción del cliente logrando una eficiente gestión de calidad en los procesos y satisfacer las necesidades del cliente.

Para Ariza y Parra, (2018). En su trabajo investigativo titulado “Gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para las comercializadoras ferreteras en Colombia”. El tipo de investigación fue cuantifica – experimental. Tuvo como objetivo primordial establecer un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para las comercializadoras en Colombia.

Concluyendo lo siguiente: Los resultados obtenidos sobre el sistema de gestión de calidad permiten la eficiencia y eficacia para la toma de decisiones.

Para Dioses, (2017). En su trabajo de investigación titulado “Gestión de calidad y atención al cliente en las mypes del sector comercio, rubro ferreterías de Ciudad de Mendoza, Argentina Año 2017”. Tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las mypes del sector comercio, rubro ferreterías en la Ciudad de Mendoza.

El tipo de investigación fue descriptivo – cuantitativo no experimental.

Concluyendo que las ferreterías encuestadas la gestión de calidad es muy buena y por la tanto la atención al cliente ha mejorado dado la encuesta realizada a través del envío de correos electrónicos menciona que el 98% de los encuestados se sientes satisfechos con la atención brindada.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Para García, (2018). En su investigación titulada “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Satipo, Año 2017”. Informe de investigación para optar grado de licenciatura. Tuvo como objetivo general determinar la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Satipo, año 2017.

La metodología fue de tipo descriptiva, no experimental.

El estudio tuvo los siguientes resultados: El 60% de los encuestados tiene entre 32-50 años de edad, mientras el 82% son de género masculino con grado de instrucción universitaria.

Concluyendo lo siguiente: La gestión basada en la calidad el 23% menciona que casi siempre establecen estrategias que les permiten alcanzar los objetivos planteados. Por otro lado el 60% menciona siempre considera mejorar la gestión de calidad y el 70% menciona la atención y trato de los clientes a mejorado de manera significativa.

Según Macedo, (2017). En su investigación titula “Gestión de calidad bajo el enfoque de Marketing en el sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Calleria, año 2017”. En su informe para optar el título profesional de licenciado en administración. Tuvo como objetivo principal determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de Marketing, en las mypes del sector comercial ferreterías, distrito de Callería, año 2017.

La metodología empleada fue de tipo descriptiva – correlacional no experimental.

Obtuvo los siguientes resultados: En la encuesta realizada a los propietarios de las Mypes el 70% menciona que son de género masculino el 20% con grado de instrucción superior no universitaria, el 30% tienen entre 45 – 50 años de edad.

Concluyendo lo siguiente: El 39% de los encuestados mencionan que muy pocas veces la empresa implementa la política del uso de uniforme, el 40% menciona que siempre utilizan técnicas de gestión de calidad modernas, el 72% menciona que casi siempre la satisfacción al cliente se mide a través de encuestas online.

Pérez, (2017). En su tesis titulada “Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en la Ciudad de Lambayeque, año 2017”. En su tesis para optar el grado de licenciado en administración.

Tuvo como objetivo principal determinar las principales características de la gestión de calidad y el marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en la Ciudad de Lambayeque, año 2017.

La metodología de su investigación fue cuantitativa no experimental.

Obtuvo los siguientes resultados: Del 100% de encuestados el 94% menciona que la empresa fue constituida para generar ganancia, mientras el 70% menciona que la que son formales.

Concluyendo lo siguiente: en cuanto a la gestión de calidad el 41% menciona que muy pocas veces la empresa supervisa los procesos de las actividades realizadas por el personal, el 60% que siempre el marketing es fundamental para el desarrollo de la organización ayudando a posicionarlas en el mercado y logrando entrar en mente de consumidor.

2.1.3 Antecedentes locales

Para Inocente, (2017). En su investigación titulada “Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de San Juan de Lurigancho año 2017”. Trabajo de tesis para optar el título profesional de administración. Tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería de San Juan de Lurigancho, Lima 2017.

La metodología empleada fue descriptiva, cuantitativa no experimental.

Concluyo lo siguiente: En cuanto a los representantes de las micro y pequeñas empresas menciona que el 59% de 7 años a mas desempeñando el cargo, mientras el 65% menciona que tiene de 6 a 10 trabajadores. En cuanto a la gestión de calidad las mypes encuestadas el 32% mencionan que siempre la empresa evalúa el desempeño de los empleados, el 45% menciona que siempre aplican técnicas modernas de gestión de calidad para mejora continua.

Según Contreras, (2018). En su investigación titulada “Gestión de calidad Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería del distrito de los Olivos, Lima 2018”. Tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería del distrito de los Olivos, Lima 2018.

La metodología empleada fue descriptivo no experimental.

Concluyo: En cuanto a la gestión de calidad el 80% menciona que siempre las mypes utilizan herramientas de gestión que le permiten ser más productivas y eficientes. Por otro lado el 35% casi siempre brinda condiciones para el desarrollo de las tareas asignadas, mientras el 32% menciona que siempre se cumple con las expectativas del cliente.

Porras, (2018). En su investigación titulada Gestión de calidad y marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la Av. Peru cuadra 44, 45,46 y 47, distrito San Martín de Porres, Lima 2018. En su tesis para optar el grado de licenciado en administración. Tuvo como objetivo principal determinar las principales características de la gestión de calidad y el marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en la Ciudad de Lambayeque, año 2017.

La metodología de su investigación fue cuantitativa no experimental.

Concluyendo lo siguiente: en cuanto a la característica de Mypes el 47% menciona que el tipo de constitución de la empresa es Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C). En cuanto a la gestión de calidad el 35% menciona que algunas veces la empresa brinda retroalimentación a los trabajadores, mientras el 70% menciona que el marketing es pieza clave para el desarrollo de la organización ayudando a posicionarlas en el mercado y logrando entrar en mente de consumidor.

Bases Teóricas

Calidad

Definición:

Según García , Jaramillo, y Serrano, (2006) define. “La calidad es un elemento de gran importancia que las organizaciones deben atender; la mejor forma en que ésta puede implantarse es mediante sistemas de gestión de calidad” (pág. 15).

Gestión de calidad

Definición:

Ventimilla de Mora, (2006). “La gestión de calidad es el procedimiento empezado por uno o un grupo de individuos para organizar las actividades laborales de otros individuos con el fin de obtener soluciones de calidad y por ende se diferencia de una simple administración” (pág. 12).

La Gestión calidad total (TQM)

Definición:

Según Bravo, (2013) define: La Calidad total el escenario más desarrollado dentro de las progresivas modificaciones que sufrido el termino gestión de calidad con el pasar de los años. En una principal circunstancia se habló de control de calidad el cual se apoya en la capacidad de fiscalización aplicada a la fabricación. Luego aparece el aseguramiento de la Calidad, etapa que permite asegurar un grado constante de la calidad del producto y/o

servicio brindado. Finalmente alcanza a lo que hoy en día conocemos como CALIDAD TOTAL (TQM), un método de gestión empresarial internamente vinculado a la Mejora Continua. (pág. 11)

La trilogía de la gestión de calidad

Según Joseph Juran citado en Miranda, Chamorra y Rubio, (2007) mencionan: Que la calidad se define como la adecuación al uso, el cual se alcanza en primer lugar por la adecuación del diseño del producto (calidad de diseño) y en segundo lugar el grado de conformidad del producto final con ese diseño (calidad de fabricación o conformidad). Una de sus principales aportaciones es la trilogía de la gestión de calidad (pág. 36).

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

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

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

- Probar la necesidad de la mejora.
- Identificar los proyectos de mejora.
- Organizar los equipos para cada proyecto.
- Diagnosticar las causas del problema.
- Proporcionar un remedio y probar su efectividad.
- Gestionar la resistencia del cambio por parte de los trabajadores.
- Instituir controles para mantener las mejoras logradas (pág. 38).

Principios de gestión de calidad

Según Velasco, (2011) define:

Un principio de gestión de calidad es una pauta o convicción amplia y fundamental, para guiar y dirigir una organización, encaminada a la mejora continua en largo plazo de las prestaciones, por medio de centrarse en el cliente, a la vez que identifica las necesidades de todas las partes interesadas (pág. 176).

Y estos principios son los siguientes:

Principio 1. Organización enfocada al cliente: “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las actividades actuales y futuras de los

clientes, satisfacer sus requisitos, esforzarse en exceder las expectativas de los clientes” (pág. 176).

Principio 2. Liderazgo: “Los líderes establecen una unidad propósito o dirección a la organización, y deberían crear y mantener un ambiente interno, el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos d la organizaron” (pág. 177).

Principio 3: participación del personal: “El personal con dependencia y nivel de organización que se encuentre, es la esencia de un organización y su total implicación posibilita sus capacidades sean utilizadas como un beneficio de la organización” (pág. 178).

Principio 4: Enfoque en los procesos: “Los resultados deseados se alcanzan eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso impulsando a definir el proceso para lograr el resultado deseado, identificando y midiendo las entradas y salidas del proceso” (pág. 179).

Principio 5: enfoque del sistema hacia la gestión: “Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado la eficiencia y eficacia de una organización. Establecer una responsabilidad clara, una autoridad y una responsabilidad en la gestión de procesos” (pág. 180).

Principio 6: mejora continua: “Es un objetivo de la organización, hacer una mejora continua de sus productos. Aplicar conceptos básicos de mejora: incremento básico de la mejora y gran adelanto de la mejora” (págs. 181 - 182).

Principio 7: enfoque hacia la toma de decisiones: “Las decisiones efectivas se basan en un análisis de datos y en la información. Impulsando la medición y recogida de datos e información relativa al objetivo asegurando que los datos y la información son suficientemente precisos, fiables y accesibles” (pág. 183).

Principio 8: relación mutuamente beneficiosa con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes y unas relaciones mutuamente beneficiosas intensifican la capacidad de ambos para crear valor. Aplica. Impulsando identificar y seleccionar proveedores clave, estableciendo relaciones con el proveedor que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo para la organización y la sociedad en general (pág. 184).

Las 7 herramientas de gestión de calidad

Según Velasco, (2011) define: “Estas herramientas son fundamentales utilizadas en la fase de planificación, de las cuatro que consta el ciclo básico de mejora de la calidad o <<rueda de Deming>> (ciclo PDCA, << plan, do, check, act >>)” (pág. 137)

Diagrama de afinidad: La primera de las herramientas de tipo ideas u opiniones y se utiliza tarjetas para reorganizar estos datos en grupos en una idea común. Es una herramienta muy útil cuando se dispone una gran cantidad de información proveniente de fuentes diferentes” (pág. 137).

Diagrama de relaciones: “Determina que idea tiene influencia unidas por flechas de este tipo forman un gráfico que puede ser interpretado identificando aquellas ideas que tienen la mayoría de las flechas siendo ellas entrando en ellas” (págs. 137 - 138).

Diagrama de árbol: “El diagrama de árbol es una herramienta que va más allá que los diagramas de afinidad, siendo fundamentalmente en la identificación de aquellos elementos que pudieran haberse olvidado durante el proceso de tormenta de ideas previo al diagrama de afinidad” (pág. 139).

Matrices de priorización: “Es una herramienta que se utiliza para establecer prioridades en tareas actividades o temas, en base a criterios de ponderación conocidos” (pág. 140).

Diagrama matricial: “Es quizá la herramienta más utilizada y conocida. Esta herramienta enfrenta dos conjuntos de ideas y la compra con el objetivo de decidir si existe correlación entre ellas” (pág. 140).

Diagrama de proceso de decisión: Es una herramienta utilizada por lo general con posterioridad a la construcción de un análisis del árbol de fallos. Ambos gráficos tienen en común la capacidad de detectar aquello que puede fallar el proceso. La diferencia fundamental consiste en el que diagrama del proceso de decisión relaciona de forma explícita las contramedidas para todo aquello que puede fallar en el proceso (pág. 141).

Diagrama de fechas: “Es una herramienta muy similar al PERT (Program Evaluation Review Techique). La diferencia fundamental es que, tratándose de un método muy simplificado, puede ser utilizado por la mayor parte de las personas de la organización” (pág. 142).

Modelo de gestión de Excelencia de la EFQM

Fundamentos del modelo

Según Cuatrecasas y Gonzáles (2017) definen:

El Modelo del EFQM de excelencia está basado en un conjunto de valores europeos plasmados por primera vez en la Convención Europea de Derechos Humanos (1953) y la carta Social Europea (revisada 1996). Este tratado fue ratificado por los 47 Estados miembros del consejo de Europa, que incorpora sus principios en su legislación nacional (pág. 52).

Criterios de agentes facilitadores

Según Cuatrecasas y Gonzáles (2017) definen: “Hay cinco criterios de <<agentes facilitadores>> definidos a la izquierda del modelo. Estas son las acciones que una organización necesita llevar a cabo para desarrollar e implementar estrategia” (pág. 55).

1. Liderazgo

Definición: Las organizaciones excelentes tienen líderes que dan forma a futuro y lo hacen realidad, que actúan como modelo de referencia de sus valores y principios éticos e inspiran confianza en todo momento. Son flexibles, permiten a la organización anticiparse y reaccionar de manera oportuna con el fin de asegurarse un éxito continuo (pág. 55).

El liderazgo se apoya en los siguientes subcriterios:

1a. los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia.

1b. Los líderes definen, supervisan, revisan, e impulsan tanto la mejora del sistema de gestión de las organizaciones como su rendimiento.

1c. Los líderes se implican con los grupos de interés externos.

1d. Los líderes fuerzan la cultura de excelencia entre las personas de la organización (pág. 55).

2. Estrategia

Definición: “las organizaciones excelentes implan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés. Estas organizaciones desarrollan y despliegan estrategias. La estrategia se desarrolla en los siguientes subcriterios” (pág. 56).

2a. La estrategia se basa en responder en comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo. (pág. 56)

2b. La estrategia se basa en comprender el rendimiento de la organización y sus capacidades.

2c. La estrategia y sus políticas de apoyo se desarrollan, revisan y actualizan.

2d. La estrategia y su política de apoyo se comunican, implantan y supervisan (pág. 56).

3. *Personas*

Definición: “Las organizaciones excelentes valoran a las personas que las integran y crean una cultura que permite lograr los objetivos personales y los de la organización de manera beneficiosa para ambas partes” (pág. 56).

Se preocupan por las personas de la organización, potencian la comunicación interna, recompensan y dan reconocimiento a los esfuerzos para, de ese modo motivar a las personas, incrementar su compromiso a la organización y favorecer que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma (pág. 56).

Las personas se apoyan en los siguientes subcriterios:

- 3a.** Los planes de gestión de las personas apoyan la estrategia de la organización.
- 3b.** Se desarrolla el conocimiento y las capacidades de las personas.
- 3c.** Las personas están alineadas con las necesidades de la organización, implicadas y asumen su responsabilidad.
- 3d.** Las personas se comunican eficazmente en toda la organización.
- 3e.** Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización (pág. 56).

4. *Alianzas y recursos*

Definición: Las organizaciones excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, proveedores y recursos internos, para apoyar el despliegue y ejecución de la estrategia general y sus políticas de apoyo, así como para el eficaz funcionamiento de sus procesos. Se aseguran de gestionar eficazmente su impacto social y ambiental (pág. 56).

Las alianzas y recursos se apoyan en los siguientes subcriterios:

- 4a.** Gestión de partners y proveedores para obtener un beneficio sostenible.
- 4b.** Gestión de los recursos económicos – financieros para asegurar un éxito sostenido.
- 4c.** Gestión sostenible de edificios, equipos, materiales y recursos naturales.
- 4d.** Gestión de la tecnología para hacer realidad la estrategia.
- 4e.** Gestión de la información y el conocimiento para apoyar una eficaz toma de decisiones y construir las capacidades de la organización (págs. 56-57).

5. *Procesos, productos y servicios*

Definición: “Las organizaciones excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos, productos y servicios para generar cada vez mayor valor para sus clientes y otros grupos de interés” (pág. 57).

Los procesos, productos servicios se apoyan en los siguientes subcriterios:

- 5a.** Los procesos se diseñan y gestionan a fin de optimizar el valor para los grupos de interés.
- 5b.** Los productos y servicios se desarrollar para dar un valor optimo a los clientes.
- 5c.** Los productos y servicios se producen, distribuyen gestionar.
- 5d.** Los productos y servicios se producen, distribuyen y gestionan.
- 5e.** Las relaciones con los clientes se gestionan y mejoran (pág. 57).

Criterios de <<Resultados>>

“Hay cuatro criterios de <<resultados>> que se muestran a la derecha del modelo y que son los que las organizaciones consiguen en línea con sus objetivos estratégicos.

En los cuatro criterios de <<resultados>> podemos encontrar que las organizaciones excelentes” (pág. 57).

- Usan un conjunto de medidas de percepciones e indicadores de rendimiento para determinar el éxito del despliegue de su estrategia y políticas de apoyo.
- Establecen objetivos claros para resultados clave.
- Segmentaban los resultados para comprender la experiencia, necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Demuestran resultados positivos y sostenidos en los clientes durante los menos tres años (tendencias).
- Entienden las razones y los factores clave que impulsan las tendencias observadas y el impacto sobre otros indicadores de rendimiento relacionados (pág. 57).

6. *Resultados en los clientes*

Definición: “las organizaciones excelentes alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de sus clientes” (pág. 57).

Los resultados en los clientes se apoyan en los siguientes subcriterios:

6a. Percepciones que de la organización tiene los clientes.

6b. Indicadores de rendimiento (pág. 58).

7. Resultados en las personas

Definición: “las organizaciones excelentes alcanzan y mantiene en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de las personas” (pág. 58).

Los resultados en las personas se apoyan en los siguientes subcriterios:

7a. Percepciones que de la organización tienen las personas.

7b. Indicadores de rendimiento” (pág. 58).

8. Resultados en la sociedad

Definición: “las organizaciones excelentes alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisface o exceden las necesidades las necesidades y expectativas de los grupos de interés relevantes de la sociedad” (pág. 58).

8a. Percepciones que de la organización tiene la sociedad.

8b. Indicadores de rendimiento (pág. 58).

9. Resultados clave

Definición: “las organizaciones excelentes alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de los grupos de interés que aportan la financiación. Los resultados clave se apoyan en los siguientes subcriterios” (pág. 58).

9a. Resultados clave de la actividad.

9b. Indicadores clave de rendimiento de la actividad (pág. 58).

Beneficios

Según Yzaguirre, (2019). “Es un término que define todo aquello que resalta de forma positiva tanto para quien lo da o recibe, un beneficio es adquirido de cualquier forma los más frecuentes son económicos, sociales” (pág. 11).

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

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

🚦 **Generar mayor productividad:** Las organizaciones con un SGC tienen como meta aumentar la eficiencia de sus procesos. Implantar modelos para que puedan ser seguidas por los colaboradores con la finalidad de realizar los procesos y capacitaciones de manera más sencilla. Motivando al personal a tener definidas y claras sus funciones, permitiéndoles desarrollar sus destrezas y habilidades en cada una de las áreas (pág. 13).

🚦 **Rentabilidad:** Es de vital importancia mejorar la calidad de un producto o servicio sin que esta sea afectada. Se trata de minimizar costos y maximizar utilidades, y al mismo tiempo siendo competitivas con buena imagen y reputación maximizando las ventas y la satisfacción del usuario o consumidor (pág. 14).

🚦 **Satisfacción al cliente:** “Un SGC mejora la calidad de los productos y o servicios brindados, brinda la calidad esperada por los clientes satisfaciendo sus necesidades al 100% brindando confiabilidad, y fidelizando a los usuarios” (pág. 14).

Gestión de calidad en el sector comercio

Según Palmeras, (2019) menciona. El sector comercio en la actualidad ha tenido un crecimiento considerable del 15% en cuanto a la calidad logrando mejorar las expectativas de sus clientes, ello ha hecho que este sector se vea beneficiado gracias a la gestión de calidad (pág. 50).

Ferreterías

Según Merino y Pérez, (2017) mencionan. “Se denomina ferreterías al local destinado a la venta de productos metálicos y de otro tipo que resultan útiles para el desarrollo de tareas de construcción, reparación y bricolaje” (pág. 12).

Importancia de las micro y pequeñas empresas en el Perú

El diario oficial del Bicentenario El Peruano, (2019). Las micro y pequeñas empresas (Mypes) tienen un papel importante en la economía nacional, porque brindan empleo 75% de la población económicamente activa (PEA), resalta la Cámara de Comercio de Lima. La titular del gremio empresarial, Yolanda Torriani citada en el Diario Oficial menciona: Las mypes tiene ahora muy claro sus objetivos y la forma de conseguirlos. Se plantean estrategias de producción, de comercio, de administración y de inversión tecnología y se preocupan por encontrar el soporte a una estabilidad financiera a corto y mediano plazo (pág. 11).

Mypes

Definición

Artículo 4.- Definición de la Micro y Pequeña Empresa

El Peruano, (2008). DECRETO SUPREMO N° 007-2008-TR La Micro y Pequeña Empresa. Es la Unidad Económica Constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (pág. 14).

Características de las Mypes (Liz, 2015).

Art. 3.- Las Mype deben reunir las siguientes Características:

	Microempresa	Pequeña empresa	Mediana empresa
Características	Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT's	Ventas anuales superiores a 150 UIT's y hasta el monto máximo de 1700 UIT's	Ventas anuales superiores a 1700 UIT's y hasta el monto
(*) Características aplicables a las MYME constituidas desde el 03. 07.2013			
(*) Ya no se exige un número máximo de trabajadores			

Marco conceptual

- **Mypes:** La Micro y Pequeña empresa (MYPE) es definida 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 prestaciones de servicios, Montoya (2017, pág. 117).
- **Gestión de calidad:** Ventimilla de Mora, (2006). “La gestión de calidad es el procedimiento empezado por uno o un grupo de individuos para organizar las actividades laborales de otros individuos con el fin de obtener soluciones de calidad y por ende se diferencia de una simple administración” (pág. 12).
- **ISO 9001:** Es una norma internacional acerca del sistema de gestión de calidad y que justamente se le atribuye a todas aquellas organizaciones públicas o privadas que disponen efectivamente de todos aquellos elementos que son necesarios para contar con una gestión de calidad que satisfaga al 100% las necesidades y expectativas de sus clientes.
- **UIT:** De conformidad con el Decreto Supremo N° 298-2018-EF, durante el año 2019, el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) será de cuatro mil doscientos y 00/100 Soles (S/ 4, 200,00).

III. Metodología

Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizada fue cuantitativa.

Nivel de investigación

El tipo de investigación utilizada fue descriptiva.

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

3.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación utilizado fue no experimental.

Según Pino, (2018). Menciona: “Que este tipo de investigación se caracteriza por no manipular deliberadamente la variable independiente. El investigador para este tipo de diseños no experimentales solo se sustrae a contemplar fenómenos en su estado natural, para luego analizarlos” (pág. 396).

3.2 Población y muestra

La siguiente investigación estuvo constituida por 17 ferreterías de la Av. Perú cuadra 45- del Distrito del Callo, Provincia Constitucional de Callao, Región Callao, 2018.

Según Pino, (2018). “La población es un conjunto formado por todos los elementos a estudiar. Cada uno de los elementos de la población se le denomina individuo no tiene que ser una persona física, puede ser una familia, un día, un negocio, etc” (pág. 165).

La muestra estuvo conformada por 17 Mypes que es el 100% de la población de la Av. Perú cuadra 45- del Distrito del Callo, Provincia Constitucional de Callao, Región Callao, Lima 2018.

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

3.3 Definición y operacionalización de variables

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

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas utilizadas para el presente estudio de investigación fue la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías entre las cuadras 43- 45 de la Av. Perú provincia constitucional del Callao, región Callao 2018.

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

Instrumentos

Los instrumentos utilizados para el presente estudio de investigación fue el cuestionario con las preguntas planteadas a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías entre las cuadras 43- 45 de la Av. Perú provincia constitucional del Callao, región Callao 2018.

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

3.5 Plan de análisis

Las técnicas y procedimientos utilizados en esta investigación fue de tipo cuantitativo, lo que nos a permitir conocer el número de preguntas planteadas a través de un cuestionario que se aplicó a los gerentes de las Mypes. Realizando tablas y gráfico y análisis.

3.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Instrumentos
<p>¿Cuáles son las principales características que tiene la Gestión de Calidad bajo el enfoque de los Beneficios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías entre las cuadras 43-45 de la Av. Perú Provincia Constitucional del Callao 2018?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías entre las cuadras 43- 45 de la Av. Perú provincia constitucional del Callao, región Callao 2018.</p> <p><u>objetivos específicos</u></p> <p>Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías entre las cuadras 43-45 de la Av. Perú provincia constitucional del Callao, región Callao 2018.</p> <p>Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías entre las cuadras 43- 45 de la Av. Perú provincia constitucional del Callao, región Callao 2018.</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías entre las cuadras 43-45 de la Av. Perú provincia constitucional del Callao, región Callao 2018.</p> <p>Describir las principales características de los beneficios de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías entre las cuadras 43- 45 de la Av. Perú provincia constitucional del Callao, región Callao 2018.</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Beneficios</p>	<p>Estuvo conformada por 17 ferreterías entre las cuadras 43- 45 de la Av. Perú Provincia Constitucional del Callao, Región Callao 2018.</p> <p>La muestra estuvo constituida por el 100% es decir las 17 ferreterías.</p>	<p><u>Tipo de investigación</u></p> <p>Fue de tipo cuantitativo.</p> <p><u>Nivel de investigación</u></p> <p>La presente investigación fue de nivel descriptiva.</p> <p><u>Diseño de investigación</u></p> <p>Fue de diseño no experimental.</p>	<p><u>Técnica</u></p> <p>La encuesta</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>Cuestionario Entrevista</p> <p><u>Escala de medición</u></p> <p>Escala likert</p>

3.7 Principios éticos

Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo que se incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En la presente investigación se va a conservar la confidencialidad, no exponiendo el 100% de los datos obtenidos de las encuestas, respetando a los representantes para no perjudicarlos ni a ello ni a sus organizaciones (Domingues Granda, 2019).

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

Benéficas y no maléficas: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En este sentido, la conducta del investigador debe responder las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios (Domingues Granda, 2019).

Principio de justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimientos. La presente investigación se cumplió con todos los lineamientos antes, durante y después del proceso de recojo de datos. Respetando

los derechos de autor en los datos obtenidos por otros investigadores (Domingues Granda, 2019).

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

IV. Resultados

4.1 Resultados

Con respecto a los representantes

Tabla 1. Edades de los representantes de las Nipes

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
21 – 31 años	2	6%
32 – 50 años	14	82%
51 a más años	1	12%
Total	17	100%

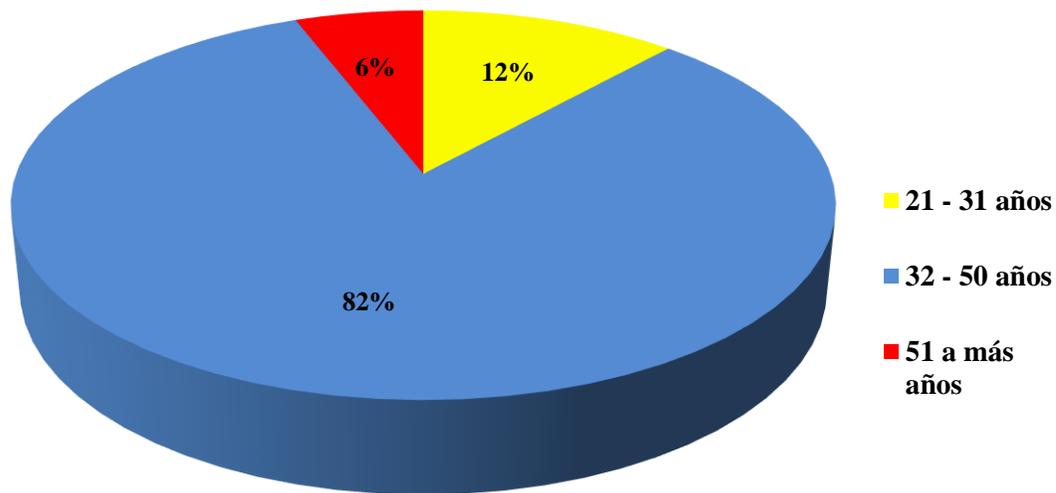


Figura 1: Edad de los representantes y/o dueños de las micro y pequeñas empresas

Interpretación: De 100% representantes y/ o dueños de las Mypes encuestadas el 82% tiene entre los 32 a 50 años de edad, mientras el 12% tiene entre 21 y 31 años de edad y el 6% tiene de 51 a más años.

Tabla 2. *Genero de los representantes de las Nipes*

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Femenino	3	18%
Masculino	14	82%
Total	17	100%

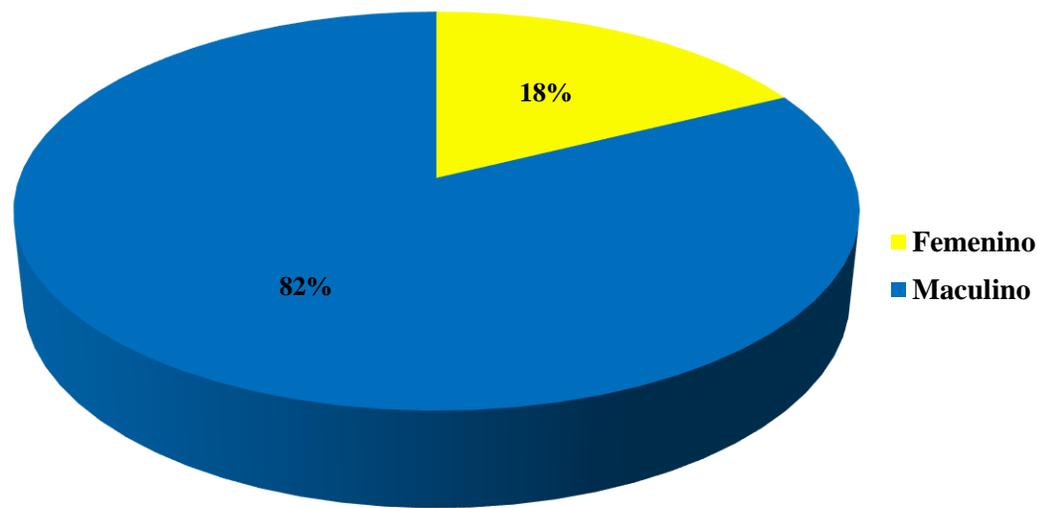


Figura 2: Genero de los representantes y/o dueños de las Mypes

Interpretación: Del 100% representantes y/o dueños de las micro y pequeñas empresas el 82% es del género masculino y el 18% son del género femenino

Tabla 3. Grado de instrucción

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Primaria	1	6%
Secundaria	2	12%
Superior no universitario	9	29%
Superior universitaria	5	53%
Total	17	100%

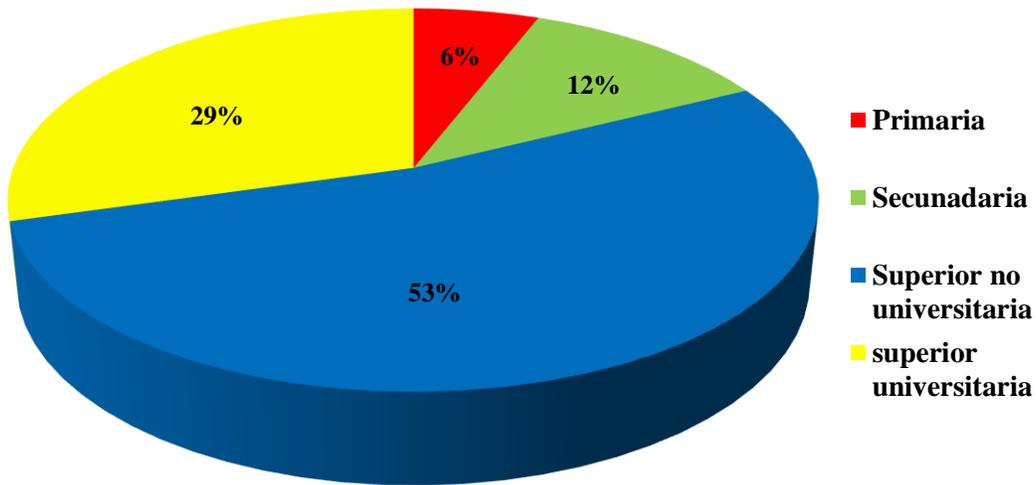


Figura 3: Grado de instrucción

Interpretación: Del 100% representantes de las Mypes el 53% tiene superior no universitaria, mientras que el 29% tiene superior universitaria, el 12% tiene secundaria y el 6% primaria .

Tabla 4. Cargo que desempeña

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Gerente/administración	0	0%
Dueños/administrador	17	100%
Total	17	100%

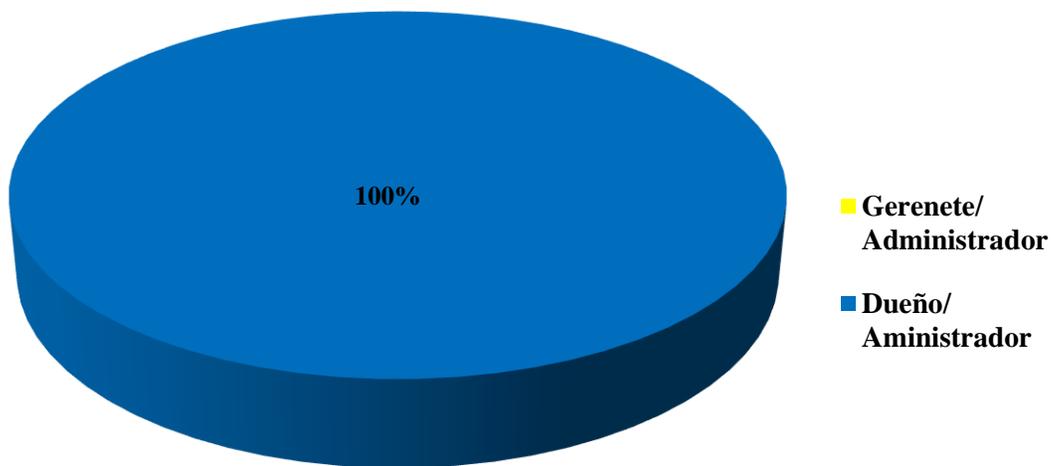


Figura 4: Cargo que desempeña

Interpretación: Del 100% representantes y/o dueños encuestados de las Mypes el 100% es dueño y a la misma vez administrador

Tabla 5. *Tiempo que desempeña el cargo*

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
0 a 3 años	1	6%
4 a 6 años	6	35%
7 a más años	10	59%
Total	17	100%

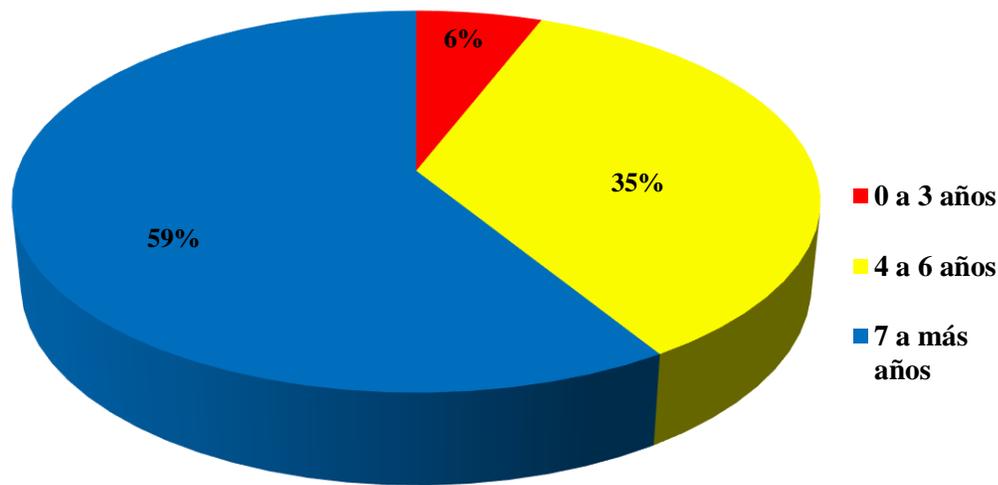


Figura 5: Tiempo que desempeña el cargo

Interpretación: Del 100% representas y/o dueño de las Mypes el 59% tiene 7 a más años desempeñados el cargo el 35% 4 a 6 años y el 6% de 0 a 3 años

Con respecto a las características de las Mypes

Tabla 6. Número de trabajadores

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
1 a 5 trabajadores	3	18%
6 a 10 trabajadores	11	65%
11 a más trabajadores	3	17%
Total	17	100%

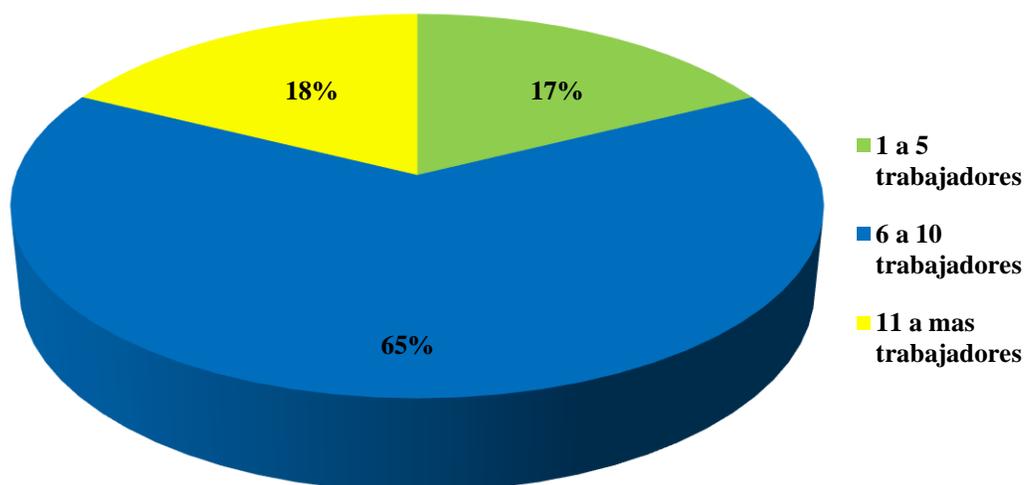


Figura 6: Número de trabajadores

Interpretación: Del 100% representantes y/o dueños encuestados en las Mypes el 65% tienen de 6 a 10 trabajadores, mientras que el 18% de 11 a más trabajadores y el 17% de 1 a 5 trabajadores.

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

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Personas no familiares	6	73%
Personas familiares y no familiares	11	27%
Total	17	100%

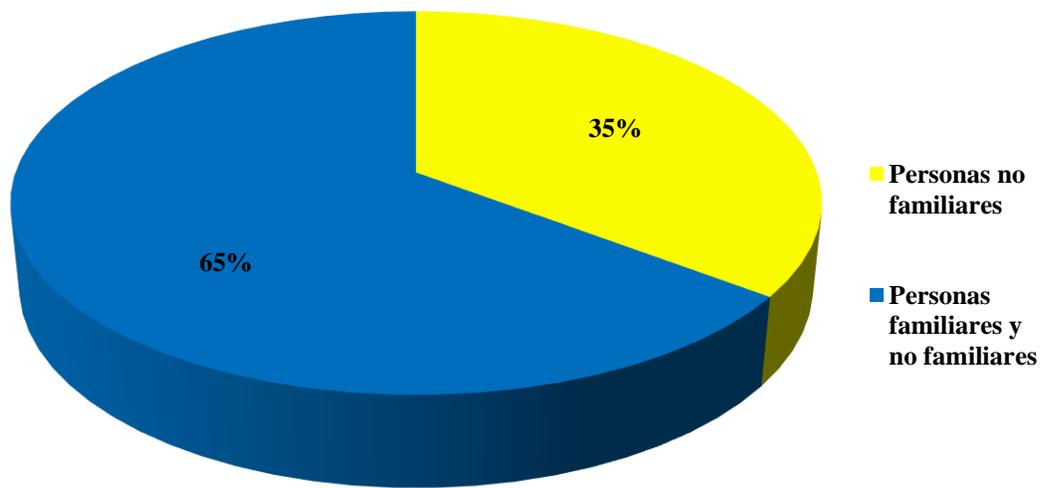


Figura 7: Personas que trabajan en las Mypes

Interpretación: Del 100% dueños y/o gerentes de las Mypes el 65% de personas trabajan son personas familiares y no familiares y el 35% son personas no familiares

Tabla 8. Objeto de creación

Variable	Nº de representantes	Porcentaje
Generar ganancia	16	94%
Subsistencia	1	6%
Total	15	100%

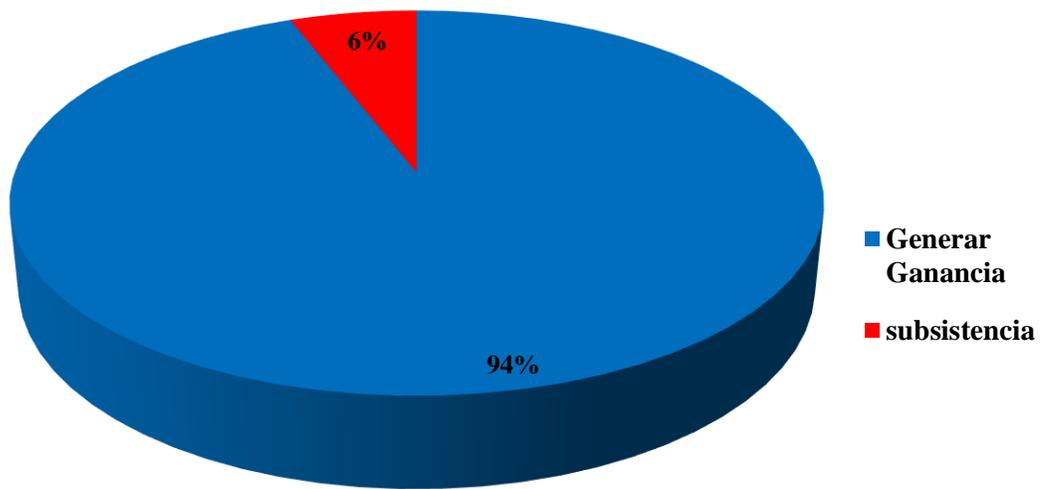


Figura 8: Objeto de creación

Interpretación: Del 100% representantes y/o dueños de las Mypes el 94% creó su empresa con el objeto de generar ganancia mientras el 6% para subsistir.

Tabla 9. Tipo de constitución de la empresa

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Persona Natural	1	6%
Empresa Individual de Responsabilidad Limitada	3	18%
Sociedad de Responsabilidad Limitada	4	23%
Sociedad Anónima Cerrada	8	47%
Sociedad Anónima	1	6%
Total	17	100%

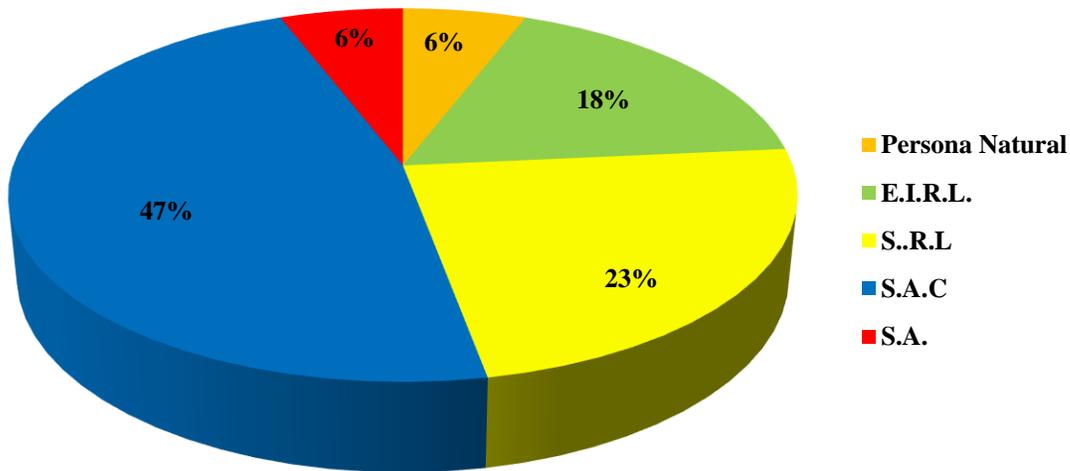


Figura 9: Tipo de constitución de la empresa

Interpretación: Del 100% representantes de las Mypes encuestadas el 47% es Sociedad Anónima Cerrada, el 23% es Sociedad de Responsabilidad Limitada, el 18% es Empresa individual de Responsabilidad Limitada, el 6% persona natural y el 6% es sociedad Anónima.

D1: Planificar

Tabla 10. *¿La empresa logra alcanzar los objetivos establecidos?*

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	1	6%
Muy pocas veces	6	35%
Algunas veces	2	12%
Casi siempre	3	18%
Siempre	5	29%
Total	17	100%

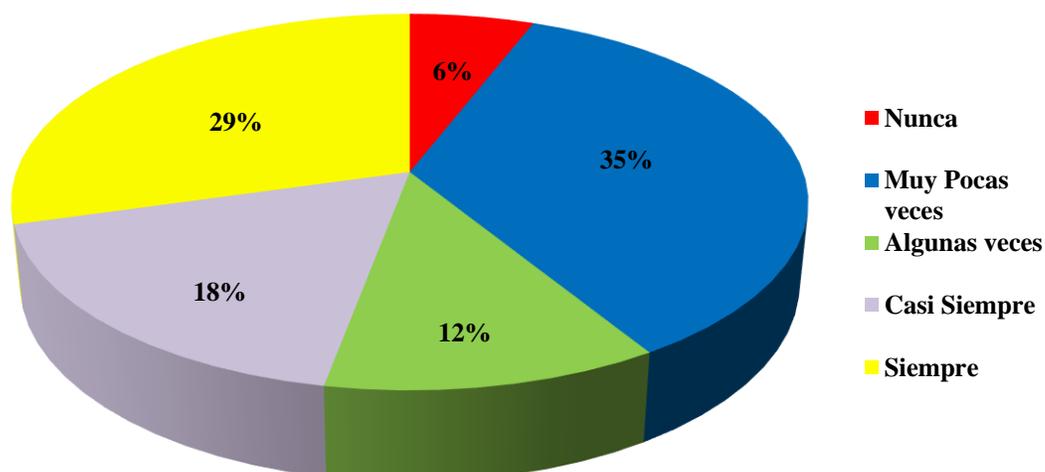


Figura 10: *La empresa tiene claro sus objetivos.*

Interpretación: Del 100% Mypes encuestadas el 35% muy pocas veces tiene objetivos claros, el 29% siempre, el 18% casi siempre, el 12% algunas veces, el 6% nunca.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	1	5%
Muy pocas veces	7	39%
Algunas veces	2	17%
Casi siempre	3	11%
Siempre	5	28%
Total	17	100%

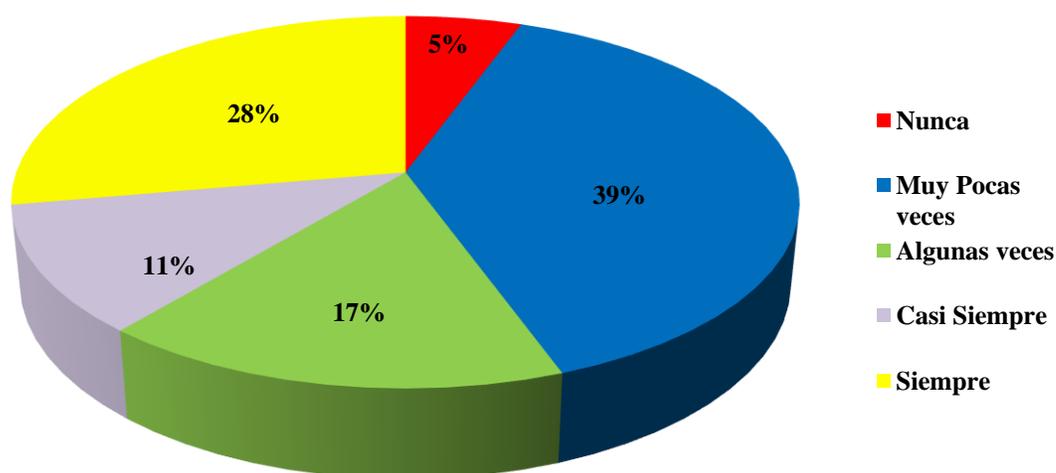


Figura 11: La empresa implementa la política del uso del uniforme

Interpretación: Del 100% Mypes encuestadas el 39% muy pocas veces implementa la política del uso de uniforme en la empresa, el 28% siempre, el 17% algunas veces, el 11% casi siempre y el 5% nunca.

Tabla 12. *¿La empresa establece estrategias para alcanzar los objetivos?*

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	6%
Algunas veces	2	12%
Casi siempre	4	23%
Siempre	10	59%
Total	17	100%

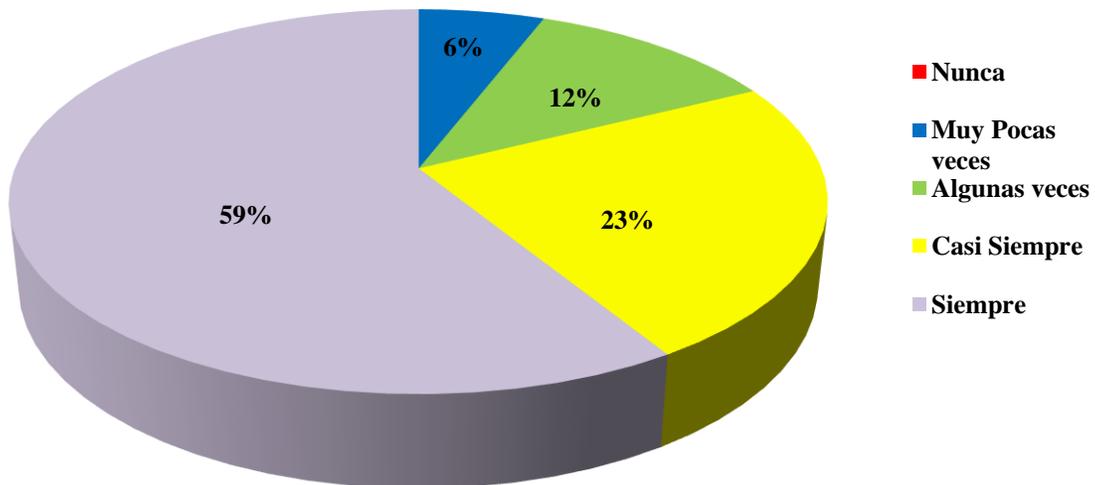


Figura 12: *La empresa establece estrategias para alcanzar los objetivos*

Interpretación: Del 100% encuestadas el 59% cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos de calidad, el 23% casi siempre, el 12% algunas veces, el 6% muy pocas veces.

D2: Control

Tabla 13. *¿La empresa sigue constantemente los procesos para una buena gestión de calidad?*

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	1	6%
Muy pocas veces	6	35%
Algunas veces	2	12%
Casi siempre	5	29%
Siempre	3	18%
Total	17	100%

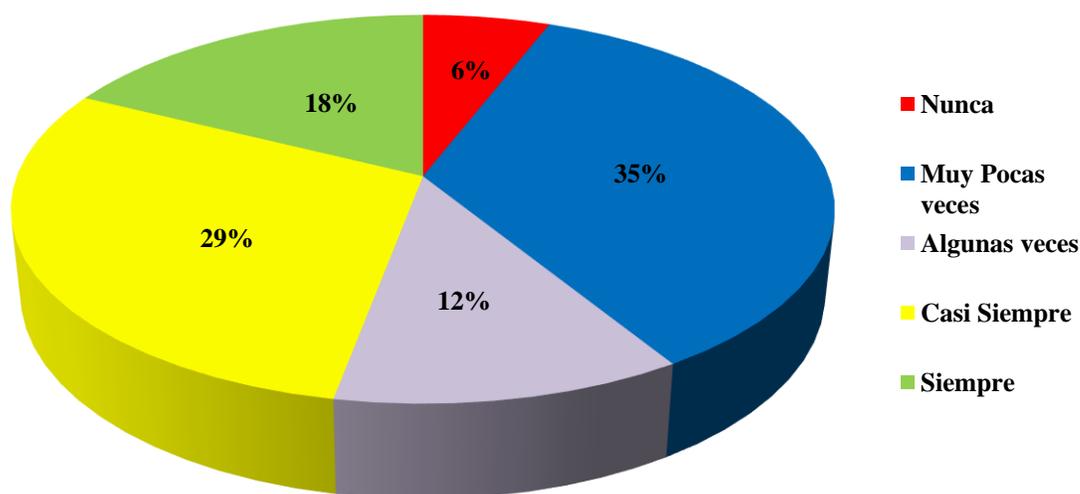


Figura 13: *La empresa sigue constantemente los procesos para una buena gestión de calidad*

Interpretación: Del 100% las Mypes encuestadas el 35% muy pocas veces sigue los procesos para una buena gestión de calidad, seguido de 29% que casi siempre, el 18% siempre, el 12% algunas veces y el 6% menciona que nunca.

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

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	1	6%
Muy pocas veces	7	41%
Algunas veces	4	23%
Casi siempre	3	18%
Siempre	2	12%
Total	17	100%

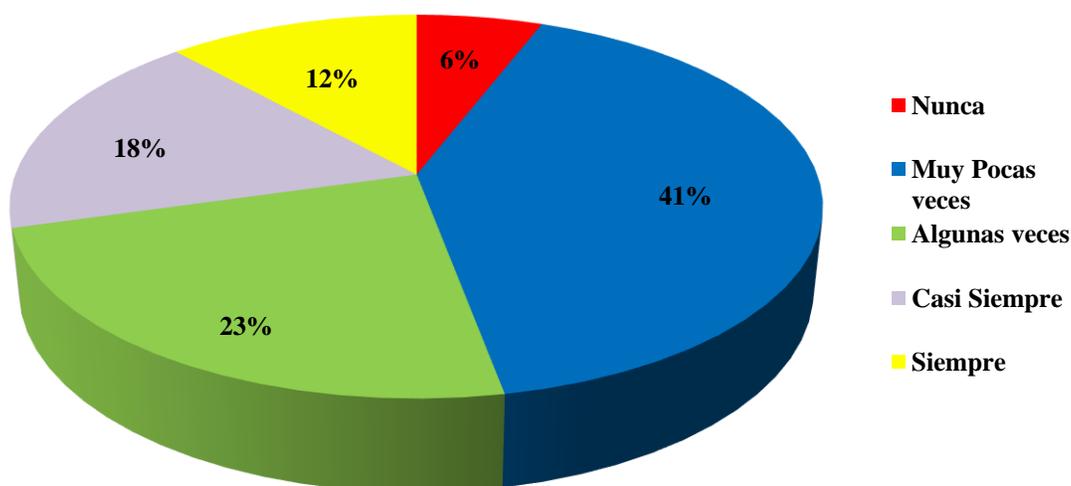


Figura 14: La empresa supervisa los procesos de las actividades realizadas por el personal.

Interpretación: Del 100% las Mypes encuestadas el 41% muy pocas veces supervisa los procesos de las actividades realizadas por el personal, el 23% algunas veces, el 18% casi siempre, el 12% siempre y el 6% nunca.

Tabla 15. ¿La empresa evalúa el desempeño de los empleados?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	2	12%
Muy pocas veces	1	6%
Algunas veces	5	29%
Casi siempre	4	24%
Siempre	5	29%
Total	17	100%

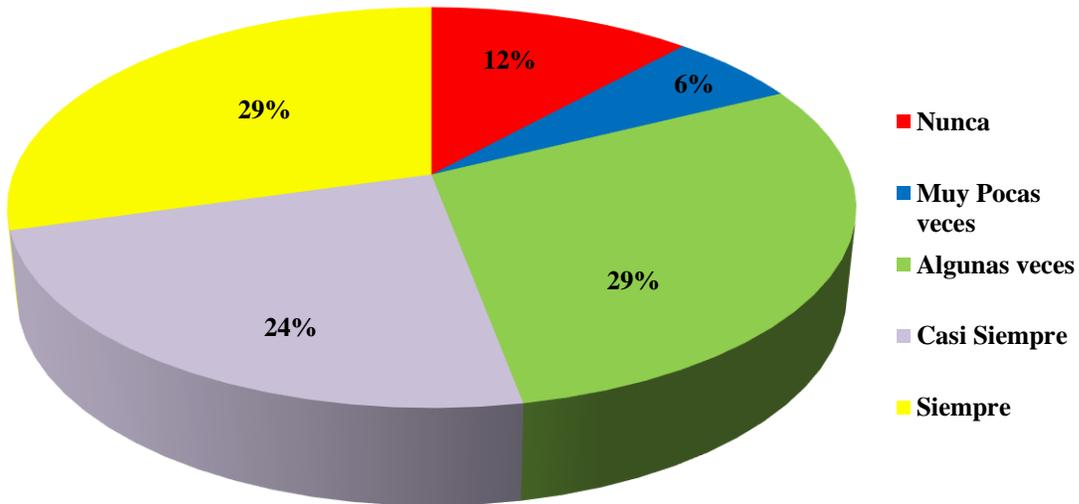


Figura 15: La empresa evalúa desempeño de los empleados.

Interpretación: Del 100% Mypes encuestas el 29% casi siempre evalúa el desempeño de los empleados, el 29% siempre, el 24% casi siempre, el 12% nunca, el 6% muy pocas veces.

D3: Mejora continua

Tabla 16. ¿La empresa brinda condiciones para el desarrollo de las tareas asignadas?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	1	6%
Muy pocas veces	3	18%
Algunas veces	5	29%
Casi siempre	6	35%
Siempre	2	12%
Total	17	100%

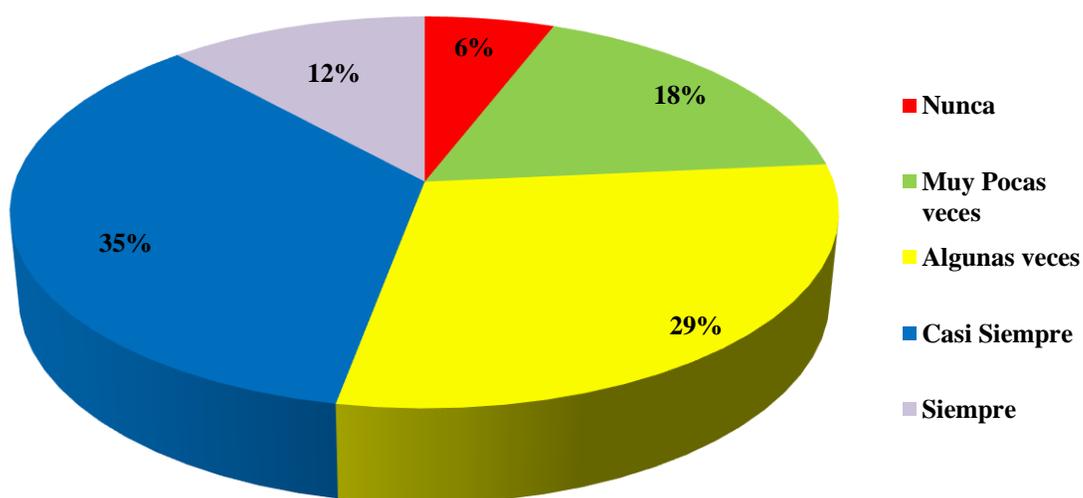


Figura 16: La empresa brinda condiciones para el desarrollo de las tareas asignadas

Interpretación: Del 100% Mypes encuestadas el 35% casi siempre brinda condiciones para el desarrollo de tareas asignadas, el 29% algunas veces, el 18% muy pocas veces, el 12% siempre y el 6% nunca.

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

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	6	35%
Algunas veces	5	29%
Casi siempre	4	24%
Siempre	2	12%
Total	17	100%

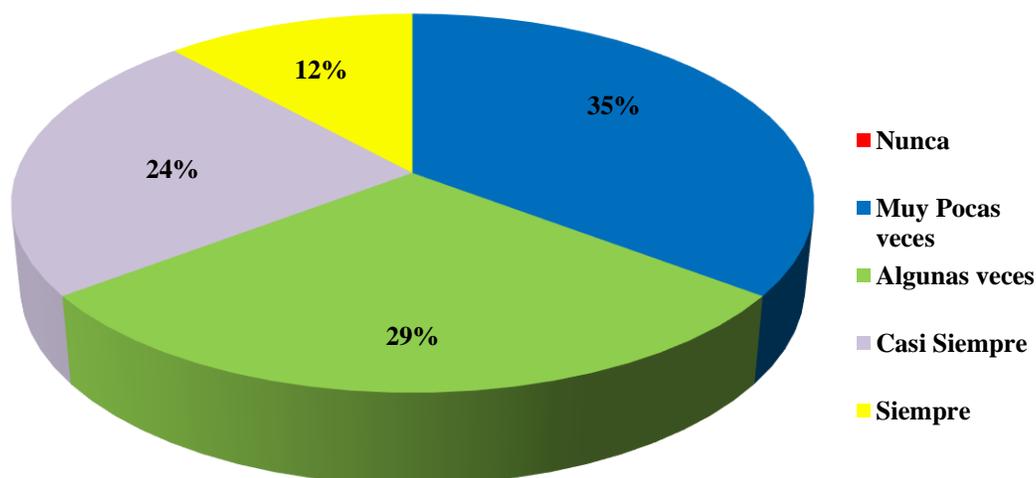


Figura 17: La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño.

Interpretación: De las 17 Mypes encuestadas el 35% muy pocas veces realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño, el 29% algunas veces, el 24% casi siempre, el 12% siempre.

Tabla 18. ¿La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	3	18%
Muy pocas veces	2	12%
Algunas veces	6	35%
Casi siempre	5	29%
Siempre	1	6%
Total	17	100%

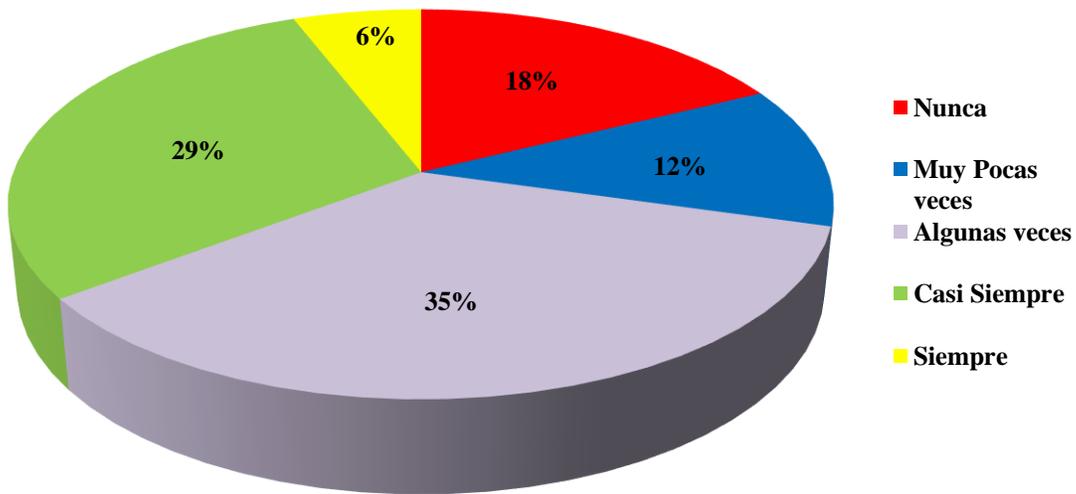


Figura 18: La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores.

Interpretación: De las Mypes encuestadas el 35% algunas veces brinda retroalimentación a los colaboradores, el 29% casi siempre, 18% nunca, el 12% muy pocas veces, el 6% siempre.

Variable beneficios: D1: Productividad

Tabla 19. *¿Considera que la motivación de a sus empleados mejora el rendimiento laboral?*

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	6%
Algunas veces	3	18%
Casi siempre	6	35%
Siempre	7	41%
Total	17	100%

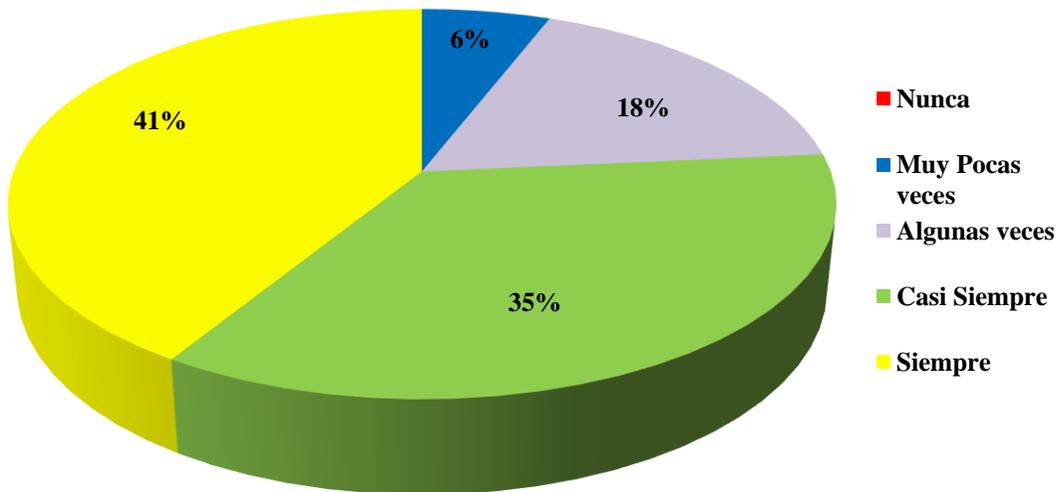


Figura 19: *Considera que la motivación a sus empleados mejora el rendimiento laboral*

Interpretación: De las 17 Mypes encuestadas el 41% siempre considera que la motivación a sus empleados mejora el rendimiento laboral, el 35% casi siempre, el 18% algunas veces, el 6% muy pocas.

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

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	2	12%
Algunas veces	4	24%
Casi siempre	5	29%
Siempre	6	35%
Total	17	100%

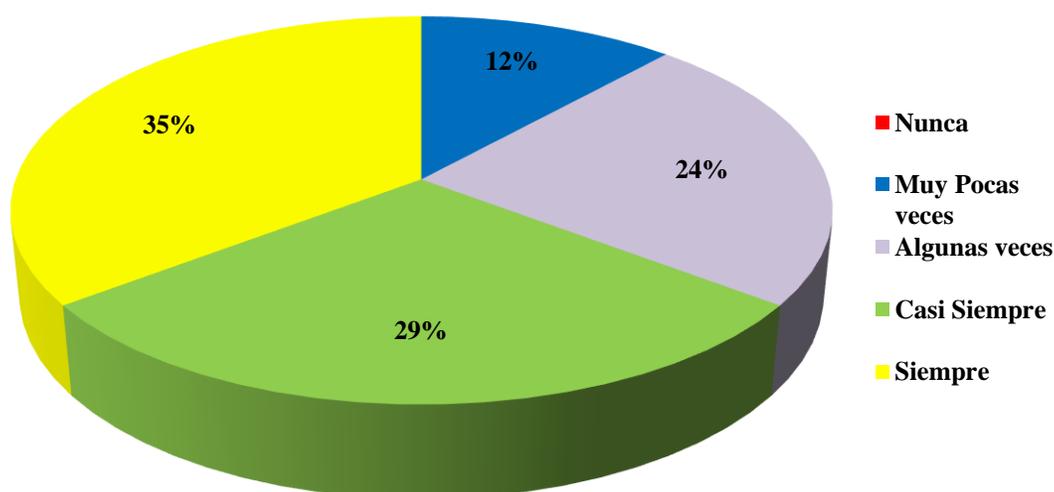


Figura 20: *considera importante que la empresa brinde capacitación constante a sus empleados.*

Interpretación: De las 17 Mypes encuestadas el 35% siempre considera que la empresa brinda capacitaciones constantes a los empleados, el 29% casi siempre, el 24% algunas veces, 12% muy pocas veces.

Tabla 21: ¿Considera que la organización tiene como beneficio la productividad laboral?

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

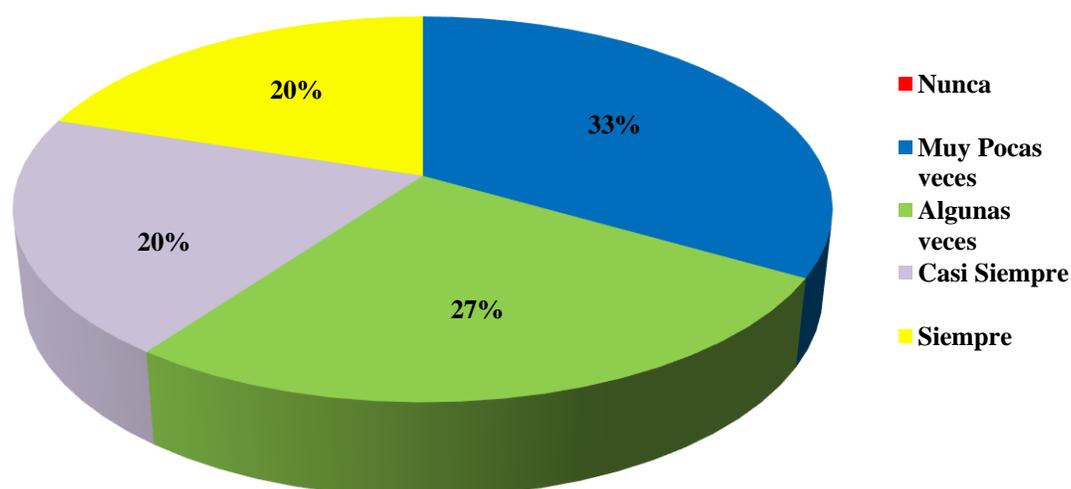


Figura 21: Considera que la organización tiene como beneficio la productividad laboral.

Interpretación: De las 17 Mypes encuestadas el 33% muy pocas veces consideran que la organización tiene como beneficio la productividad de laboral, el 27% algunas veces, el 20% casi siempre, el 20% siempre.

D2: Rentabilidad

Tabla 22: ¿Considera que la gestión de calidad tiene como beneficio la reducción de costos?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	1	6%
Muy pocas veces	6	35%
Algunas veces	3	18%
Casi siempre	5	29%
Siempre	2	12%
Total	17	100%

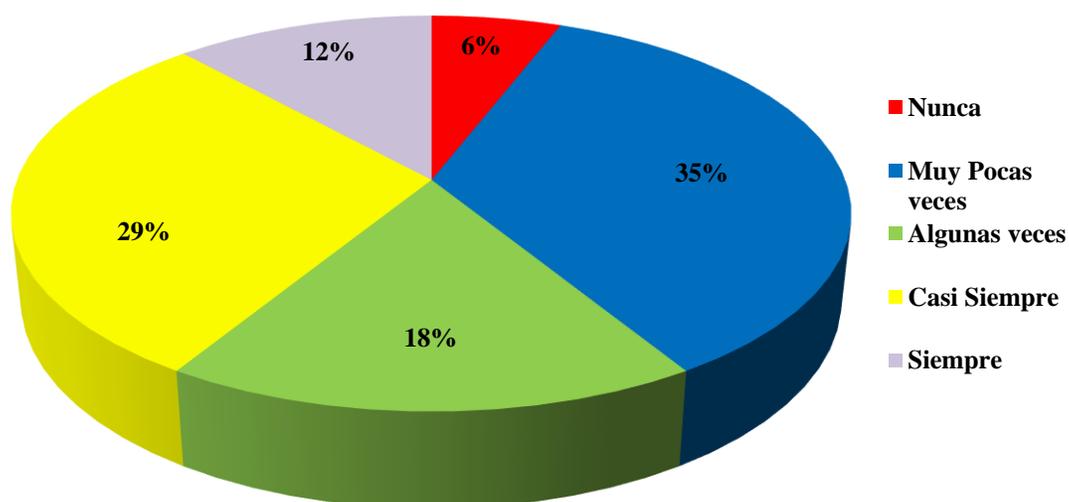


Figura 22: Considera que la gestión de calidad tiene como beneficio la reducción de costos.

Interpretación: De las 17 Mypes encuestadas el 35% muy pocas veces considera que la gestión de calidad tiene como beneficio la reducción de costos, el 29% casi siempre, el 18% algunas veces, 12% siempre y 6% nunca.

Tabla 23: ¿Considera que la gestión de calidad tiene como beneficio utilidades para la empresa?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	6%
Casi siempre	9	53%
Siempre	7	41%
Total	17	100%

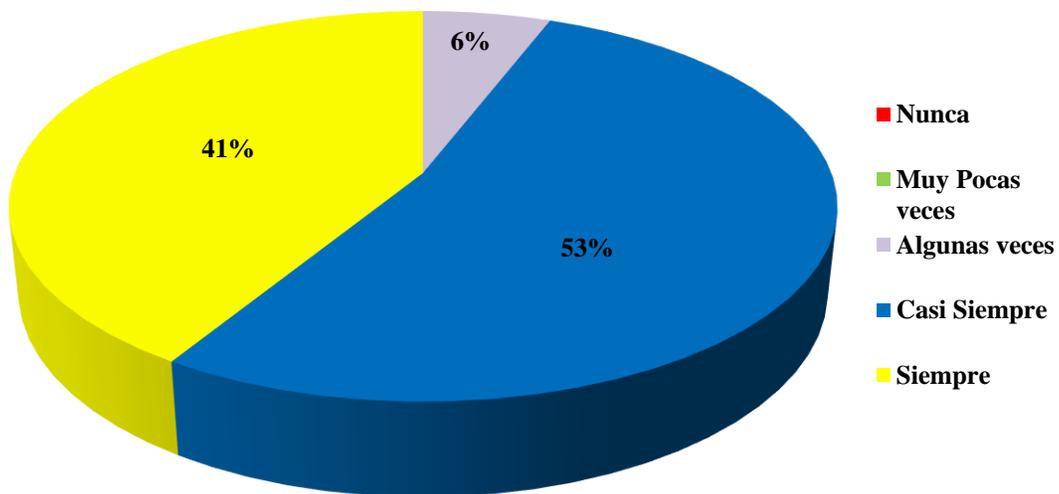


Figura 23: Considera que la gestión de calidad tiene como beneficio utilidades para la empresa.

Interpretación: De las 17 Mypes encuestadas el 53% casi siempre considera que la gestión de calidad tiene como beneficio utilidades para la empresa, el 41% siempre y el 6% algunas veces.

Tabla 24: ¿Considera que la rentabilidad tiene como beneficio obtener tecnología de punta?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	2	12%
Casi siempre	6	35%
Siempre	9	53%
Total	17	100%

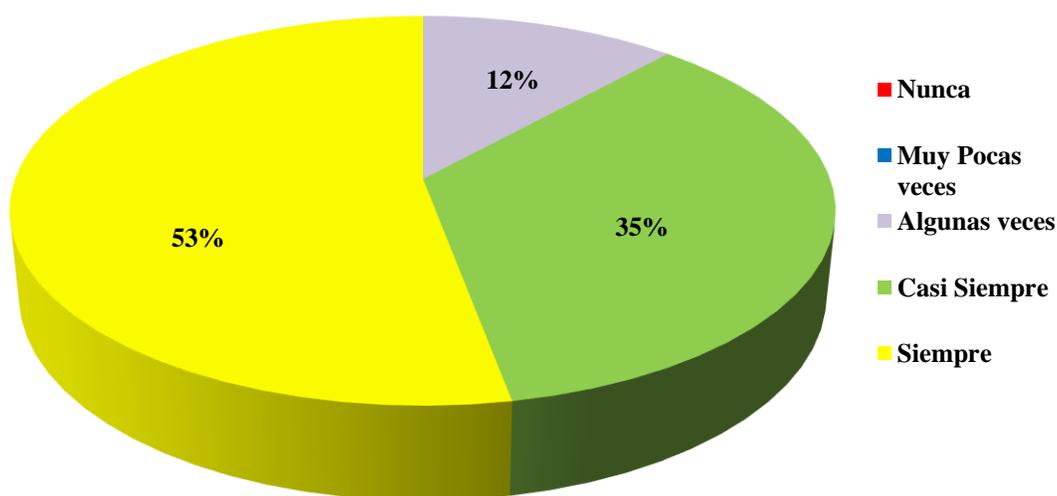


Figura 24: Considera que la rentabilidad tiene como beneficio obtener tecnología de punta.

Interpretación: De las 17 Mypes encuestadas el 53% siempre considera que la rentabilidad tiene como beneficio obtener tecnología de punta, el 35% casi siempre, y el 12% algunas veces.

D3: Satisfacción de clientes

Tabla 25: ¿La empresa considera las recomendaciones que le brindan los clientes?

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas	0	0%
Algunas	0	0%
Casi siempre	2	13%
Siempre	13	87%
Total	17	100%

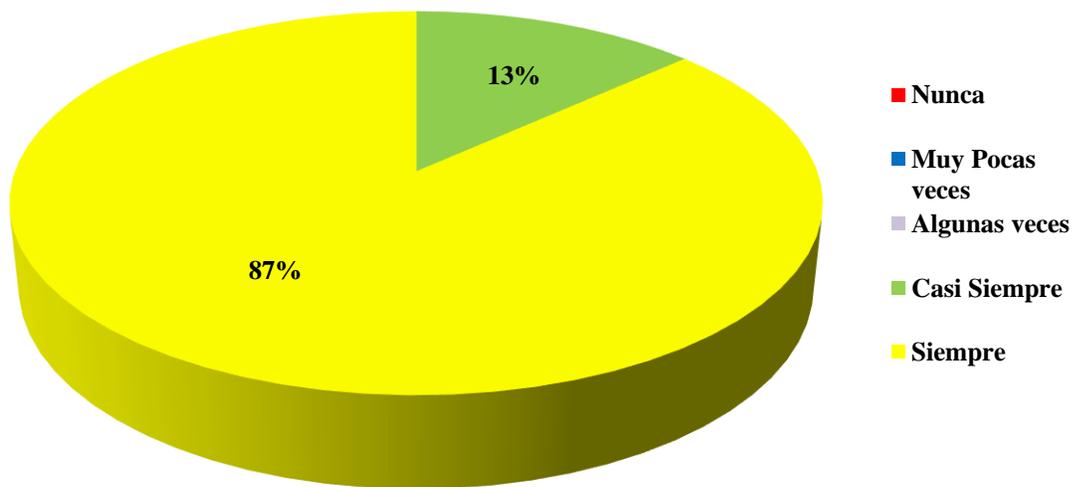


Figura 25: La empresa considera las recomendaciones que le brindan los clientes.

Interpretación: De las 17 Mypes encuestadas el 87% de los encuestados siempre considera las recomendaciones que le brindan los clientes, el 13% casi siempre.

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

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas	0	0%
Algunas	0	0%
Casi siempre	2	20%
Siempre	15	80%
Total	17	100%

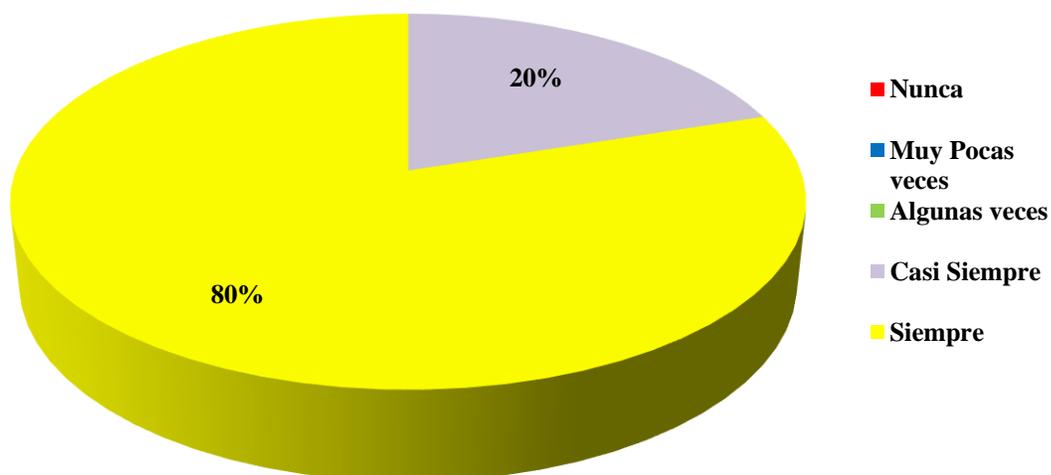


Figura 26: La gestión le trae como beneficio ofrecer calidad de productos y servicios.

Interpretación: De las 17 Mypes encuestadas el 80% siempre considera que la gestión de calidad trae como beneficio ofrecer calidad de producto o servicio y el 20% casi siempre.

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

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas	0	0%
Algunas	0	0%
Casi siempre	7	41%
Siempre	10	59%
Total	17	100%

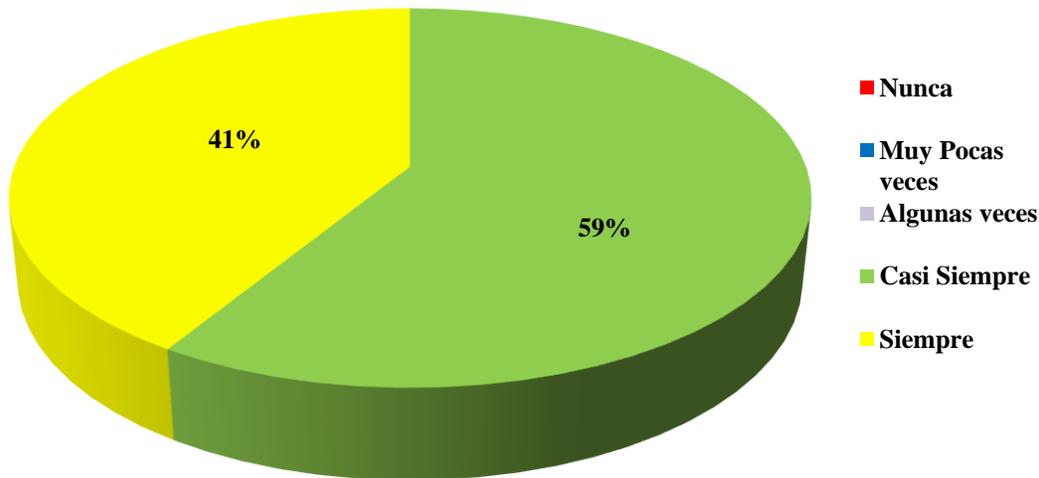


Figura 27: *La gestión de calidad trae como beneficio la fidelización de clientes.*

Interpretación: De las 17 Mypes el 59% casi siempre trae como beneficio la fidelización de clientes y el 41% siempre.

4.2 Análisis de resultados

Respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Tabla 1. En cuanto a la edad de los representantes y/o administradores de las micro y pequeñas empresas el 82% tiene 32 a 50 años de edad, esto se contrasta con los resultados encontrados por García, (2018) que menciona que el 82% de los encuestados es de tiene de 32-50 años de edad. (Ver figura N° 1)

Tabla 2. En cuanto al género de los representantes y/o administradores de las micro y pequeñas empresas el 82% es de género Masculino, esto se contrasta con los resultados encontrados por García, (2018), donde menciona que el género masculino de los representantes encuestados es de 82%, cabe precisar que los representantes es este rubro pertenecen al género masculino. (Ver figura N° 2)

Tabla 3. En cuanto al grado de instrucción de los representantes y/o administradores el 53% tiene superior no universitaria, esto se contradice con resultados encontrados por Macedo, (2017), donde menciona que el 20% de los representantes tienen grado de instrucción no universitaria. (Ver figura N° 3).

Tabla 4. En cuanto al cargo que desempeñan los representantes y/o administradores de las micro y pequeñas empresas el 100% es dueño y a la vez administra las Ferreterías. (Ver figura N° 4).

Tabla 5. En cuanto al tiempo que desempeña el cargo los gerentes y/o administradores de las micro y pequeñas empresas el 59% tiene de 7 a más años desempeñando el cargo de

gerentes y/o administradores, estos resultados contrastan con los encontrados por Inocente, (2017) que en su investigación mencionan que el 59% tienen de 7 años a más desempeñando el cargo. (Ver figura N° 5).

Tabla 6. En cuanto el número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas el 65% tiene de 6 a 10 trabajadores, contrasta con los resultados encontrados obtenidos por Inocente, (2017) donde menciona que el 65% tiene de 6 a 10 trabajadores. (Ver figura N° 6).

Tabla 7. En cuanto al personal que trabajan en las micro y pequeñas empresa el 65% son familiares y personas no familiares, seguido del 35% personas no familiares. (Ver figura N° 7).

Tabla 8. En cuanto al objeto de creación de las micros y pequeñas empresas el 94% se crearon para generar ganancia, esto resultados contrastan con los resultados encontrados por Pérez, (2017) donde menciona que el 94% de la empresa fue constituida para generar ganancia. (Ver figura N° 8).

Tabla 9. En cuanto al tipo de investigación de constitución de la empresa el 47% de micro y pequeñas empresas son Sociedad Anónima Cerrada, estos resultados se contrastan con los resultados encontrados por Porras, (2018) donde el 47% menciona que el tipo de constitución de la empresa es Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C). (Ver figura N° 9).

En cuanto a los resultados de la gestión de calidad:

Indicador: Planificar

Tabla 10. La empresa lograr alcanzar sus objetivos establecidos el 35% manifiesta que muy pocas veces. (Ver figura N° 10).

Tabla 11. La empresa implementa la política del uso del uniforme el 39% menciona que muy pocas veces, estos resultados contrastan con los encontrados por Macedo (2017) donde menciona que el 39% muy pocas veces implementa la política dl uso del uniforme. (Ver figura N° 11).

Tabla 12. La empresa establece estrategias para alcanzar los objetivos el 59% menciona que casi siempre, esto se contradice con los resultados obtenidos por García, (2018) donde menciona que el 23% casi siempre establecen estrategias que les permiten alcanzar los objetivos planteados. (Ver figura N° 12).

Indicador: Control

Tabla 13. La empresa sigue constantemente los procesos para una buena gestión de calidad el 35% muy pocas veces, seguido el 29% casi siempre, esto indica que la empresa se preocupa por los procesos y que estos se realicen bien. (Ver figura N° 13)

Tabla 14. La empresa supervisa los procesos las actividades realizadas por el personal el 41% muy pocas veces, estos resultados contrastan con los encontrados por Perez, (2017) donde menciona que el 41% muy pocas veces supervisa las tareas realizadas por su personal. (Ver figura N° 14).

Tabla 15. La empresa evalúa el desempeño de los empleados el 29% manifiesta que alguna vez, estos resultados se contradice con los encontrados por Inocente, (2017), donde menciona que el 32% evalúa el desempeño de sus empleados. (Ver figura N° 15).

Indicador: Mejora continúa

Tabla 16. La empresa establece condiciones para el desarrollo de las tareas asignadas el 35% menciona que casi siempre, estos resultados se contrastan con los encontrados por Contreras (2018) donde menciona que el 35% brinda condiciones para el desarrollo de tareas. (Ver figura N° 16)

Tabla 17. La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño el 35% mencionan que muy pocas veces, seguido del 29% algunas veces, esto nos indica que la empresa se preocupa por que el desempeño de su colaboradores redan frutos. (Ver figura N° 17).

Tabla 18. La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores el 35% menciona que algunas veces, esto se contrasta con los resultados obtenidos por Porras (2018) donde menciona que le 35% brinda retroalimentación su personal. (Ver figura N° 18).

En cuanto a los beneficios.

Indicador: Productividad

Tabla 19. La empresa considera que la motivación a los empleados mejora el rendimiento laboral el 41% menciona que siempre, seguido del 35% que afirma que casi siempre. Esto

indica que la empresa considera importante el factor motivación ya que los empleados pueden mejorar su rendimiento. (Ver figura N° 19).

Tabla 20. Considera importante que la empresa brinde capacitación constante a sus empleados el 35% menciona que siempre, seguido del 29% casi siempre. Esto indica que la empresa considera importante brindar capacitación constante ya que lograr mejorar la productividad. (Ver figura N° 20).

Tabla 21. Considera que la organización tiene como beneficio la productividad laboral el 33% muy pocas veces, seguido del 27% que menciona que algunas veces. Esto indica que la empresa considera que la organización es importante porque eleva la productividad sobre todo en los trabajos en equipo. (Ver figura N° 21).

Indicador: Rentabilidad

Tabla 22. Considera que la gestión de calidad tiene como beneficio la reducción costos el 35% menciona casi siempre, seguido del 29% siempre y el 27% muy pocas. Esto indica que la empresa considera que la calidad trae como beneficio la reducción de costos ya que la empresa al no cometer muchos errores estos evitan pérdidas. (Ver figura N° 22).

Tabla 23. Considera que la gestión de calidad tiene como beneficio utilidades para la empresa el 53% menciona que casi siempre seguido del 41% menciona que siempre. Esto indica que una gestión tiene como beneficio utilidades para la empresa porque al realizar una buena gestión de calidad aumenta la productividad, por ende las ventas y trae utilidades. (Ver figura N° 23).

Tabla 24. Considera que la rentabilidad tiene como beneficio obtener tecnología de punta el 53% considera que siempre, seguido del 35% considera que casi siempre. Es indica que cuando mejora la rentabilidad se pueden adquirir mejores equipos para mejorar la productividad de los empleados y puedan laborar en condiciones óptimas. (Ver figura N° 24).

Indicador: Satisfacción al cliente

Tabla 25. La empresa considera las recomendaciones que le brinda los clientes el 87% menciona que siempre, seguido del 13% que casi siempre. Esto indica la empresa si toma en cuenta las recomendaciones de los clientes para las mejoras. (Ver figura N° 25).

Tabla 26. La gestión de calidad le trae como beneficio ofrecer calidad de producto y servicio el 80% considera que siempre, seguido el 20% casi siempre. Esto indica que la empresa considera que la gestión d calidad trae como beneficio ofrecer productos de calidad ya que pasan el control de calidad. (Ver figura N° 26).

Tabla 27. La gestión de calidad trae como beneficio la fidelización de clientes el 59% consideran que casi siempre, seguido del 41% que menciona que siempre. Esto indica que la una buena gestión de calidad tiene como beneficio la fidelización del cliente ya que podrá brindarle productos que garanticen su calidad. (Ver figura N° 27).

V. Conclusiones

Respecto a los representantes de las Mypes: Los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de Ferreterías. En mayoría son del género masculino y tiene grado de instrucción superior univervitaria, es por ello que están al frente de la organización, siendo al mismo tiempo dueños de estos negocios.

Respecto a la gestión de calidad: En las micro y pequeñas empresas existe un gran porcentaje de las cuales logra alcanzar sus objetivos establecidos, así como lo preocupante es el bajo porcentaje de Mypes que establecen estrategias para alcanzar los objetivos, por otro lado tenemos el bajo porcentaje en la Mypes que siguen constantemente los procesos para una buena gestión de calidad, seguido de otro bajo porcentaje que supervisa las actividades realizadas por el personal.

Respecto a los beneficios de las Mypes : En cuanto a los beneficios de las micro y pequeñas empresas existe un porcentaje considerable que menciona que la motivación en los empleados mejora el rendimiento laboral, también que la capacitación constante mejora la productividad de los mismos, así mismo mencionan que la gestión de calidad trae como beneficios la reducción de costos, por otro la un muy alto porcentaje considera la recomendaciones que le brindas los clientes para realizar las mejoras respectivas.

Recomendaciones

En los bajos porcentajes encontrados en cuanto a gestión de calidad debe tomarse en cuenta que se deben alcanzar los objetivos, así mismo dar seguimientos a los procesos para una buena gestión de calidad, ya que es vital importancia para poder mejorar la productividad tanto del personal como de la empresa en general.

Por otro lado, la motivación del personal, la capacitación y las condiciones laborales son de vital importancia, ya que de ellas también depende que el personal sea más productivo y por ende poner en marcha a la empresa logrando así muchos beneficios que les favorece a los trabajadores y la empresa.

Referencias bibliográficas

- Ariza , A. T., & Fechas Parra, J. J. Gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para las comercializadoras ferreteras en Colombia. *Trabajo de grado para optar el título en Ingeniería Industrial*. Universidad de Ingenierías y Arquitectura, Bogotá D.C, Colombia.
- Bernal , C. A. (2006). *Metodología de la investigación* (2ª Edición ed.). México Pearson.
- Bravo H, M. (2013). *Grado de satisfacción de la calidad total*. Recuperado el 23 de Junio de 2018, de www.rosmat.net: www.rosmat.net
- Contreras Ramirez , M. C. Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferrteria del distrito de los Olivos, Lima 2018. *Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Córdova Dioses, E. Gestión de calidad y atención al cliente en las mypes del sector comercio, rubro ferreterías de Ciudad de Mendoza, Aregntina Año 2017. *Trabajo de Investigacion para optar el grado de bachiller*. Universidad de Palermo, Ciudad de Mendoza, Argentina.
- Cuatrecasas , L., & Gonzáles Babón , J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implnatación, Control y certificación*. Barcelona, España : Profit Editorial I; S.L.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta Edición ed.). México D.F.: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Liz, H. C. (2015). *Gestión del Capital Humano para la competitividad de las Mypes de la provincia de Huancayo* . Huancayo : Universidad Nacional del centro del Perú .
- Méndez García , J. C., Viguera Jaramillo, D., & Serrano Crespo, I. (2006). *Gestión de la calidad en los procesos de servicios y productivos* (Primera ed.). México D.F, México: Instituto Politecnico Nacional.
- Merino, J. P. (19 de Marzo de 2017). *definición de ferreterías*. Recuperado el 08 de Octubre de 2019, de <https://definicion.de/ferreteria/>: <https://definicion.de/ferreteria/>
- 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.

- Montoya Obregón, L. M. (Abril de 2017). *Soluciones laborales para el sector privado*. Recuperado el 08 de Octubre de 2019, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/A4B72C4C1B1A8C88052581870052D8EB/\\$FILE/SOLUCIONESLABORALES112.PDF](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/A4B72C4C1B1A8C88052581870052D8EB/$FILE/SOLUCIONESLABORALES112.PDF): <http://www2.congreso.gob.pe>
- Palacios Valverde, J. C. (29 de Enero de 2018). *Conexión Esan*. Recuperado el 22 de 06 de 2019, de Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Pérez , E., & Arias , C. Gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 del rubro ferretería en la ciudad de Guayaquil. *Trabajo de Investigación de Investigación para optar el grado de bachiller*. Instituto de Ciencias Matemáticas, Guayaquil, Ecuador .
- Pérez Salgado , M. Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en la Ciudad de Lambayque, año 2017. *Informe de tesis para optar el título de licenciado en administración*. Universidad San Pedro, Lambayeque, Perú.
- Peruano, D. o. (Domingo 7 de Julio de 2019). <https://elperuano.pe>. Recuperado el 07 de 07 de 2019, de <https://elperuano.pe/noticia-pymes-emplean-75-de-pea-y-destacan-emprendimientos-67499.aspx>
- Peruano, E. (Martes 30 de Setiembre de 2008). Trabajo y Promoción del Empleo. *Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MyPE*.
- Picon Macedo, R. Gestión de calidad bajo el enfoque de Marketing en el sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Calleria, año 2017. *Informe final de investigación para optar el título profesional de licenciado en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Pino Gotuzzo, R. (2018). *Metodología de la investigación: Elaboración de diseños para constatar hipótesis* (Segunda edición ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L; editor.
- Porrás Yzaguirre , A. Gestión de calidad y marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la Av. Peru cuadra 44,45,46 y 47, distrito San

- Martín de Porres, Lima 2018. *Tesis para optar el grado de licenciado en administración*. Universidad Telesup, Lima, Perú.
- Sánchez Velasco, J. (2011). *Gestión de la calidad : Mejora continua y sistema de gestión teoría y práctica* (2ª Edición ed.). Madrid, España : Editorial Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).
- Taipe Garcia , H. M. Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Satipo, Año 2017. *Informe final de investigación*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Ventimilla de Mora , M. (18 de Abril de 2006). "*Principios básicos de gestión empresarial*". Recuperado el 25 de 06 de 2018, de Gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/principios-basicos-de-gestion-empresarial/>
- Yacupoma Inocente , C. S. Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de San Juan de lurigancho año 2017. *Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Yzaguirre Palmeras, K. (25 de Mayo de 2019). *Comercio*. Recuperado el 08 de Octubre de 2019, de Plan de mejora de la calidad en el comercio:
http://www.comercio.gob.es/es-ES/comercio-interior/Ayudas-al-Comercio-Interior/Pdf/Plandemejora2005_2008.pdf

ANEXOS

Anexo N° 1: Instrumento de recolección de datos.

Relación de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías entre las cuadras 43-45 de la Av. Perú Provincia Constitucional del Callao, Región Callao, Periodo 2018.

Nº	Nombre Comercial	Tipo	Tamaño	Ubicación
1	PERÚ INTERPRISE ADVSING	S.A.C	Micro empresa	AV. PERÚ 4515
2	UNIFERR	S.A.C	Micro empresa	AV. PERÚ. 4525
3	ATLAS CUMBRES	E.I.R.L	Micro empresa	AV. PERÚ 4549
4	CADENA FERRETERIA DEL PERU	S.A.C	Micro empresa	AV. PERÚ 4615
5	EL SAUCECITO	S.A.C	Micro empresa	AV. PERÚ 4628
6	TRANNCEMAX	S.A.C	Micro empresa	AV. PERÚ 4519
7	FALMER PERU	S.A.C	Micro empresa	AV. PERÚ 4650
8	FERRETERIA SAN MIGUEL	S.A.C	Micro empresa	AV. PERÚ 4611
9	FERRETERIA CACERES	S.A.C	Micro empresa	AV. PERÚ 418
10	DEMALE	S.R.L	Micro empresa	AV. PERÚ 4628
11	FERRETERIA LUIS	E.I.R.L	Micro empresa	AV. PERÚ 4555
12	FERRETERIA STAÑO	E.I.R.L	Micro empresa	AV. PERÚ 4630
13	MALVA	S.A	Micro empresa	AV. PERÚ 4610
14	DEL PERU SOL	Persona natural	Micro empresa	AV. PERÚ 4310
15	FERRETERIA JULIA	S.R.L	Micro empresa	AV. PERÚ 4320
16	TUERCAS Y PERNOS	S.R.L	Micro empresa	AV. PERÚ 4530

17	CIA COMPOSAL	S.R.L	Micro empresa	AV. PERÚ 4323
----	--------------	-------	---------------	---------------

Anexo N° 2. Directorio de Mypes

Encuesta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**CUESTIONARIO QUE SE APLICARA A LOS REPRESENTANTES DE LAS
MYPES DEL**

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

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

1. Edad

- a) 21 – 31 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de instrucción

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior no Universitaria
- d) Superior Universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Gerente/Administrador
- b) Dueño/Administrador

5. Tiempo que desempeña el cargo

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

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

6. Número de trabajadores

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

7. Las personas que trabajan en su empresa son:

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

8. Objetivo de creación

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

9. Tipo de constitución de la empresa

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

e) Sociedad Anónima (S.A.)

II. GESTIÓN DE CALIDAD

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

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

N°	Ítems	Alternativas				
V1: Gestión de calidad						
D1: Planificar		1	2	3	4	5
1	¿La empresa logra alcanzar los objetivos establecidos?					
2	¿La empresa implementa la política del uso de uniforme?					
3	¿La empresa establece estrategias para alcanzar los objetivos?					
D2: Control		1	2	3	4	5
1	¿La empresa sigue constantemente los procesos para una buena gestión de calidad?					
2	¿La empresa supervisa los procesos de las actividades realizadas por el personal?					
3	¿La empresa evalúa el desempeño de los empleados?					
D3: Mejora continua		1	2	3	4	5
1	¿La empresa brinda condiciones para el desarrollo de las tareas asignadas?					
2	¿La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño?					
3	¿La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores?					

V2: Beneficios						
D1: Productividad		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la motivación a sus empleados mejorara el rendimiento laboral?					
2	¿Considera importante que empresa brinde capacitación constante a sus empleados?					
3	¿Considera que la organización tiene como beneficio la productividad laboral?					
D2: Rentabilidad		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la gestión de calidad tiene como beneficio la reducción de costos?					
2	¿Considera que la gestión de calidad tiene como beneficio utilidades para la empresa?					
3	¿Considera que la rentabilidad tiene como beneficio obtener tecnología de punta?					
D3: satisfacción al cliente		1	2	3	4	5
1	¿La empresa considera las recomendaciones que le brinda los clientes?					
2	¿La gestión de calidad le trae como beneficio ofrecer calidad de producto y servicio?					
3	¿La gestión de calidad trae como beneficio la fidelización de clientes?					

Muchas gracias por su colaboración