



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES
COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES Y DE
SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS EN MIRAFLORES BAJO,
CHIMBOTE, 2019

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

AUTOR

LOPEZ DEZA, ADRIAN CIRO

ORCID: 0000-0002-9098-8037

ASESORA

Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ 2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

López Deza, Adrián Ciro

ORCID: 0000-0002-9098-8037

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESORA

Mgr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgr.: Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5774-9374

Mgr.: Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-4371

Mgr.: Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-1775

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesora

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por la oportunidad que me da de seguir aprendiendo, estudiando y luchando por alcanzar mi meta profesional y mediante la sabiduría que pone en mí, me permita terminar con éxito el presente trabajo de investigación.

A mis padres Ciro y Doris, por el aguante y confianza que tuvieron en mí en todos los años de duración de mi carrera. A mis hermanas Verónica, Cinthya y Laura, ellas hicieron que este viaje estudiantil esté lleno de retos y dificultades, pero siempre salía la luz al anochecer.

A mi querido docente Carlos Enaldo Rebaza Alfaro quien fue el iniciador de esta aventura de investigación, gracias Maestro por guiarme. A mi asesora Elida Adelia Estrada Díaz, por la empatía, calma y dedicación, gracias a sus recomendaciones para el desarrollo del trabajo de investigación final, el cual enorgullezca a mi universidad y a su persona.

DEDICATORIA

A Dios, por bendecirme con tan grandiosa familia, por siempre brindarme oportunidades de superación y demostrarme el camino correcto para ser una buena persona con valores, amor al prójimo y empatía.

A mi familia en general, a ellos dedicarles este trabajo de investigación porque confiaron en mí, me apoyaron cuando ya no daba más, me daban fuerzas y ánimos para no verme derrotado. A mi novia, quien siempre estuvo a mi lado en cada paso y siempre estuvo para mí cuando más la necesité. A todos, los amo y gracias infinitas.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la Toma de Decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019. Fue de diseño no experimental – transversal - descriptivo, se utilizó una muestra de 6 micro y pequeñas empresas, a las cuales se les aplicó un cuestionario formado por 28 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 100% de los representantes tienen entre los 31 – 50 años de edad. El 66.67% son de género Femenino. El 83.34% tienen grado de instrucción secundaria. El 100% de los encuestados tienen como cargo dentro de la empresa “titular”. El 66.67% tiene de 4 a 6 años de permanencia de la empresa en el rubro. El 100% tiene de 1 a 5 trabajadores. El 50% tiene poco conocimiento sobre el término de Gestión de calidad. El 100% del personal tiene la dificultad de aprendizaje lento. El 100% conoce la técnica moderna de Marketing. El 83.34% tiene cierto conocimiento del concepto de toma de decisiones. El 100% si cree que la gestión de la calidad contribuye al rendimiento del negocio. Se concluye que la mayoría de representantes de las micro y pequeñas empresas creen que al tomar buenas decisiones se mejoraría la gestión de calidad de sus empresas.

Palabras clave: Gestión de calidad, micro y pequeñas empresas, toma de decisiones

ABSTRACT

The general objective of the research was: Determine the characteristics of Decision Making as a relevant factor for quality management in micro and small companies in the service sector, restaurant and mobile food service sector in Miraflores Bajo, Chimbote, 2019. It was non-experimental -transversal-descriptive design, a sample of 6 micro and small companies was used, to which a questionnaire consisting of 28 questions was applied, obtaining the following results: 100% of the representatives are between 31 - 50 years old. 66.67% are female. 83.34% have a secondary education degree. 100% of those surveyed have as a position within the "owner" company. 66.67% have been in business for 4 to 6 years. 100% have 1 to 5 workers. 50% have little knowledge of the term Quality Management. 100% of the staff have a slow learning disability. 100% know the modern technique of Marketing. 83.34% have some knowledge of the concept of decision making. 100% if you believe that quality management contributes to business performance. It is concluded that the majority of representatives of micro and small companies believe that making good decisions would improve the quality management of their companies.

Keywords: Decision making, quality management, micro and small companies.

CONTENIDO

1. Título de la Tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y Abstract	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	12
III. Hipótesis	42
IV. Metodología	43
4.1 Diseño de la investigación.....	43
4.2 Población y muestra	43
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	33
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.5 Plan de análisis	39
4.6 Matriz de consistencia	52
4.7 Principios éticos.....	42
V. Resultados	44
5.1 Resultados.....	44
5.2 Análisis de resultados	50
VI. Conclusiones	62
Aspectos complementarios.....	64
Referencias bibliográficas	66
Anexos.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector Servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comida en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019 44

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comida en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019 45

Tabla 3. Características de la toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019 46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

Figura 1. Edad	83
Figura 2. Género	83
Figura 3. Grado de instrucción.....	84
Figura 4. Cargo	84
Figura 5. Tiempo en el cargo	85
Figura 6. Tiempo en el rubro.....	85
Figura 7. Número de trabajadores.....	86
Figura 8. Vínculo familiar.....	86
Figura 9. Conocimiento sobre el término Gestión de Calidad	87
Figura 10: Técnicas modernas de gestión de calidad.....	87
Figura 11. Dificultades para la mejora de la gestión de calidad	88
Figura 12. Técnicas para medir el rendimiento de su personal	88
Figura 13. Contribución de la gestión de calidad para mejorar el negocio	89
Figura 14. La gestión de calidad alcanza los objetivos y metas.....	89
Figura 15. Conocimiento sobre la toma de decisiones.....	90
Figura 16. Toma de decisiones satisfacen sus necesidades.....	90
Figura 17. Importancia de las buenas decisiones para el éxito	91
Figura 18. Tipos de decisiones.....	91
Figura 19. Criterios para la toma de decisiones	92
Figura 20. Decisiones basadas por la razón	92
Figura 21. Ética y prudencia en la toma de decisiones	93
Figura 22. Estilos de toma de decisiones	93
Figura 23. Toma de decisiones buscan el bienestar	94
Figura 24. Empírico o con estudios.....	94
Figura 25. Toma de decisiones aumentan las ventas	95
Figura 26. Toma de decisiones se reflejan en las mejoras continuas.....	95
Figura 27. Toma de decisiones logran el posicionamiento	96
Figura 28. Resultados a corto plazo	96

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son importantes para la economía de un país, ya que concentra una alta tasa y grado de conformidad para el emprendimiento, así mismo mediante algunas reglas imprescindibles éstas logran obtener ganancias y ventajas las cuales son sostenibles a través del tiempo. (Noreña, 2019)

En la actualidad, a pesar de las circunstancias actuales y anteriores, las micro y pequeñas empresas han surgido destacando siempre en momentos difíciles con poca ayuda financiera, siendo esta dificultad muy grande para que puedan emprender con base y responsabilidad. Las micro y pequeñas empresas tienen problemas en cuanto a sus decisiones siendo ésta una gran caída en su día a día, la falta de conocimiento, asesoría y capacitación sobre las técnicas y herramientas administrativas llevan a que siempre exista un riesgo e incertidumbre con consecuencias irreversibles, pero si con soluciones y mucha retroalimentación. Estas dificultades sin ser analizadas y superadas afectan a la gestión de calidad porque no da pase a lograr una mejora continua sino abre pase a los errores y deficiencias dentro del mercado laboral. El Ministerio de Economía hace entrega a disposición pública la Quinta Encuesta Longitudinal de Empresas, con siglas ELE-5, las cuales cubrieron a 339.022 empresas, excluyendo a aquellas que generan ventas al año iguales o menores a 800 UF, las cuales son representativas a nivel de envergadura de empresa y el sector económico. Tras esta nueva actualización se pudo asegurar representatividad para las empresas a las cuales se les viene haciendo un seguimiento en el tiempo, de esa manera

permite el estudio de la evolución de su producción en sus distintas áreas como financiamiento, tecnologías de la información, capacitación, etc. Los resultados de la encuesta muestran que el comercio (34,3%), manufactura (10,6%) y transporte (10,1%) son los rubros con mayor concentración de empresas, las empresas grandes cuentan con el 3,1% del total estudiado y solo emplean al 56,3% de trabajadores. Las pymes con un 52,5% del total de empresas y solo emplean al 38,7% de los trabajadores. Por otro lado, en las microempresas estos porcentajes son de 44,4% y 5%, se observa que un 25,1% de las grandes empresas exportó en todo el 2017, de forma directa o indirecta o a través de un intermediario, encima del 16,8% que está registrado por las pymes y el 1,3% registrado por las microempresas, en sus características nos dice que el 72,7% de los puestos gerenciales son ocupados por los propietarios y que solo el 28,3% son ejercidos por mujeres, los recursos propios (45,5%), los bancos (41,7%) y sus proveedores (34,4%) fueron las fuentes de financiamiento más relevantes en las empresas durante el 2017, el 23,3% de las empresas durante el año 2017 solicitaron un crédito de la cual la mayoría recibieron una respuesta favorable (84,4%), también durante el 2017 el 31,8% de las empresas contrato nuevos empleados y el 32,6% acabó su relación con al menos un trabajador, en el área de exportación nos dice que el 1,3% de las empresas que no exportaron en el 2015, lo hicieron en el 2017 y el 34,5% que si lo hicieron, no tuvieron mucha exportación durante el 2017, el 10,7% de los puestos de gerencia que si participaban en el 2015, no lo hicieron en el 2017 y el 9,3% no pidió ningún crédito durante el 2015 pero si en el 2017, mientras que el 13,3% de

empresas si pidió créditos en ambos periodos. (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 2019)

En la Unión Europea, el cierre de sus empresas causó grandes efectos y consecuencias en las exportaciones hacia distintos países y está muy asociada en las cadenas de valor a nivel global. Hay pequeñas empresas que se están reabriendo en una actualidad que ha sido transformada por una enfermedad pandémica, ha cambiado su forma de operar en un ecosistema netamente empresarial, de esto dependerá si sobresale o simplemente falla en el intento. Las capacidades de estas empresas para superar estas situaciones determinarán el futuro y bienestar de miles de empresas en el comercio internacional, esto se vio afectado en su toma de decisiones iniciales, para lo cual se espera que cambie conforme pase el tiempo. Muchas de ellas siendo líderes desempeñan un papel importante en la dirección del comercio internacional, las tomas de decisiones en sus prácticas de producción, establecer marcas, abastecer, aprovisionar, alzar sus ventas. En muchas ocasiones, durante y en medio de la crisis, todo se ha vuelto riesgoso afectando a pymes vulnerables en países que aún están desarrollándose trayendo como consecuencias pérdida de trabajos y cierres de empresas. Las empresas líderes deben reimplantarse nuevas estrategias para contribuir y compartir costos con los pequeños abastecedores, con esto garantizan que el valor es compartido equitativamente. (Centro de Comercio Internacional, 2020)

Las empresas medianas y pequeñas poseen una gran importancia dentro de la economía Latinoamericana, es una fuente creadora y

generadora de empleo que ha sido analizada para distintos estudios desde hace ya muchos años. Estos centros de trabajos generados resaltan la necesidad de encontrar un financiamiento que facilite que sea formal en el mundo empresarial y asimismo crezca y viene de la mano con un mejoramiento al brindar una adecuada gestión de calidad. Sin duda, las PYMES son importantes para el sistema económico, especialmente en Iberoamérica ya que comprenden más del 90% de empresas totales. Las decisiones de la política pública se han dirigido especialmente a lograr el acceso al crédito, a su formalización como empresa y a su desarrollo en el ámbito empresarial. La financiación de estas empresas es un punto estratégico para su futuro desarrollo, continuidad y supervivencia en el mercado laboral. Así mismo, la gestión financiera es un elemento básico para la toma de decisiones y alcanzar un correcto equilibrio al igual que la organización que genera la información de la empresa. Por otro lado, su gestión de calidad se ve comprometida por no presentar oportunidades de mejora, esto crea un problema de avance y perjudica a un número grande de empresas, especialmente las micro no logran estar dentro de estas evaluaciones y no pueden adquirir financiamiento para empezar a trabajar. (Orueta, et al., 2017)

Colombia después de 25 años ha llegado a transformar su economía y a posicionarse en un lugar internacionalmente. En 1990 tenía el puesto número 40 en todo el mundo, y en 2014 llegó a descender al puesto número 26, de acuerdo al Banco Mundial. En la actualidad su valor es de US\$377.739,6 millones, con la cual se posiciona como la cuarta economía

de América Latina y el Caribe. El mayor protagonista de esta economía muy bien posicionada es el parque fabril o la zona industrial en la cual abarcan las micro, pequeñas y medianas empresas las cual han ocasionado una gran impresión en distintos indicios macroeconómicos del país, esto se debe a las buenas decisiones durante el tiempo, lo cual poco a poco posicionó a este país en lo que ahora es. De acuerdo al Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), las Mipymes son las generadoras de un 67% de empleo y fomentación de trabajos aportando un 28% del Producto Interno Bruto (PIB). “Cabe reconocer la gran importancia de las Pymes en nuestro país, estas empresas son primordiales para el sistema de producción colombiano, como dice el Registro Único Empresarial y Social (RUES), que en el país el 94,7% de las empresas son microempresas y el 4,9% son las pequeña y medianas empresas”, explicado por Julián Domínguez, presidente de la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio. Al ver la envergadura de las empresas, sabemos que en el primer grupo hay 1.522,394 empresas que son micro, existen 22,772 empresas que se considera no determinadas, y 14,567 pequeñas y 2000 medianas les falta ser actualizados en la información de sus datos de activos. En el segundo grupo existen 749,806 microempresas, 101,957 consideradas no determinadas, 100,350 son pequeñas y 27,107 son medianas. (Estadísticas, 2016)

En Argentina existen 2 tipos de puestos de trabajo, en donde el 33,5% de estos son considerados puestos de “trabajo en blanco”, en total unos 2,374, que son abastecidos por unas 525,000 pymes de todo tipo, mientras que los puestos de “trabajo en negro” cuentan con un número

mayor, superando a los formales y el incumplimiento de normas se refleja más en las pequeñas empresas que en las grandes, las cuales son sujetas a grandes controles. Esto es consecuencia de decisiones pésimas de entidades que pudieron rescatar de lo clandestino a tantas pymes, y es entendible que mucho más de la mitad de los trabajos sean formales o informales son generados por las pymes. Algunas investigaciones concluyen que el porcentaje podría ser tan alto como el 90%. Se está al tanto que el 69% de la población que trabaja labora en empresas que no cuentan con más de 9 empleados. A la mayoría de las empresas (Pymes) le es difícil acceder a créditos financieras, en realidad el 25% de las pymes del comercio mayorista tiene sus inversiones impedidos por esta razón, esta información fue dada por la Fundación Observatorio Pymes. Siendo el Banco de la Nación la principal entidad financiera de estas empresas, dio crédito a 25,000 pymes durante el 2008 y 2009, con préstamos de hasta 10 años de plazo y con un interés fijo al 15% por los primeros 5 años. El 5% de las pymes usó el crédito de programas que pertenecen al financiamiento público. La Subsecretaria de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional del Ministerio de Industria y Turismo es el área gubernamental responsable de las políticas de promoción del sector. (Solivárez, 2017)

Las pymes en el Ecuador han usado otra manera de poder financiarse así mismo usando principalmente sus fuentes de ahorro propio y bancos tradicionales, es una gran decisión la cual les dio oportunidad de conseguir nuevas maneras de inversión a modo propio. El INEC realizó en el 2010 el último censo económico, los cuales arrojaron un porcentaje del 95% que son

las micro, pequeñas y medianas empresas. Esto hace pensar que, la mayor parte de las empresas en Ecuador corresponden al sector MIPYMES y solo el 5% restante estaría considerado en medianas-grandes y grandes. Las medianas-grandes y grandes empresas son las que generan mayor contribución al PIB, con 22,700 establecimientos perciben el 76% de ventas a nivel nacional, en un total de 499,045 esto solo representa el 4.55% del total de instalaciones que arrojó la información del censo económico 2010. (Delgado & Chávez, 2018)

Alrededor de 1,9 millones de Mipyme formales laboran dentro del mercado peruano al 2017. Esto representa el 99.5% del total de empresas formales – el 96.2% son microempresas, 3.2% pequeña y el 0.1% son medianas. De todos estos porcentajes el 87.6% se dedican al comercio y servicios y el 12.4% a las actividades productivas, entre ellas la construcción, minería, etc. Generan aproximadamente el 60% de la PEA siendo la fuente más generadora de empleos. Desde el 2013 al 2017 la cantidad de empresas formales aumento a un promedio anual de 7.2%, pero aún existe una informalidad importante, ya que el 48.4% de las Mypes no figuran inscritas en la Sunat. (Ministerio de la Producción, 2019)

El proceso por el cual ha ido evolucionando las micro y pequeñas empresas ha sido muy lento en estos últimos años. En nuestra región Ancash, tenemos un 80% de informalidad en las Mypes. Durante el 2017 y el 2018 se han creado alrededor de 55,000 Mypes de las cuales solo 5000 se encuentran en orden. “El alto índice de informalidad se debe a la falta de apariencia del Estado y la desinformación que tienen los pequeños

empresarios”. El director de la Dirección Regional de Trabajo relaciona esta debilidad y culpa a las anteriores gestiones de la falta de elaboración de proyectos de formalización, la falta de orientación a los emprendedores y la toma de decisiones oportunas que ayuden al desarrollo de la localidad. “El Ministerio de Trabajo, realizo e implemento un programa llamado Formaliza Perú hace algunos años, pero no ha tenido mucha acogida ni importancia en Ancash. Sin embargo, el próximo mes será oficializado por la Dirección Regional de Trabajo”. La emoción de ciertos emprendedores al comenzar un negocio y la falta de asesoramiento han hecho que sus negocios se vean truncados al año del que fueron creados. (El Ferrol, 2019)

Las micro y pequeñas empresas son las principales fuentes de ingresos para los chimbotanos que deciden emprender un negocio, estos muchas veces por falta de información fracasan a unos cuantos meses de haber iniciado, muchas veces llegan a triunfar a base de una constante dedicación y diaria labor, trayendo consecuencias positivas en su vida misma, como la mejora de la calidad de vida, como la oportunidad de trabajo a más personas.

En el distrito de Chimbote, Miraflores Bajo, lugar en el que se desarrolló el trabajo de investigación, existen micro y pequeñas empresas del rubro servicios, donde predomina el problema de la toma de decisiones, debido a que a veces por falta de conocimiento, estudios universitarios o asesoramiento recurren a decidir sin conocer las consecuencias de estas en los objetivos que se plantean en el mercado competitivo donde funcionan, estas deficiencias en sus decisiones se ven reflejadas en la disminución de

clientes, en la pérdida de ingresos y posiblemente en la desaparición de la micro y pequeña en un futuro cercano por falta de desarrollar sus estrategias.

Estos problemas ya conocidos demuestran el bajo conocimiento de los administradores, titulares, gerentes o dueños, quienes tienen que estar en la vanguardia y vivir tal y como el mundo y las condiciones lo ameritan, no es fácil emprender para eso se debe aprender y estudiar previamente para saber cómo actuar ante situaciones por las que las micro y pequeñas empresas pasan.

Por lo ya redactado se planteó como enunciado: ¿Cuáles son las principales características de la toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de restaurante y de servicio móvil del distrito de Chimbote, 2019?

Para poder dar respuesta a esta pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la Toma de Decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.

Para lograr el objetivo general se propusieron los siguientes objetivos específicos: Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019, describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de

comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019, establecer la Toma de Decisiones como factor relevante en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.

En cuanto a su justificación, el presente trabajo fue realizado para que los encargados, dueños, administradores o titulares de las micro y pequeñas empresas puedan entender y conocer sobre la importante estrategia que es la toma de decisiones y que tan relevante es para una buena y adecuada gestión de calidad. A esto, todo lo recopilado en cuanto a la información y recomendaciones dadas por el autor de este proyecto sean de bendición y tomen de ejemplo para poder añadir y ejecutar dentro de sus propias empresas. Gracias a esta investigación podremos saber que tan eficiente es la toma de decisiones como estrategia para las micro y pequeñas empresas del sector servicios, así se podrá contemplar a la toma de decisiones como una estrategia para poder enfrentar dificultades, situaciones y/o problemas que toda empresa pasa y supera de acuerdo al nivel de decisión determinada, ya que los propietarios deben tener ética y prudencia además conocer los tipos, características y que tan importante es el tomar decisiones adecuadas para poder subsanar los riesgos por los que pasa la empresa. Se espera que este trabajo pueda servir como antecedente para futuros trabajos de investigación y así poder extender esta información tanto para estudiantes como para empresarios que aún no conocen esta importante estrategia.

La metodología utilizada fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Para el recojo de la información se tomó como población y muestra a 6 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó el cuestionario de 28 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 100% tienen entre 31 a 50 años, el 67% son de género femenino, el 83.34% tienen grado de instrucción secundaria, el 50% de las empresas tienen poco conocimiento del término gestión de calidad, el 100% de los representantes dicen que las técnicas de la observación usan para medir el rendimiento del personal.

La investigación concluye en que la mayoría de los representantes tienen entre 31 a 50 años, la mayoría tiene una instrucción secundaria completa, la mitad de los representantes conoce el término gestión de calidad, estos se ven afectados muchas veces ya que al desconocer herramientas, términos y estrategias toman sus decisiones en base a lo que creen correcto sin aprovechar lo que abarca todo el tema de la Administración. La totalidad de los representantes usa la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal, lo cual les da la ventaja de poder tomar acciones en el acto, corregir y reforzar, esto muchas veces trae resultados positivos.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

No se encontraron tesis internacionales relacionados al tema de investigación en donde se usaron buscadores académicos como google académico, repositorios extranjeros, ni paginas similares.

Antecedentes Nacionales

Parihuamán (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Huacho* tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018. La metodología de investigación fue de tipo descriptivo – correlacional, no experimental, transversal. La población fue constituida por 510 micro y pequeñas empresas y la muestra fueron 117 representantes. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos de la investigación nos indican que el 40% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas tienen de 51 a más años, el 60% son masculinos, el 100% del total de la muestra tienen el grado de instrucción superior universitaria, al cargo que desempeñan el 60% son dueños en las MYPES, el 80% tiene de 7 a más años de tiempo de desempeño, el 40% tienen de 11 a más trabajadores, el 60% afirmó que el objetivo para crear la micro empresa es para generar ganancias, a el 60% afirmó que el tipo de la constitución de la empresa es

persona jurídica, o el 60% opinaron que algunas veces los volúmenes de la prestación de servicio hacen que sus costos sean más bajos, el 60% explicaron que casi siempre se realizan actividades y se establece el perfeccionamiento que generan 81 experiencias con la finalidad de reducir costos, el 40% afirmaron que siempre en su empresa utilizaban nueva tecnología para reducir los costos y otro 40% casi siempre utilizaban, el 40% opinaron que casi siempre en la empresa diseñan los servicios para reducir costos, el 40% indicaron que casi siempre tienen accesos a los materiales necesarios para la ejecución de sus actividades permite bajar sus costos, el 40% afirmo que siempre su empresa se encuentra ubicada estratégicamente cerca a los clientes y ello permite reducir costos, el 60% afirmó que su empresa tiene relación con los clientes y proveedores, el 80% afirmaron que siempre tenían una diferenciación del servicio de acuerdo a las características de prestación de servicios. Se concluyó que La totalidad de representantes son dueños de los negocios. La mayoría tienen entre 31 y 50 años de edad, pertenecen al género femenino y cuentan con educación básica. La minoría lleva entre 4 y 6 años como empresario. Las personas tienen un tiempo moderado en el manejo de sus empresas, representadas por mujeres que buscaron cómo salir adelante, a pesar de no contar con una preparación universitaria para un mejor desarrollo empresarial. La totalidad de micro y pequeñas empresas presentan entre 1 y 5 trabajadores. La mayoría tienen como colaboradores a personas que no pertenecen a su familia y el fin de su constitución es conseguir ganancias. La minoría de negocios tiene entre 4 y 6 años en el rubro venta minorista de ropa para

damas. Las empresas se formaron para la generación de dinero que cubra los gastos y les otorgue estabilidad a los representantes, su personal es reducido por el tamaño del establecimiento y funciones a realizar. La totalidad de representantes conocen la atención al cliente como técnica moderna de gestión de calidad y reconocen la importancia que tiene para el retorno del comprador. La mayoría no tienen conocimiento sobre el término gestión de calidad, consideran como dificultad de los trabajadores el no adaptarse a los cambios, conocen la observación como técnica para medir el rendimiento de su personal, afirman que la gestión de calidad contribuye en el rendimiento de su negocio y alcance de objetivos y metas, sí conocen el término atención al cliente, utilizan la confianza como herramienta y la atención personalizada como factor clave para un servicio de calidad; asimismo, aseveran.

Pariasca (2019) en su tesis titulada *La gestión de calidad y el financiamiento en las mypes, del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Huaral 2018* tuvo como objetivo general describir las principales características de la Gestión de Calidad y el financiamiento, en las MYPES del sector comercio – rubro restaurantes del Distrito de Huaral 2018. La Metodología de investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, transversal. La población fue constituida por 120 mypes y la muestral fueron 26 mypes. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos de la investigación nos indican que el 34.62% tienen edades entre 41 a 50 años, al género femenino pertenece el 76.92%, e el 61.54% son casados, el 61.54%, tiene la denominación de empresa jurídica,

s el 57.69%, tienen de 1 a 5 años de formada la mype, el 100.00%, de las empresas fueron creadas para generar dinero, el 50.00%, tienen trabajadores permanentes, el 69.23%, tienen de 1 a 5 trabajadores, el 38.46% utiliza medios de publicidad para dar a conocer y marketear su mype, el 53.85% creen que sus precios actuales les permiten mantener su rentabilidad creciente a largo plazo, el 53.85% no tuvieron problemas para acceder al financiamiento, el 50.00% dicen que el financiamiento genera mayor rentabilidad a las mypes, el 50.00% financia su empresa con su ahorros personales, el 69.23% cuentan con documentos de gestión, el 65.38% desarrollan estrategias adecuadas para mantenerse en el Mercado, el 76.92% , en cuanto al conocimiento del valor de propuesta que ofrece a sus clientes si considera como punto diferenciador de sus competidores, el 65.38% se preocupan por conocer la satisfacción de sus para garantizar la calidad de servicio ofertado, el 65.38% de las técnicas de capacitación en promedio son correctas para mejorar el desempeño de su personal, el 76.92% designan presupuesto para invertir en formación de todo el personal de la empresa. Se concluyó que la mayor cantidad de los representantes legales o propietarios de las MYPES del sector comercio - rubro Restaurantes del Distrito de Huaral 2018, son de edad promedio entre los 40 y 60 años. Los representantes legales o propietarios las MYPES son de sexo femeninos en su gran mayoría, estando este rubro liderado por las mujeres. Así mismo vemos que según el estado civil del total del representantes legales o propietarios las MYPES, tenemos en mayor cantidad casados, seguidos de convivientes y solo una minoría son solteros. Con respecto al grado de

instrucción del representantes legales o propietarios las MYPES, vemos que predomina los que tienen estudios superiores no universitarios, seguidos por los que tienen estudios superiores universitarios, siendo este una fortaleza para administrar su mype. El total de las MYPES estudiadas realizan gestiones adecuadas para su financiamiento, así mismo el financiamiento es evaluado constantemente según las necesidades de las mypes el tiempo que sea necesario para cubrir con las expectativas del cliente, el costo financiero promedio será moderado debido al crecimiento y bajas que puedan tener el país. Estamos en un mundo moderno en la cual el Perú está sobresaliendo en especial en la gastronomía, debido a su riqueza y diversidad de productos comestibles, el Distrito de Huaral no es ajeno a eso ya que se ha convertido en un sitio turístico en la cual se ofrece gran variedad de comidas de excelente calidad por ese motivo es importante emplear la Gestión de Calidad. Podemos decir que existen muchos conocimientos por parte de los representantes Legales o dueños, ya que en muchos de los casos si cumplen con dichos requisitos, creemos que el estado debería apoyar con capacitaciones y asesorías que posteriormente redundaran en la buena calidad de atención al cliente. En conclusión, consideramos que la gestión de calidad tiene relación directa con el financiamiento ya que ambos son necesarios e indispensable para iniciar permanecer y liderar el mercado de restaurantes, pero aún tenemos mucho por mejorar con respecto al financiamiento y mejoramiento de gestión de calidad, desde el punto de vista de capacitaciones, asesorías y normas legales ágiles y eficientes que beneficien al micro y pequeño empresario para este rubro.

Patroni (2019) en su tesis titulada *La gestión de calidad con el uso de la Capacitación del recurso humano en las mypes del sector servicio-rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018* tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano en las MYPES del sector servicio - rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018. La Metodología de investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, transversal. La población estuvo conformada por 510 micro y pequeñas empresas y su muestra estuvo dirigida a 116 micro y pequeñas empresas. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos de la investigación nos indican que un 55.17% está entre el rango de edad de 31-50 años, predomina el sexo masculino con un 52,59%, grado de instrucción de los representantes de la Mypes se determinó que el 41,38% tienen estudios superiores universitarios, en relación al cargo que desempeña, resultó que en su mayoría 77,59% son los dueños los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas investigadas, el tiempo a cargo de la empresa, se obtuvo que al ser los dueños los que dirigen su propia Micro y Pequeña Empresa el 46,55%, están a cargo de las mismas en el rango de 0 a 3 años, el tiempo de permanencia de la empresa en el rubro, el resultado indica que el 44,83% de Micro y Pequeñas Empresas tiene una presencia en el mercado de 0 a 3 años, al número de trabajadores con que cuenta las Mypes, los representantes indicaron que en su mayoría el número de personal va de 1 a 5 trabajadores, correspondiente al 74,14%, o al parentesco de las personas que trabajan en la empresa, resultó que el 47,41%

de las Micro y pequeñas Empresas encuestadas, cuentan con personal cuyo grado de parentesco es familiar, el resultado refiere que la mayor parte de las Mypes el 87,93% fueron creadas para generar ganancias, en su mayoría las Mypes están constituidas como persona natural 65,52%, en su mayoría 62,07% de las Mypes funcionan en un local alquilado, el 45,69% cuenta con servicios de agua, luz, desagüe, teléfono e internet, en su gran mayoría 95,69% de las Mypes los ambientes del local se encuentran independizados, el resultado obtenido fue que el 77,59% de Mypes siempre tiene establecido las metas y objetivos en un periodo determinado, un 56,03% de Mypes siempre cuenta con políticas y lineamientos de trabajo, en su mayoría señalaron que un 60,34% siempre implementan documentos de gestión, en su mayoría señalaron que un 60,34% siempre implementan documentos de gestión, un 56% manifestó que siempre se rigen a sus normas internas establecida, un 50% manifestó que la entrega del servicio siempre es acorde y oportuno, cuidando la satisfacción del cliente, un 53,45% siempre brinda solución ante alguna contingencia o situación que genere malestar al cliente por el servicio brindado, en su mayoría indicaron que el 70,69% de la atención del personal hacia los clientes es siempre empática, cordial, amable, el 26,72% de las Mypes muy pocas veces realizan encuestas periódicas a los clientes. Se concluyó que los representantes de las Mypes en su mayoría son adultos y tienen una edad promedio entre 31 a 51 años, predomina el sexo masculino, con estudios superiores universitarios, se desempeñan en la mypes como dueños y como tal se encuentran en el cargo de 0 a 3 años. En cuanto al tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

es de 0 a 3 años, la mayoría cuenta con un número de personal que va de 1 a 5 trabajadores, el objetivo de creación de la empresa es para generar ganancias, en su mayoría las Mypes están constituidas como persona natural, la mayoría de Mypes funcionan en un local alquilado, ofrecen los servicios de agua, luz, desagüe, teléfono e internet. Las Mypes tienen establecidos metas y objetivos claros en un periodo determinado, en su mayoría han implementado documentos de gestión. Los procesos desarrollados se rigen a sus normas internas establecidas, la entrega del servicio es acorde y oportuno cuidando la satisfacción del cliente, en su gran mayoría la atención del personal del restaurante hacia los clientes es empática, cordial, amable; muy pocas veces realizan encuestas periódicas a los clientes para recabar información sobre el servicio que ofrecen, existe disposición del personal para que el servicio se optimice cada vez más. El personal cumple con las funciones asignadas, en su mayoría este demuestra compromiso en el trabajo, existe comunicación fluida entre los representantes y empleados para el logro del objetivo organizacional, asimismo existe coordinación y participación entre los representantes y empleados para la toma de decisiones.

Pacaya (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019* tuvo como objetivo o determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, en el distrito de Yarinacocha, año 2019. La metodología de investigación se caracterizó por

ser mixta; nivel descriptivo y cualitativo, con diseño no experimental, transversal. La población fue de 67 restaurantes y la muestra fue de 5 restaurantes en el radio del distrito de Yarinacocha. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos de la investigación nos indican que el 40% de los representantes tienen entre 51 a más años de edad, el 40% tiene entre 41 a 50 años, el 60% de los representantes encuestados son de género masculino, el 60% de los representantes encuestados tienen estudios universitarios, el 80% de las microempresas encuestadas no tiene definido su misión, visión, valores y objetivos, el 60% de las representantes gestiona sus actividades bajo la filosofía de la mejora continua, el 100% de los representantes si utiliza el enfoque hacia su cliente, el 80% de los representantes no fortalece el trabajo en equipo, el 40% de los representantes siempre se da el proceso de planeación, el 40% a veces, el 60% de los representantes nunca aplica el cumplimiento de planeación, el proceso de organización es verbal, informal (80%) siempre, el 80% no publica el organigrama, el 100% de los representantes utilizan el liderazgo autoritario cuando realiza el proceso de dirección de la empresa, el 80% no logra tomar decisiones en la dirección de la empresa debido a información fiable por falta de procesos administrativos, el 60% de las mypes “a veces” aplica el proceso de control en la empresa, el 80% utiliza inventarios como mecanismo de control, el 80.0% resulta un trabajo por mejorar, el 80% nunca prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo. Se concluyó que las mypes de restaurant turístico en el distrito de Yarinacocha son dirigidas bajo una gestión simple,

de corto plazo y enfocada en el cliente. No tienen ningún proceso administrativo implementado. El funcionamiento de las mypes del rubro restaurant turístico recae en el liderazgo de sus propietarios (autoritario), quienes consideran un costo implementar algún proceso administrativo y confía en su expertiz. Si bien, el microempresario tiene un estilo gerencial particular, explica que tiene interés por mejorar su gestión a futuro.

Cielo (2019) en su investigación titulada *Propuesta De Mejora De La Toma De Decisiones Como Factor Relevante Para La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios, Rubro Restaurantes De La Av. Cayetano Heredia Del Distrito De Catacaos, Departamento Piura, 2018* tuvo como objetivo proponer las mejoras de la toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. Cayetano Heredia del distrito de Catacaos, departamento Piura, 2018. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. La población fue de 20 restaurantes y la muestra fue de 20 micro y pequeñas empresas. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos de la investigación indicaron que el 50% de los representantes legales su edad oscila entre 31 a 50 años, el 55% son del género masculino, el 35% tienen grado de instrucción secundaria, el 50% son dueños, el 50% desempeñan el cargo entre 0 a 3 años, el 50% tienen entre 4 a 6 años de permanencia de la empresa en el rubro, el 25% tienen entre 7 a más años de pertenencia de la empresa en el rubro, el 75% tienen entre 1 a 5 trabajadores, el 50% son personas o

familias, el 25 % de los propietarios encuestados consideran que los empleados están pendientes en las decisiones que se tomen para mejorar el proceso de ventas. Se concluyó que referente a la toma de decisiones de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. Cayetano Heredia del distrito de Catacaos, departamento de Piura, se identifican los factores que influyen en la toma de decisiones, los cuales en sus mayorías son los planes estratégicos que utilizan para conseguir los objetivos y las metas propuestas por la empresa, se idéntica la falta de compromiso de los trabajadores lo cual tiene un déficit ya que los trabajadores no están recibiendo capacitación constante debido a eso los empleados no están pendientes de las decisiones que se toman en las Micro y pequeñas empresas. Referente a la gestión de calidad en su mayoría son los productos de calidad y la innovación de la Micro y pequeñas empresas, ya que se consideran que son factores relevantes y están teniendo mejores resultados en la mejora de sus ventas, ya que los productos de calidad, con innovación se venden a un mejor precio, por lo que el restaurante está teniendo mayores ganancias para innovar su local. Además, se concluye que la Micro y pequeñas empresas están poniendo poca atención en el servicio al cliente debido a que los propietarios considera que se debe mejorar en la atención que se brinda ya que gracias al crecimiento del turismo está teniendo un mayor puntaje en los clientes que asisten al restaurante.

Antecedentes Locales

Herrera (2019) en su tesis *Gestión de calidad en la toma de decisiones de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, caso urbano del distrito de Chimbote, 2016* tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. La población fue de 35 restaurantes y la muestra fue de 13 micro y pequeñas empresas. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que el 69.20% tienen edad promedio entre 30 a 50 años, el 53.80% son de sexo masculino, el 84.60% tienen grado de instrucción superior universitario, el 69.20% son dueños, el 84.60% son micro empresas, el 69.20% tiene como oportunidad su objetivo de creación, el 53.80% tiene de 5 a 10 años como tiempo de permanencia, el 69.20% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 100% de los representantes considera siempre importante la gestión de calidad en su negocio, el 38.50% de los representantes brinda buen servicio mientras, el 76.90% de los representantes siempre planifica para mejorar su negocia, el 61.50% de los representantes siempre realiza capacitación para brindar un mejor producto y servicio, el 61.50% de los representantes brinda un producto de calidad, el 100% de los representantes siempre otorga implementes de seguridad, el 100% de los representantes

siempre selecciona bien los proveedores que otorgarán el consumo final, el 61.50% de los representantes usa las redes sociales para publicitar sus productos, el 61.50% de los representantes considera que su toma de decisiones siempre es la correcta, el 92.30% de los representantes toma decisiones dependiendo al cliente, el 92.30% de los representantes siempre practica el trabajo en equipo para conseguir una buena decisión y el 100% de los representantes siempre creen que tomar decisiones en base al servicio es importante. Se concluyó que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, casco urbano del Distrito de Chimbote, 2016 tienen entre 30 a 50 años de edad, desempeñan el cargo de dueños, cuentan con estudios superiores universitarios y son de género masculino. La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, casco urbano del Distrito de Chimbote, 2016 tienen como objetivo de creación de la empresa por oportunidad, tienen entre 1 a 5 trabajadores, son micro empresas, tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 5 a 10 años. La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, casco urbano del Distrito de Chimbote, 2016 consideran siempre la calidad del servicio en el negocio, siempre otorgan implementos de seguridad a sus trabajadores, seleccionan bien a sus proveedores que otorgan el producto final y opinan que siempre es importante tomar las decisiones en base al servicio, la mayoría opta por trabajar en equipo para conseguir buenas decisiones, dependen del cliente

para la toma de decisiones, consideran planificar su mejora en el negocio, opinan que brindar un producto de calidad es la forma de satisfacer las necesidades del cliente, usan las redes sociales como método de publicitar sus productos, consideran que siempre toman las decisiones correctas y consideran siempre las capacitaciones para brindar un buen producto y servicio, y la mayoría relativa considera siempre importante la calidad del servicio en el negocio.

Mundaca (2019) en su investigación *Gestión de calidad en la capacitación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017* tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017. La metodología fue cuantitativa, de diseño no experimental, transversal y descriptivo. La población estuvo conformada por 35 micro y pequeñas empresas y la muestral estuvo dirigida a 11 micro y pequeñas empresas. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos en la investigación indican que el 72.73% de los representantes tiene de 31 a 50 años, el 54.55% de los representantes es de sexo masculino, el 54.55% tiene grado de instrucción secundaria, el 100% de los representantes son dueños, el 54.55% tienen de 7 a más años desempeñando el cargo, el 54.55% de los empresas tiene de 7 a más años de permanencia en el rubro, el 100% de las empresas tienen de 1 a 5

trabajadores, el 81.82% son personas no familiares, el 81.82% de las empresas tienen como objetivo generar ganancia mientras, el 81.82% no tiene conocimiento del término gestión de calidad, el 100% no tienen conocimiento de técnicas modernas de gestión de calidad, el 63.64% tiene poca iniciativa como dificultad para implementar la gestión de calidad, el 72.73% usa la técnica de la observación, el 81.82% no cree que la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio, el 72.73% tiene cierto conocimiento sobre el término, el 81.82% no realiza capacitación antes de crear mype, el 72.73% no ha realizado capacitación en los últimos, el 72.73% nunca ha realizado capacitaciones, el 72.73% piensa que la capacitación es gasto, el 72.73% no realizó capacitación al personal, el 72.73% no ha usado ninguna técnica para capacitar, el 72.73% no usó ningún tema de capacitación, el 72.73% no tuvo ningún beneficio de la capacitación. Se concluyó que la mayoría de los representantes están siendo dirigidas por personas adultas con una edad promedio de entre 31-50 años, del mismo modo son de género femenino, tienen grado de instrucción secundaria, son los dueños y llevan en el cargo más de 7 años, la mayoría de micro y pequeñas empresas llevan en el rubro más de 7 años, del mismo modo cuentan con un promedio de 1 a 5 colaboradores, tienen a personas no familiares trabajando para sus negocios, la mayoría tienen como finalidad de generar ganancias, la mayoría de los representantes no conocen el término de gestión de calidad, la mayoría no conocen técnicas modernas de la gestión de calidad, consideran que la dificultad de la implementación de la gestión en el personal es la poca iniciativa, miden a su personal a través

de la observación, así mismo considera que la gestión de calidad no mejora el rendimiento. Por otra parte los representantes tienen cierto conocimiento del término capacitación no han recibido capacitación antes de crear su Mype, no sé a capacitado en los últimos años considera a la capacitación como un gasto, no utilizan técnica para capacitarse y capacitar a su personal ,por ultimo no han logrado ningún beneficio por qué no ha capacitado a su personal, Se planteó un Plan de Mejora, buscando dar solución a cada uno de los cinco (5) problemas encontrados en el estudio realizado. Para esto, se identificó los motivos que dan inicio a dichos problemas, asimismo se proporcionó soluciones a cada una de ellas y se estableció el responsable de su aplicación.

Botello (2018) en su tesis *Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida oriental de la avenida pacifico. del distrito de Nuevo Chimbote, 2016* tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida oriental de la Av. Pacífico del distrito de Nuevo, Chimbote 2016. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. La población estuvo conformada por 28 micro y pequeñas empresas con un tamaño muestral de 23 micro y pequeñas empresas, obteniéndose los siguientes resultados: Con respecto a la edad del representante legal: El 65,2% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas,

tienen una edad de 31 a 50 años, el 60,9% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, el 34,8% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tiene un grado de instrucción superior universitaria, el 73,9% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas son los dueños del negocio, el 65,2% de las micro y pequeñas empresas son de nivel microempresa, el 52,2% de las micro y pequeñas manifiestan que fueron creadas por oportunidad, el 39,1% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que tienen más de 11 años de permanencia en el rubro, el 43,5% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que tienen más de 11 trabajadores en su negocio, el 69,6% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que el personal que labora no son familiares, el 43,5% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que tienen poco conocimiento con respecto al termino gestión de calidad, el 26,1% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que aplica el Marketing, el 47,8% de las micro y pequeñas empresas manifiesta que presenta dificultades como el aprendizaje lento para la implementación de la gestión de calidad el 34,8% de las micro y pequeñas empresas emplean la observación como técnica para medir el rendimiento de su personal, el 73,9% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que la gestión de calidad si contribuye a la mejora de su empresa, el 60,9% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que aplicar siempre la mejora continua es importante para la empresa, el 52,2% de las micro y pequeñas empresas manifiesta que siempre realizan toma de decisiones hacia la mejora continua, el 39,1% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que las

herramientas, maquinarias y recursos humanos siempre son parte de una mejora continua. Se concluyó que la mayoría de las micro y pequeñas empresas están siendo gestionadas por personas que tienen una edad que fluctúa entre los 31 a 50 años, son de sexo masculino, son los dueños del negocio. La minoría tiene más de 7 años de permanencia en el cargo y tienen grado de instrucción superior universitaria. Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016, son de nivel micro empresa, del mismo modo fueron creadas por oportunidad, tienen más de 11 años de permanencia en el mercado, cuentan con más de 11 trabajadores y tienen a personas que no son familiares laborando en sus negocios. Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016, tienen poco conocimiento con respecto a la gestión de calidad, emplean técnicas modernas como el Marketing y el Planeamiento Estratégico, a su vez sus trabajadores tienen aprendizaje lento para la implementación de calidad, del mismo modo emplean la observación para medir su rendimiento, y aseguran que la gestión de calidad si contribuye a la mejora de su empresa. Por otro lado, la mayoría relativa de las micro y pequeñas empresas consideran que aplicar la mejora continua es importante para su empresa, del mismo modo realizan toma de decisiones orientados hacia la mejora continua y consideran que las herramientas, maquinaria y recursos humanos forman parte de la mejora continua.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Micro y pequeñas empresas

Según Castillo (2016) nos menciona que las micro y pequeñas empresas desempeñan un rol importante en la economía de un país, siendo estas las que generan y fomentan más trabajos a comparación de empresas públicas y privadas, son un importante agente que mueve hacia adelante el desarrollo social y económico, creando oportunidades de empleos y mejorando la calidad de vida. En la actualidad hay muchas variables que hacen más dificultoso la obtención de un trabajo formal y decente, son problemas serios que requieren soluciones inmediatas, en el marco constitucional sabremos qué rol interpreta el Estado en asunto de promover las MYPE.

Definición de Micro y Pequeña Empresa

La Micro y pequeña empresa está constituida por una persona natural o jurídica que funciona bajo una organización o una gestión la cual está considerado dentro de la legislación actual, que tiene el fin del desarrollo de actividades tales como extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Castillo, 2016)

Régimen Laboral Especial de la Microempresa

El trabajador puede acogerse al Régimen Laboral Especial que comprende: Remuneración, jornada de trabajo de ocho horas, horario de trabajo y trabajo en sobretiempo, descansos remunerados, protección contra

el despido injustificado o arbitrario. No tendrían derecho a un Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, ni a un Seguro de Vida, ni a Derechos Colectivos, Utilidades, C.T.S y Gratificaciones de Fiestas Patrias y Navidad. (Castillo, 2016)

SIS Microempresa

Todos los trabajadores de la Microempresa estarán afiliados al Seguro Integral de Salud, siendo el pago de este asumido por su empleador y será completado por el Estado.

Sistema de Pensiones Sociales (SPS). Los trabajadores de la Microempresa están en el derecho a afiliarse al Fondo de Pensiones, sea a la Oficina de Normalización Previsional (ONP) o a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) de carácter obligatorio. (Castillo, 2016)

Régimen Laboral Especial de la Pequeña Empresa

El trabajador puede acogerse al Régimen Laboral Especial que comprende: Remuneración, jornada máxima de trabajo, horario de trabajo y trabajo en sobretiempo, descansos remunerados, protección contra el despido injustificado o arbitrario, derecho a un Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo y un Seguro de Vida, Derechos Colectivos, utilidades, C.T.S y gratificaciones de fiestas patrias y navidad. (Castillo, 2016)

Seguro Social en Salud Pequeña Empresa

Todos los trabajadores de la Pequeña Empresa estarán asegurados en el Seguro Social de Salud (ESSALUD) y el empleador será quien haga

el pago correspondiente de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley N° 26790. No podrán afiliarse al SIS.

Régimen de Pensiones para la Pequeña Empresa

Los trabajadores deberán por carácter obligatorio afiliarse a la ONP o al AFP.

Régimen Laboral Especial de la Micro y Pequeña Empresa. (Castillo, 2016)

Objeto y Ámbito de Aplicación

Conforme al artículo 50° de la Ley Mipyme, del cual se extrae el artículo 41° de la Ley MYPE, nos dice que el Régimen Laboral Especial es creado con el fin de brindar nuevas condiciones de los derechos de índole laboral de los trabajadores. El Artículo 46° de la Ley MYPE nos dice que esta ley también se aplica a aquellos trabajadores que estén sujetos al régimen laboral de actividad privada, que faciliten sus servicios en las micro y pequeñas empresas. Y por último el artículo 60° de la Ley Mipyme de donde se extrae el artículo 54° de la Ley MYPE el cual nos dice que para los trabajadores de la microempresa que no se hayan constituido en personas jurídicas en donde trabajen parientes hasta el 2do grado o el cónyuge del propietario o titular, se atribuye lo predicho por la segunda disposición complementaria de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral en la cual nos dice que: el trabajo prestado por parientes hasta el 2do grado para el propietario, sea éste quien maneje o no el negocio, no genera ninguna relación en el trabajo, tampoco lo genera los servicios prestados por el cónyuge. (Castillo, 2016)

Régimen Tributario de las Mypes

Hace que sea más sencillo el proceso de tributación de las MYPE y a la vez permite que más emprendedores se vuelvan contribuyentes incorporándose a la formalidad. La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria en siglas Sunat es el organismo técnico especializado que adopta las técnicas, normativas, operativas y administrativas, que son necesarias para el fortalecimiento y el cumplimiento del rol de la entidad que se encarga de administrar, recaudar y fiscalizar los tributos de las MYPE. (Castillo, 2016)

Gestión de Calidad

Gonzales (2017) nos hace referencia que la Gestión de calidad, es un instrumento dirigido directamente a buscar la mejora continua y comprende todas las actividades desarrolladas por la empresa, incluido sus procesos y más, los cuales tienen una influencia en la apreciación que el cliente le da a la calidad. También, nos permite normalizar a un modelo estándar todas las actividades que constantemente evalúan los resultados obtenidos que la empresa se propuso.

Según Camisón, Cruz & González (2016) nos dice que los modelos existentes de las normas ISO 9000 y 2000 (sistemas de gestión de calidad) son complejos sus procesos, mediante los procesos se mejora la calidad para lograr una cualidad única excelente del producto que llegará a ser ofertado a la demanda, por ende, la clientela siempre exige productos con más calidad

y exigencia, esta demanda es grande y conlleva a las empresas a esforzarse por producir productos con más calidad.

ISO 9000

Según Cortés (2017) nos menciona que estas normas fueron fomentadas para brindar ayuda a las organizaciones de cualquier envergadura, de esa manera puedan poner en marcha y ejecutar de forma efectiva, los cuales en inglés basado a sus siglas serían QMS significando quality management systems a lo cual es conocido como sistemas de gestión de la calidad.

- Estas normas describen perfectamente las definiciones y principios primordiales de la gestión de la calidad, los cuales se aplican universalmente en todas las organizaciones que a través de una implementación de gestión de calidad buscan su éxito y prestigio. Buscan lograr la confianza con sus clientes para que sus productos y servicios estén de acuerdo a su exigencia y que los requisitos solicitados se van a cumplir. Mejorar la comunicación entre las organizaciones y clientes usando el vocabulario universal de la gestión de calidad.
- ISO 9001:2015, en donde se especifica las disposiciones que un sistema debe cumplir dentro de la organización, de esa manera demuestra su destreza para poder brindar los productos que logren satisfacer las necesidades, condiciones, calidad y expectativa que los

clientes solicitan. Norma la cual sustituye a la norma “UNE-EN ISO 9001:2008y UNE-EN ISO 9001:2008/AC:2009.

- ISO 9004:2009, es denominada “Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad (ISO 9004:2009)”. Esta norma sustituye a la anterior “ISO 9004-2000). Esta norma nos habla sobre la mejora continua y como debe desempeñarse dentro de una organización buscando la eficiencia y eficacia el cual tiene visión en un enfoque a procesos. Mejor dicho, está enfocado a que los clientes vean que sus exigencias y necesidades fueron cumplidas.
- ISO 19011:2012, llamada “Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión. ISO 19011:2011”. Esta norma nos hace referencia a poner a disposición orientaciones sobre la auditoria de los sistemas de gestión, en donde incluye sus principios, programas y ejecución de auditorías, la competencia de las personas que son participes del proceso y finalmente incluyendo al individuo que gestiona el programa, auditores y equipos de auditores.

Toma de Decisiones

Según Raffino (2020) nos indica que es un procedimiento por el que las personas atraviesan para poder elegir la mejor opción de una serie de alternativas. Cuando se presentan problemas y situaciones en todos los ámbitos de la vida, es donde se trata de buscar la mejor solución existente. No todas las personas reaccionan de igual forma a situaciones conflictivas

porque poseen distintas personalidades, distinto desarrollo profesional y etapas.

Proceso de Toma de decisiones

- Analizar totalmente la situación que se está enfrentando.
- Buscar alternativas después del análisis de la situación.
- Ver las consecuencias a corto plazo tras buscar la mejor alternativa.
- Ejecutar la mejor opción y esperar el resultado.
- Controlar de manera positiva el resultado logrado.
- Evaluar las ventajas y desventajas de la decisión y hacer la retroalimentación para decisiones a futuro. (Raffino, 2020)

Tipo de toma de decisiones

Racional: se analiza la manera en como poder darles solución a los posibles problemas en base al raciocinio pruebas reales que faciliten la toma de decisión.

Intuitivo: se toma en consideración la intuición y la experiencia tanto personal como profesional para decidirse por una alternativa de solución.

Personal: la decisión de un individuo en privado.

De rutina: se realiza de manera periódica ante temas no tan difíciles de solucionar.

De emergencia: se toma decisiones ante eventualidades y situaciones nuevas.

De grupo: se toman decisiones con un grupo de personas en donde se prioriza el consenso y libertad de expresarse de todos.

Individual: se toma decisiones de manera autónoma sin necesitar de otras personas.

Organizacional: se toma decisiones pensando en las consecuencias a futuro, en como esto repercutirá en la organización. (Raffino, 2020)

Características de la toma de decisiones

Claridad: se refiere a tener claro el objetivo que se plantea la organización para resolver cualquier situación.

Impacto: se refiere al efecto que puede traer una decisión tomada, por eso es importante elegir la opción que tenga el impacto más favorable para la organización.

Periodicidad: se refiere a la regularidad con la que las personas o masas toman decisiones, a veces estas decisiones pueden ser diarias, semanales o mensuales de manera aleatoria o fija.

Actores: se refiere al conjunto de personas que son parte del proceso de la toma de decisiones.

Reversibilidad: se refiere a que tras una decisión ya hecha y ejecutada no hay manera de poder dar marcha atrás, por eso se busca elegir entre la alternativa más correcta para que tenga menos impacto en la organización. (Raffino, 2020)

La importancia de la toma de decisiones

Una buena decisión que sea inteligente y tenga estrategias es de vital importancia en una empresa, porque contiene un análisis de la información, en donde se da a conocer a la empresa misma, desde su interior hacia su exterior. Es también imprescindible conocer las capacidades y la potencia que tiene la empresa para eso, la empresa que desconoce a sus competidores no siempre toma la decisión más acertada o inteligente, que sea estructurada e integral. (Montalvo, 2016)

Riquelme (2019) nos dice que es un tema netamente de la alta gerencia, de un buen administrador, gerente que maneje apropiadamente las responsabilidades de poder tomar las decisiones más convenientes, porque a diario grandes decisiones son tomadas por las organizaciones. Para poder llegar a decidir, debemos tomar una posición y elegir un camino a seguir como guía, para esto se necesita información exacta y precisa tanto interna como externa. La importancia de una buena decisión se hace parte del proceso de planeación porque de esa manera ayuda a preservar la armonía y la eficiencia en la empresa.

Importancia de la ética y prudencia en la toma de decisiones

Ariza (2016) nos dice que las decisiones que se toman son trascendentales porque generan un gran impacto dentro del equilibrio y estabilidad en la empresa, dichas decisiones tienen que ser de carácter justo y servir para el beneficio del material humano, por ende, los líderes deben distinguir lo correcto y lo incorrecto en base a sus criterios éticos, así mismo

podrán ser capaces de tomar decisiones enfocadas al mejoramiento de la empresa y de todas las personas involucradas en ella.

Marco Conceptual

Micro y pequeña empresa: son empresas las cuales mueven la economía del país ofreciendo productos y servicios, brindando miles de puestos de trabajos, fomentando más estabilidad laboral, desarrollando social y económicamente una nación creando nuevas oportunidades de empleos, mejorando la calidad de vida de personas que no pueden conseguir un trabajo en esta sociedad. Sea formal o informal ofrecen un sinnúmero de nuevas tendencias de trabajos que son innovadores y muchas de acuerdo a la coyuntura actual de un país.

Gestión de calidad: es un gran instrumento que busca siempre el mejorar los procesos que se realizan en todas las actividades de las empresas, esto tiene mucha influencia en la percepción y apreciación del cliente porque de esa manera califica como es la calidad sea del producto o servicio y esto tras una retroalimentación ayuda a mejorar los modelos ya existentes para que sigan siendo evaluados obteniendo más resultados que la empresa se propuso como objetivo y meta.

Toma de decisiones: es un proceso por el cual todas las personas sin excepción atraviesan para poder elegir una opción u opciones de un rango de alternativas las cuales definirán el deseo y visión de la empresa. Al presentarse situaciones dentro de la organización es bien importante saber analizar y buscar la solución que más se preste a la solución de esos conflictos porque una persona sin capacidad de análisis y con mala toma de

decisiones destruye el sueño de todos, mientras que una persona calificada puede llevar la empresa a un desarrollo profesional.

III. HIPOTESIS

En el presente trabajo de Investigación Caracterización de la toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores bajo, Chimbote, 2019; no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019, solamente se observó conforme a la realidad sin ésta sufrir algún tiempo de cambio ni modificación.

Fue transversal porque el estudio de investigación “Caracterización de la toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019”. El estudio de investigación se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente el año 2019.

Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.

4.2 Población y muestra

Se utilizó una población de 6 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019. La información se obtuvo a través de un sondeo (ver anexo 3).

Se utilizó una muestra de 6 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019. La muestra obtenida fue en su totalidad, ya que la cantidad mencionada aceptó participar en la investigación.

1.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes de las Micro y pequeñas empresas	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son capaces de forjarse su destino empíricamente, muchas veces buscando emprender sin tener las herramientas necesarias para poder lograr el éxito de un negocio estable y duradero.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son individuos de diferente rango de edad, sexo, distinto grado de instrucción, el puesto que tienen es de titulares y llevan algunos años cumpliendo esa función.	Edad	- De 18 a 30 años - De 31 a 50 años - 51 años a más	Razón
			Género	- Masculino - Femenino	Nominal
			Grado de instrucción	- Primaria - Secundaria - No Universitaria - Superior - Sin instrucción	Nominal
			Cargo	- Titular - Gerente - Administrador - Encargado - Otro	Nominal
			Tiempo en el cargo	- 0 a 3 años - 4 años a 6 años - 7 años a más	Razón

	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y pequeñas empresas	Las micro y pequeñas empresas son negocios que aparecen para cubrir una necesidad tan urgente dando trabajo a miles de personas y crea emprendedores con visiones a tener una mejor calidad de vida, lograr sus objetivos en la vida y profesionalmente, brindar servicios o productos de calidad lo cual motive al cliente a seguir comprando para hacer un efecto multiplicador y que esto subsista a través de los años.	Las micro y pequeñas empresas son organizaciones que tienen un tiempo ya dentro del rubro establecido, tienen a cargo un número de trabajadores, sean familiares o no familiares.	Tiempo en el rubro	- 0 a 3 años - 4 años a 6 años - 7 años a más	Razón
			Número de trabajadores	- De 1 a 5 - De 6 a 10 - De 11 a más	Razón
			Vínculo familiar	- Familiares - Amigos - Ni familiares ni amigos	Nominal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Toma de Decisiones como factor relevante para la gestión de calidad	La toma de decisiones es un proceso por el que se debe de elegir la mejor opción entre una serie de alternativas para lograr la búsqueda correcta de una solución a un determinado problema o crear un plan para poder ejecutar en todos los ámbitos sea de la vida, del trabajo o la familia. El cual es un factor relevante para la gestión de calidad lo cual guarda relación con el proceso administrativo para poder decidir qué es lo adecuado para mejorar el producto o servicio.	Gestión de calidad es un término muy usado en todos los aspectos laborales y por los representantes de las micro y pequeñas empresas ya que dentro de su desarrollo embarca una serie de técnicas los cuales son usadas estratégicamente para lograr objetivos en la empresa. Dentro del desarrollo de la gestión de calidad podemos ver que dificultades encuentran los trabajadores dentro de la organización, si se logran los objetivos y metas planeados, si	Conocimiento sobre el término gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - Tengo poco conocimiento 	Nominal
			Técnicas modernas de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Benchmarking - Marketing - Empowerment - Las 5 “C” - Outsourcing - Otros 	Nominal
			Dificultades para la mejora de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Poca iniciativa - Aprendizaje lento - No se adapta a los cambios - Desconocimiento del puesto 	Nominal
			Técnicas para medir el rendimiento de su personal	<ul style="list-style-type: none"> - La observación - La evaluación - Escala de puntuaciones - Evaluación de 360° - Otros 	Nominal

		contribuye con el mejoramiento del negocio.	Contribución de la gestión de calidad para mejorar el negocio	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal
			La gestión de calidad alcanza los objetivos y metas	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal
			Conocimiento sobre la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - Tiene cierto conocimiento 	Nominal
			Toma de decisiones satisfacen sus necesidades	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A veces 	Nominal
			Importancia de las buenas decisiones para el éxito	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A veces 	Nominal

			Tipos de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Programadas y no programadas - Estructuradas y no estructuradas - Todas las anteriores - N.A. 	Nominal
			Criterios para la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Certeza - El riesgo - La incertidumbre - Todas las anteriores - N.A 	Nominal
			Decisiones basadas por la razón	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A veces 	Nominal
			Ética y prudencia en la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A veces 	Nominal

			Estilos de toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Autocráticas - Democráticas - Consensuales - Todas las anteriores - N.A. 	Nominal
			Toma de decisiones buscan el bienestar	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A veces 	Nominal
			Emprendimiento empírico o con estudios	<ul style="list-style-type: none"> - Empíricas - Estudios administrativos - Otros - N.A. 	Nominal

			Toma de decisiones aumentan las ventas	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A veces 	Nominal
			Toma de decisiones se reflejan en las mejoras continuas	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A veces 	Nominal
			Toma de decisiones logran el posicionamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal
			Resultados a corto plazo	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes satisfechos - Incremento de ventas - Posicionamiento en la zona - Todas las anteriores 	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para el recojo de la información fue la encuesta la cual estuvo dirigida a 6 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019. El instrumento utilizado fue un cuestionario conformado por 28 preguntas, las 5 primeras estuvieron direccionadas a las características de los representantes de los negocios, las 3 siguientes fueron sobre las características de las micro y pequeñas empresas, las 6 siguientes estuvieron referidas hacia la variable gestión de calidad y las 14 últimas estuvieron relacionadas a la toma de decisiones como técnica administrativa. (ver anexo 6).

4.5 Plan de análisis

Para la realización de la investigación se recopiló información necesaria y se trabajó usando:

Microsoft Word para el análisis descriptivo y recolección de información. Microsoft Excel que sirvió para la realización de tablas, gráficos y herramientas estadísticas. Microsoft Power Point que sirvió como un medio de visualización de las diapositivas para la exposición. Turnitin como una herramienta el cual mide la similitud de esta investigación con otras investigaciones. Mendeley como un gestor de bibliografías y publicaciones y el PDF como herramienta de presentación final del trabajo de investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivo	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Plan de análisis
<p>¿Cuáles son las principales características de la toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de restaurante y de servicio móvil del distrito de Chimbote, 2019?</p>	<p>Objetivo General: Determinar las características de la Toma de Decisiones como factor relevante para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.</p> <p>Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.</p> <p>Establecer la Toma de Decisiones como factor relevante en la mejora de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.</p>	<p>Toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad.</p>	<p>Se utilizó una población de 6 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores bajo, Chimbote, 2019.</p> <p>Se utilizó una muestra de 6 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019, las cuales accedieron plenamente a brindar información necesaria para el desarrollo de la investigación.</p>	<p>La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Fue no experimental, porque no manipuló deliberadamente a la variable toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad. Fue transversal porque el estudio de investigación se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente el año 2019. Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Se utilizó los siguientes programas:</p> <p>Microsoft Word</p> <p>Microsoft Excel</p> <p>Power Point</p> <p>Turn it in</p> <p>Mendeley</p> <p>PDF</p>

4.7 Principios éticos

Protección a las personas

Se mantuvo confidencialidad y se protegió a los representantes que facilitaron con sus respuestas este proyecto de investigación. No tomamos información privada como números celulares ni datos íntimos personales. De la misma manera, no se tomaron fotos personales por respeto y empatía, además se les comunicó previamente a los representantes que sus respuestas tendrían fines investigativos y con mucha confianza accedieron a tal petición.

Cuidado del medio ambiente y biodiversidad

Como algo natural y recíproco con el medio ambiente, en esta investigación se utilizó libros usados, papeles reciclados que contenían las preguntas del cuestionario. Además, se usó adecuadamente nuestras herramientas para la recolección de información como la laptop y los celulares sin alterar el uso normal del fluido eléctrico. **Libre**

participación y derecho a estar informado

El cuestionario fue aplicado después de informar sobre el porqué de la investigación, cuál era su propósito el cual estaba respaldado por el consentimiento informado. A través de una copia se le hizo llegar a cada representante para que pueda leer e informarse, posteriormente acepte sin dudas lo que se había mostrado.

Beneficencia no maleficencia

La claridad que se les dio a los representantes en cuanto a que tras el proyecto no encontrarían ellos ningún tipo de daño ni problemas y que todas sus respuestas mantendrían anonimidad y confidencialidad. Así mismo, se les dio a conocer la importancia, beneficio y conocimiento que generarían para poder mejorar sus decisiones y gestión de calidad.

Justicia

Se les dio un trato amable y justo a los representantes haciéndoles saber que tan importante es la encuesta que responderían y su colaboración serviría para futuros proyectos de investigación. Se les otorgó un modelo de consentimiento e igualdad en las encuestas. Se les informó por último que tendrían una copia de la información dada.
(ver anexo 5)

Integridad científica

Se informó a los representantes que sus datos quedarán registrados en el documento llamado consentimiento informado, así mismo su razón social y dirección del negocio. Se le recalcó que las respuestas obtenidas solo serán usadas para el desarrollo de la investigación. No se tomó fotos de los negocios por decisión de los representantes.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector Servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comida en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.

Características de los representantes	N	%
Edad		
18 – 30 años	0	0.00
31 – 50 años	6	100.00
51 años a más	0	0.00
Total	6	100.00
Género		
Masculino	2	33.33
Femenino	4	66.67
Prefiero no decirlo	0	0.00
Total	6	100.00
Grado de Instrucción		
Primaria	0	0.00
Secundaria	5	83.34
Superior no universitaria	0	0.00
Superior universitaria	1	16.66
Sin instrucción	0	0.00
Total	6	100.00
Cargo		
Titular	6	100.00
Gerente	0	0.00
Administrador	0	0.00
Encargado	0	0.00
Otro	0	0.00
Total	6	100.00
Tiempo en el cargo		
0 a 3 años	1	16.67
4 a 6 años	4	66.66
7 años a más	1	16.67
Total	6	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comida en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.

Características de las micro y pequeñas empresas	N	%
Tiempo en el rubro		
0 – 3 años	1	16.67
4 a 6 años	4	66.66
7 años a más	1	16.67
Total	6	100.00
Número de trabajadores		
De 1 a 5	6	100.00
De 6 a 10	0	0.00
De 11 a más	0	0.00
Total	6	100.00
Vínculo familiar		
Familiares	2	33.34
Personas no familiares	2	33.33
Ni familiares ni amigos	2	33.33
Total	6	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.

Tabla 3

Características de la toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.

Toma de decisiones como factor relevante en la gestión de calidad	N	%
Conocimiento sobre el término Gestión de Calidad		
Si	2	33.33
No	1	16.67
Tiene poco conocimiento	3	50.00
Total	6	100.00
Técnicas modernas de gestión de calidad		
Benchmarking	0	0.00
Marketing	6	100.00
Empowerment	0	0.00
Las 5''C''	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	6	100.00
Dificultades para la mejora de la gestión de calidad		
Poca Iniciativa	0	0.00
Aprendizaje Lento	6	100.00
No se adapta a los cambios	0	0.00
Desconocimiento del puesto	0	0.00
Total	6	100.00
Técnicas para medir el rendimiento de su personal		
La observación	6	100.00
La evaluación	0	0.00
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	6	100.00
Contribución de la gestión de calidad para mejorar el negocio		
Si	6	100.00
No	0	0.00
Total	6	100.00

Continua...

Tabla 4

Características de la toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.

Toma de decisiones como factor relevante en la gestión de calidad	N	%
La gestión de calidad alcanza los objetivos y metas		
Si	6	100.00
No	0	0.00
Total	6	100.00
Conocimiento sobre la toma de decisiones		
Si	1	16.66
No	0	0.00
Tiene cierto conocimiento	5	83.34
Total	6	100.00
Toma de decisiones satisfacen sus necesidades		
Si	6	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	6	100.00
Importancia de las buenas decisiones para el éxito		
Si	6	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	6	100.00
Tipo de decisiones		
Programadas y no programadas	1	16.66
Estructuradas y no estructuradas	0	0.00
Todas las anteriores	0	0.00
N.A.	5	83.34
Total	6	100.00

Continua...

Tabla 5

Características de la toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.

Toma de decisiones como factor relevante en la gestión de calidad	N	%
Criterios para la toma de decisiones		
Certeza	0	0.00
El riesgo	6	100.00
La incertidumbre	0	0.00
Todas las anteriores	0	0.00
N.A.	0	0.00
Total	6	100.00
Toma de decisiones como factor relevante en la gestión de calidad		
Criterios para la toma de decisiones		
Toma de decisiones como factor relevante en la gestión de calidad	N	%
Decisiones basadas por la razón		
Si	4	66.67
No	2	33.33
A veces	0	0.00
Total	6	100.00
Ética y prudencia en la toma de decisiones		
Si	2	33.33
No	0	0.00
A veces	4	66.67
Total	6	100.00
Estilos de toma de decisiones		
Autocráticas	1	16.67
Democráticas	0	0.00
Consensuales	0	0.00
Todas anteriores	0	0.00
N.A.	5	83.33
Total	6	100.00
Toma de decisiones buscan el bienestar		
Si	6	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	6	100.00

Continúa

Tabla 6

Características de la toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.

Concluye...

Empírico o con estudios		
Empíricas	5	83.33
Estudios administrativos	1	16.67
Otros	0	0.00
N.A.	0	0.00
Total	6	100.00
Toma de decisiones aumentan las ventas		
Si	6	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	6	100.00
Toma de decisiones como factor relevante en la gestión de calidad	N	%
Toma de decisiones se reflejan en las mejoras continuas		
Si	6	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	6	100.00
Toma de decisiones logran el posicionamiento		
Si	6	100.00
No	0	0.00
Total	6	100.00
Resultados a corto plazo		
Clientes satisfechos	3	50.00
Incremento de ventas	3	50.00
Posicionamiento en la zona	0	0.00
Todas las anteriores	0	0.00
Total	6	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote 2019.

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comida en Miraflores bajo, Chimbote, 2019.

Edad: el 100% tienen entre 31 a 50 años (Tabla 1). Estos datos coinciden con lo hallado por Patroni (2019) quien en su estudio obtuvo que el 55.17% de los representantes tienen una edad entre los 31 a 50 años, de igual manera, Mundaca (2019) quien enunció que el 73% de los representantes tienen una edad entre 31 a 50 años, del mismo modo, coincide con Herrera (2019) quien en su estudio aseveró que el 69.20% de los representantes tienen una edad entre los 30 a 50 años, de igual manera, Botello (2018) obtuvo que el 65.2% de los representantes tienen una edad entre 31 a 50 años. Así mismo, el estudio de Cielo (2019) coincide parcialmente habiendo obtenido que el 50% de los representantes tienen una edad entre los 31 a 50 años. Por otro lado, diversos estudios difieren los hallazgos obtenidos, tales como, Parihuamán (2019) quien en su estudio obtuvo que el 40% de los representantes tienen una edad de 51 a más años, también difiere con Pariaca (2019) quien en su investigación expuso que el 34.62% de los representantes tienen una edad entre 41 a 50 años y, por último, contrasta con Pacaya (2019) quien en su estudio indicó que el 40% de los representantes tienen una edad entre 51 a más años. Se demuestra que la totalidad de los representantes son adultos que demuestran que ya cuentan con un requisito fundamental que es la experiencia y son capaces de poder manejar este tipo de empresas que buscan crear nuevas oportunidades de trabajo, lograr un emprendimiento exitoso y fortalecer el negocio a través del tiempo.

Género: el 66.67% son de género femenino (Tabla 1). Estos datos coinciden con lo hallado por Pariaca (2019) quien en su estudio manifestó que el 76.92% de los

representantes son de género femenino. Por otro lado, diversos estudios difieren en los hallazgos obtenidos, tales como, Botello (2018) quien en su estudio nos indicó que el 60.90% de los representantes son de género masculino, también difiere con lo hallado por Parihuamán (2019) quien en su estudio aseveró que el 60% de los representantes son de género masculino, con Pacaya (2019) quien en su estudio argumentó que el 60% de los representantes son de género masculino, también contrasta con el estudio de Cielo (2019) quién nos indicó que el 55% de los representantes son de género masculino, contrastando con el estudio de Mundaca (2019) quien en su estudio aseveró que el 54.55% de los representantes son de género masculino, también difiere con lo hallado por Herrera (2019) quien en su estudio dio a conocer que el 53.80% de los representantes son de género masculino y contrasta con el estudio obtenido de Patroni (2019) quien expuso que el 52.59% de los representantes son de género masculino. Se demuestra que la mayoría de los representantes son de género femenino, los cuales demostraron capacidad, destreza y entendimiento para poder estar a cargo de un negocio y sacarlo adelante.

Grado de instrucción: el 83.34% tienen grado de instrucción secundaria (Tabla 1). Estos datos coinciden parcialmente con el estudio de Mundaca (2019) quien manifestó que el 54.55% de los representantes tienen secundaria como grado de instrucción, asimismo, con el estudio de Cielo (2019) quien expuso que el 35% de los representantes tienen secundaria como grado de instrucción. Por otro lado, diversos estudios difieren en los hallazgos obtenidos, tales como, Parihuamán (2019) quien en su estudio indicó que el 100% de los representantes tienen superior universitaria como grado de instrucción, también contrastando con el estudio de Herrera (2019) quien nos expuso que el 84.60% de los representantes tienen superior universitaria como grado de instrucción, asimismo, difiriendo con el estudio de Pacaya (2019) quien nos

manifestó que el 60% de los representantes tienen superior universitaria como grado de instrucción y, por último, difiere con Botello (2018) quien en su estudio aseguró que el 34.8% de los representantes tienen superior universitaria como grado de instrucción. Se demuestra que la mayoría de los representantes tienen una educación básica sin llegar a tener una formación profesional que les haya podido dar más conocimientos o estrategias para lograr mejores resultados en sus empresas.

Cargo dentro de la empresa: el 100% de los representantes son titulares de la empresa (Tabla 1). Estos datos difieren con diversos estudios en los hallazgos obtenidos, tales como, Mundaca (2019) quien en estudio expuso que el 100% de los representantes son dueños, difiriendo con el estudio de Herrera (2019) quien indicó que el 84.60% de los representantes son dueños, también contrastando con Patroni (2019) quien en su estudio manifestó que el 77.59% de los representantes son dueños, con Botello (2018) quien en su estudio expuso el 73.9% de los representantes son dueños, asimismo, difiriendo con el estudio de Parihuamán (2019) quien expuso que el 60% de los representantes son dueños y, por último, contrastando con Cielo (2019) quien aseveró que el 50% de los representantes son dueños. Se demuestra que la totalidad de los representantes están dirigidos por personas titulares los cuales son parte de la formación de la empresa de los emprendedores, por lo cual conocen como es el trabajo en él y le es más sencillo asumir responsabilidades para su propio bienestar y de la empresa.

Tiempo que desempeña en el cargo: el 66.66% tiene en el cargo de 4 a 6 años (Tabla 1). Estos datos coinciden parcialmente con el estudio de con Herrera (2019) quien aseveró que el 53.80% de los representantes tienen de 5 a 10 años en el cargo. Por otro lado, estos datos difieren con diversos estudios en los hallazgos obtenidos, tales como, Parihuamán (2019) quien en su estudio expuso que el 80% de los representantes tienen

de 7 a más años en el cargo, también contrastando con el estudio de Mundaca (2019) quien nos indicó que el 54.55% de los representantes tienen de 7 a más años en el cargo, asimismo, con el estudio de Cielo (2019) quien expuso que el 50% de los representantes tienen de 0 a 3 años y, por último, con el estudio de Patroni (2019) quien manifestó que el 46.55% de los representantes tienen de 0 a 3 años en el cargo. Esto demuestra que la mayoría de los representantes están desempeñando el cargo por periodos distintos aprendiendo todos los días las fortalezas y debilidades de sus empresas, lo que les da ventaja para poder tomar mejores decisiones.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comida en Miraflores bajo, Chimbote, 2019.

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro: el 66.67% tienen de 4 a 6 años de permanencia de la empresa en el rubro (Tabla 2). Estos datos coinciden con el estudio de Cielo (2019) quien expuso que el 50% de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años de tiempo de permanencia en el rubro, también coincidiendo parcialmente con Pariaca (2019) quien en su estudio expuso que el 57.69% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 años de tiempo de permanencia en el rubro, sin embargo, diversos estudios difieren los hallazgos obtenidos, tales como, Mundaca (2019) quien en su estudio expuso que el 54.55% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años de tiempo de permanencia en el rubro, contrastando con el estudio de Patroni (2019) quien manifestó que el 44.83% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años de tiempo de permanencia en el rubro y, por último, con Botello (2018) quien en su estudio señaló que el 39.1% de las micro y pequeñas empresas tienen de 11 a más años de tiempo de permanencia en el rubro. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen un rango de 0 hasta 11 años a más dentro del rubro lo cual es variado, de esa misma manera se han presentado distintas oportunidades a los representantes para poder lograr ventaja sobre otras empresas del mismo rubro en cuanto a más años de permanencia, pero cuando recién empiezan tienen un mundo nuevo laboral que describir el cual desde un inicio les puede presentar dificultades para poder sobresalir.

Número de trabajadores: el 100% tienen en su empresa de 1 a 5 trabajadores (Tabla 2). Estos datos coinciden con Mundaca (2019) quien en su estudio expuso que el 100% de los representantes tienen entre 1 a 5 trabajadores, asimismo, coincide con Cielo

quien en su estudio mencionó que el 75% de los representantes tienen entre 1 a 5 trabajadores, también coincidiendo con el estudio de Patroni (2019) quien aseveró que el 74.14% de los representantes tienen entre 1 a 5 trabajadores, también no coincidiendo parcialmente con el estudio de Pariaca (2019) quien expuso que el 23% de los representantes tienen entre 1 a 5 trabajadores, asimismo, no coincidiendo parcialmente con el estudio de Herrera (2019) quien expuso que el 20% de los representantes tienen entre 1 a 5 trabajadores. Esto demuestra que la totalidad de los representantes trabajan sin ningún problema o contratiempo con un personal que abarca de 1 a 5 personas desarrollándose efectivamente, desempeñando un papel fundamental dentro de la empresa.

Vínculo familiar: más del 30% de las empresas tienen un vínculo familiar, personas no familiares y ni familia ni amigos respectivamente (Tabla 2). Estos datos coinciden con el estudio de Cielo (2019) quien manifestó que el 50% de los trabajadores tienen una relación familiar con los representantes, coincidiendo también con el estudio de Patroni (2019) quien expuso que el 47.41% de los trabajadores tienen relación familiar con los representantes, sin embargo, diversos estudios difieren los hallazgos obtenidos, tales como, Mundaca (2019) quien en su estudio aseveró que el 81.82% de los trabajadores tienen una relación no familiar con los representantes, asimismo, difiere con el estudio de Botello (2018) quien expuso que el 69.6% de los trabajadores tienen una relación no familiar con los representantes. Se demuestra que la minoría de los representantes presentan vínculo familiar con sus trabajadores lo cual nos dice que son pocos los que optan por contratar y trabajar con familia, quizás esa minoría tiene la confianza puesta sobre ellos al dejarlos participar y complementar su empresa.

Tabla 3. Características de la toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.

Si conoce el término gestión de calidad: el 50% de las empresas tienen poco conocimiento del término gestión de calidad. (Tabla 3). Estos datos coinciden parcialmente con el estudio de Botello (2018) quien expuso que el 43.5% de las micro y pequeñas empresas tienen poco conocimiento del término gestión de calidad. Por otro lado, diversos estudios difieren con lo obtenido, tal como, Mundaca (2019) quien indicó que el 81.82% de las micro y pequeñas empresas no tienen conocimiento del término gestión de calidad. Se demuestra que la minoría de las micro y pequeñas empresas tienen poco conocimiento o casi nada de la gestión de calidad. Estos representantes deberían de tener un conocimiento más completo, asesoramiento y capacitación para brindar y mejorar su servicio.

Técnicas modernas de la gestión de calidad: el 100% afirma que conoce la técnica del Marketing (Tabla 3). Diversos estudios difieren los hallazgos obtenidos, tales como, Mundaca (2019) quien en su estudio nos afirmó que el 100% de las micro y pequeñas empresas no tienen conocimiento de las técnicas modernas de gestión de calidad. Se demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas si tienen el conocimiento de esta técnica, el cual es importante para el crecimiento de la empresa, aplicando técnicas modernas de gestión de calidad lograría un conjunto de oportunidades dentro del rubro tales como lograr un posicionamiento, realzar las ventas, obtener resultados rápidos, eficaces y lograr la fidelización de los clientes.

Dificultades que tiene el personal para la implementación de gestión de **calidad**: el 100% de los representantes encuentra un aprendizaje lento en sus colaboradores. (Tabla 3). Estos datos coinciden parcialmente con el estudio de Botello (2018) quien

nos indicó que el 47.8% de las micro y pequeñas empresas tienen un aprendizaje lento para la implementación de la gestión de calidad. Por otro lado, difiere con el estudio de Mundaca (2019) quien expresó que el 63.64% de las micro y pequeñas empresas tienen poca iniciativa para la implementación de la gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen trabajadores con aprendizaje lento que no tienen mucho interés por desarrollar más habilidades y maximizar su desempeño en las empresas.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: el 100% de los representantes dicen que usan la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal. (Tabla 3). Estos datos coinciden con el estudio de Mundaca (2019) quien nos expresó que el 72.73% de los representantes usan la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal, asimismo, coincide parcialmente con el estudio de Botello (2018) quien nos indicó que el 34.8% de los representantes usan la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal. Esto demuestra que la mayoría de los representantes usa la técnica de la observación que es más efectiva ya que a partir de eso se pueden corregir el desempeño y realizar capacitaciones para lograr un mejor performance.

Si la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio: el 100% de los representantes asegura que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. (Tabla 3). Estos datos coinciden con lo hallado de Botello (2018) quien nos expuso que el 73.9% de la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Esto demuestra que la mayoría de los representantes conocen la importancia de una buena gestión de calidad, y comprueban las mejoras al aplicarlo en la empresa.

Si la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa: el 100% de los representantes considera que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa. (Tabla 3). Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas alcanzan los objetivos y metas aplicando una buena gestión de calidad, resultando en consecuencias positivas a través de lo logrado.

Si conoce el concepto de la toma de decisiones: el 83.34% de los representantes tiene cierto conocimiento sobre la toma de decisiones (Tabla 3). Se demuestra que la mayoría de los representantes deberían de obtener nuevos conocimientos específicos de la toma de decisiones y así aplicarlo en la búsqueda de obtener mejores resultados.

Si las decisiones que toma en su negocio satisfacen sus necesidades: el 100% de los representantes considera que las decisiones que toman si satisfacen sus necesidades. (Tabla 3). Se demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas toman decisiones que, si satisfacen sus necesidades, estas varían de acuerdo a cada estado y situación en la que se encuentre.

Si es importante tomar buenas decisiones para el éxito de la empresa: el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si considera importante tomar buenas decisiones para el éxito de la empresa. (Tabla 3). Esto demuestra que la totalidad de los representantes tienen conocimiento acerca de la importancia de saber tomar una adecuada decisión para el beneficio de sus empresas.

Si conoce sobre los siguientes tipos de decisiones: el 83.34% de las empresas no conocen ningún tipo de decisión y el 16.66% conoce las decisiones programadas y no programadas (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas no tienen conocimiento sobre los tipos de decisiones que

pueden emplear dentro de su organización, quizás así puedan lograr otro tipo de resultados.

Los criterios que usan para la toma de decisiones de su negocio: el 100% de los representantes usa como criterio el riesgo para tomar una decisión en sus empresas. (Tabla 3). Se demuestra en su totalidad que el riesgo es un criterio muy usado por los representantes para la toma de decisiones, con este criterio se necesita obtener una mejor evaluación y análisis antes de formar una decisión y ejecutarla ya que sus resultados podrían ser bien beneficiosos o perjudiciales para la empresa.

Si las decisiones que toma para su empresa están basadas por la razón: el 66.67% de los representantes señala que sus decisiones están basadas en la razón y el 33.33% no están basadas en la razón. (Tabla 3). Se demuestra en su mayoría que de esta manera que los representantes analizan previamente su decisión reflexionando para llegar a un determinado resultado.

La importancia de tener ética y prudencia: el 67% de los representantes encuestados nos dicen que a veces es importante tener ética y ser prudente al tomar una decisión y el 33.33% nos dicen que si es importante tener ética y prudencia al tomar una decisión (Tabla 3). Se demuestra que la mayoría de los representantes desconoce la importancia de la ética y la prudencia al tomar una decisión.

Los estilos de toma de decisiones que conoce: el 83.33% de los representantes afirma que desconoce los estilos de toma de decisiones y el 16.67% son autocráticas (Tabla 3). Se demuestra que, en la mayoría de los representantes, las decisiones tomadas en la empresa se hacen en base a la situación o problemas que está sucediendo, sin trabajar en equipo ni asesoramiento ni obteniendo opiniones de los trabajadores.

Decisiones bien planificadas que buscan el bienestar de la empresa: el 100% de los representantes encuestados nos dicen que las decisiones que toman como dueños SI son bien planificadas y buscan el bienestar de la empresa (Tabla 3). Se demuestra que la totalidad de los representantes ejecutan decisiones bien planificadas o a menudo planificadas que buscan el mismo fin que es el bienestar de la empresa.

El emprendimiento de la empresa: el 83.33% de los representantes de las empresas fundamentan el emprendimiento de tal en base empírica y el 16.67% con estudios administrativos (Tabla 3). Se demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas están siendo dirigidas por personas de manera empírica sin tener conocimientos más avanzados que puedan ayudarlos a un mejor desarrollo.

Aumento de las ventas: el 100% de los representantes afirma que el aumento de las ventas se debe al éxito de las decisiones tomadas (Tabla 3). Se demuestra que la totalidad de los representantes tras sus decisiones empleadas tuvieron como efecto el aumento de ventas lo cual es un indicador de éxito.

Las mejoras continuas de la empresa: el 100% de los representantes afirma que las decisiones tomadas se ven reflejadas en las mejoras continuas de la empresa (Tabla 3). Estos datos coinciden con el estudio de Botello (2018) quien expuso que el 52.2% de los representantes aseguran que las decisiones tomadas se ven reflejadas en las mejoras continuas de la empresa. Se demuestra que la mayoría de los representantes reflejan mejoras continuas lo cual realza el compromiso de los colaboradores y fortalece a las empresas.

Si las decisiones tomadas fundamentales para lograr el posicionamiento en el mercado gastronómico: el 100% de los representantes considera que las decisiones tomadas en su empresa SI son fundamentales para lograr el posicionamiento en el mercado

gastronómico (Tabla 3). Se demuestra que la totalidad de los representantes definen que es fundamental tomar buenas decisiones para lograr el posicionamiento en el mercado gastronómico.

Resultados a corto plazo: el 50% de las empresas aseguran que tras haber tomado una buena decisión en su empresa lograron tener clientes satisfechos y el otro 50% logró un incremento de ventas (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría de los representantes tras una buena decisión logran resultados a corto plazo originando mejoras dentro de la organización.

VI. CONCLUSIONES

La totalidad de los representantes tienen el cargo de Titular y tienen una edad fluctuante entre 31 a 50 años. La mayoría son de sexo femenino, han cursado secundaria y presenta un tiempo de cargo de 4 años a 6 años. Esto nos demuestra que los representantes son personas adultas con habilidades para el negocio, de sexo femenino con unos cuantos años manejando la empresa lo cual destaca en su responsabilidad y compromiso.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores. La mayoría tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 4 a 6 años. La minoría de las empresas tienen un vínculo familiar, personas no familiares y ni familia ni amigos respectivamente. Esto nos demuestra que los representantes trabajan correctamente con esa cantidad de personal logrando con ellos cumplir sus objetivos y metas como empresa, asimismo, las micro y pequeñas empresas vienen funcionando por un tiempo regular lo cual indica que no son nuevos dentro del rubro y, por último, tienen relación familiar, amical y laboral con sus trabajadores respectivamente.

La totalidad de los representantes conocen el Marketing como técnica moderna de gestión de calidad, tienen aprendizaje lento para la mejora de gestión de calidad, usan la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal, mencionan que la contribución de la gestión de calidad si mejora el negocio, la gestión de calidad si alcanza los objetivos y metas, la toma de decisiones si satisfacen sus necesidades, si es importante las buenas decisiones para el éxito, el riesgo es un criterio para la toma de decisiones, la toma de decisiones si buscan el bienestar, la toma de decisiones si aumentan las ventas, la toma de decisiones si se reflejan en las mejoras continuas, la toma de decisiones si logran el posicionamiento. La mayoría si tienen conocimiento sobre la toma de decisiones, los representantes no conocen ningún tipo de tipo de

decisiones, los representantes no conocen los estilos de toma de decisiones, los representantes realizaron su emprendimiento de manera empírica, las decisiones si están basadas por la razón, a veces toman decisiones con ética y prudencia, tienen clientes satisfechos como resultado a corto plazo y el incremento de ventas, tienen poco conocimiento sobre la gestión de calidad. Esto nos demuestra que el Marketing es una herramienta muy usada lo cual trae consecuencias positivas para las empresas, mientras que los titulares evalúan el rendimiento de sus trabajadores mediante la técnica de la observación por la cual deben tomar decisiones día a día para reforzar criterios. La gestión de calidad, aunque no la conozcan totalmente la ejecutan empíricamente, trayendo esto resultados inmediatos en su toma de decisiones ya que buscan el equilibrio y bienestar de la empresa, de esa manera puedan obtener mejor rentabilidad y aumentar ventas, lograr un posicionamiento más fuerte en el rubro y tener una mejora continua que se vea en el efecto de su trabajo.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones:

Buscar apoyo, orientación y asesoría administrativa en un administrador quien pueda buscar las estrategias necesarias para lograr un buen efecto o consecuencia, de esa manera existiera una constante mejora continua en las empresas de los representantes. Es necesario adquirir conocimientos que puedan ser empleados dentro de las empresas y obtener sus resultados inmediatos para una futura retroalimentación y mejora continua.

Dar la facilidad y accesibilidad al administrador de poder llevar el manejo, control y responsabilidad de sus empresas, con esto se logrará una mejor gestión y se cumplirá los objetivos y metas propuestos por la empresa, al desarrollarse esto se logrará un posicionamiento de las empresas en el rubro y mercado laboral.

Buscar capacitaciones en mejorar la atención al público, lograr de a pocos la fidelización de más clientes, emplear más estrategias de marketing y tomar decisiones que tengan resultados positivos analizando la problemática actual y mejorarla a través de resultados.

Elaborar un flujo de caja actual y a futuro, esto servirá como una herramienta de prevención y retroalimentación, el cual deberá tener cambios positivos tras cada mes de trabajo. Este flujo nos indicará que tanto hemos progresado o que tanto hemos fallado.

Seguir usando la técnica de la observación para poder tomar decisiones y mejorar la gestión de calidad. Esta técnica es importante ejecutarla con discreción y que sea aplicada a los clientes, colaboradores y a uno mismo, es necesario tener claro los objetivos de la empresa para darse cuenta si todo va en función a lo planeado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ariza, J. (2016). *“La ética profesional con respecto a la toma de decisiones de alta gerencia en la administración de empresas. Bogotá”*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14578/ARIZAESCAMILLAJOHNANDERSON2016.pdf;jsessionid=A143311EC2D978D6E5E5BB6F0ADAA6F0?sequence=1>
- Botello, J. (2018). *“Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida oriental de la avenida pacífico. Del distrito de Nuevo Chimbote, 2016”*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8349/GESTION_DE_CALIDAD_BOTELLO_PALMADERA_JUAN_FRANCISCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camison, Cruz & Gonzáles (2016). *“Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas”*. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Castillo, A. (2016). *“Régimen Laboral Especial de la Micro y Pequeña Empresa. Apuntes iniciales, a propósito de las modificaciones introducidas por la Ley N° 30056 y la aprobación del T.U.O. de la Ley MIPYME mediante Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE”*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/agustinacastillo/2016/10/09/regimen-laboral-especial-de-la-micro-y-pequena-empresa-apuntes-iniciales-a-proposito-de-las-modificaciones-introducidas-por-la-ley-no-30056-y-la-aprobacion-del-t-u-o-de-la-ley-mipyme-mediante-decre->
- Centro de Comercio Internacional (2020). *“Perspectivas de competitividad de las pymes”*. Obtenido de https://www.intracen.org/uploadedFiles/intracenorg/Content/Publications/SMECO2020/ITC_SMECO-2020ExSummary-Spanish.pdf
- Cielo, J. (2018). *“Propuesta De Mejora De La Toma De Decisiones Como Factor Relevante Para La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios, Rubro Restaurantes De La Av. Cayetano Heredia Del Distrito De Catacaos, Departamento Piura, 2018”*. Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15232/GESTI
%c3%93N_CALIDAD_TOMA_DECISIONES_CIELO_CIELO_JESSICA_
ALEXANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15232/GESTI%c3%93N_CALIDAD_TOMA_DECISIONES_CIELO_CIELO_JESSICA_ALEXANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cortés, J. (2017). “*Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*”. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/56053?page=40>

Delgado & Chávez (2018): “*Las Pymes en el Ecuador y sus fuentes de financiamiento*”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*”. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/pymes-ecuador-financiamiento.html>

Estadísticas. (2016). “*Dinero*”. Obtenido de [https://www.dinero.com/edicion-
empresa/pymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-
colombia/222395](https://www.dinero.com/edicion-empresa/pymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395)

Ferrol, E. (2019). “*Más del 80 % de las mype son informales en Áncash*”. Obtenido de [https://www.elferrolchimbote.com/index.php/sucesos/271-mas-del-80-de-
las-
mype-son-informales-en-ancash](https://www.elferrolchimbote.com/index.php/sucesos/271-mas-del-80-de-las-mype-son-informales-en-ancash)

Gonzales & Cuatrecasas (2017). “*Gestión integral de la calidad*”. Obtenido de [https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-
Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf](https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf)

Herrera, V. (2019). “*Gestión de calidad en la toma de decisiones de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, caso urbano del distrito de Chimbote, 2016*”. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19212/GESTI
ON_DE_CALIDAD_HERRERA_CUEVA_VICTOR_ALEXANDER.pdf?se
quence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19212/GESTION_DE_CALIDAD_HERRERA_CUEVA_VICTOR_ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pacaya, B. (2019). “*Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019*”. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11636/GESTI
ON_PROCESOS_PACAYA_ARMAS_BERNITH.pdf?sequence=1&isAllow
ed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11636/GESTION_PROCESOS_PACAYA_ARMAS_BERNITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pariasca, J. (2019). “*La gestión de calidad y el financiamiento en las mypes, del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Huaral 2018*”. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12067/GESTION_CALIDAD_FINANCIAMIENTO_JENNY_MARLENE_PARIASCA_ZARATE.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Parihuamán, G. (2019). “*Gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018*”. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11759/GESTION_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_PARIHUAMAN_QUINDE_GERALDINA_REBECA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Patroni, G. (2019). “*La gestión de calidad con el uso de la Capacitación del recurso humano en las mypes del sector servicio-rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018*”. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13676/GESTION-CALIDAD-CAPACITACION-RECURSO-HUMANO-PATRONI-YGREDA-GINA-SORAYA.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	AÑO 2020				AÑO 2021								AÑO 2022			
		SEMESTRE II				SEMESTRE I				SEMESTRE II				SEMESTRE I			
		MES				MES				MES				MES			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación								X								
10	Conclusiones y recomendaciones								X								
11	Redacción del pre informe de Investigación									X	X	X	X				
12	Redacción del Informe Final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en Jornadas de Investigación															X	
15	Redacción de Artículo Científico															X	X

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable del Estudiante			
Categoría	Base	% ó Numero	Total (S/)
Suministros			
Impresiones	15.00	1	15.00
Fotocopias	12.00	1	12.00
Empastado	15.00	1	15.00
Papel bond A-4 (500 hojas)	13.5		13.50
Lapiceros	5.00	1	5.00
Servicios			
Uso del Turn it in	50.00	1	50.00
Sub total			110.50
Gastos de Viaje			150
Total de presupuesto desembolsable			260
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría			
Servicios			
Uso de Internet	30.00	4	120.00
Búsqueda de Información	30.00	2	60.00
Soporte Informático	40.00	4	160.00
Publicacion de Articulo en Repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			390.00
Recurso humano			
Asesoría	50.00	4	200.00
Total Presupuesto No desembolsable			590.00

Anexo 3. Cuadro de sondeo de las micro y pequeñas empresas

N°	Razón Social	Dirección	Representantes
1	CHIFA RISCOS	Jr. Manuel Seoane 395, Miraflores Bajo	López Deza, Laura Edith
2	OCEÁNICA SALON MARINO	Prolongación Leoncio Prado 1829, Miraflores Bajo	Empresa Individual de Resp. LTDA
3	CALDOS EL BUEN SABOR	Av. Camino Real 616, Miraflores Bajo	Reyes Paredes, Fredesvinda
4	AL TOQUE PEZ	Av. Camino Real 2412, Miraflores Bajo	Paredes Aguilar, Brian Andersom
5	EL RÚSTICO	Prolongación Leoncio Prado 1829, Miraflores Bajo	Vasquez Ramirez, Rosa Teresa
6	LA DOÑITA	Jr. Manuel Seoane Cuadra 4. Miraflores Bajo, Chimbote	Minaya Milla de Silva, Edelmira Cristina

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4. Declaración jurada

DECLARACION JURADA

Yo, López Deza Adrián Ciro, identificado (a) con DNI 45450479 y código de estudiante 0120092006 de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Toda información recopilada en esta investigación es resultado del Trabajo de Investigación, de lo cual todo es real, ni falsificado, ni copiado y mucho menos duplicado. La información mostrada fue conseguida de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes, accedieron y participaron libremente de forma voluntaria pero no desearon firmar el consentimiento por temas legales y tributarios, sin embargo, me brindaron las facilidades e información requerida para poder desarrollar mi trabajo de investigación titulado: Caracterización de la Toma de Decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.

Trabajo de Investigación para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Por lo expuesto, mediante el presente documento asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en el Trabajo de Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: 03 de mayo del 2021



López Deza Adrián Ciro

DNI 45450479

Anexo 5. Consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula Caracterización de la Atención al Cliente como factor relevante para la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir para dama, mercado Modelo del distrito de Chimbote, 2019 y es dirigido por Ascate Zambrano Rosa María con código 0111172108, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es:

_____. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará _____ minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____.

Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación: Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Anexo 6. Instrumento de recolección de datos

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Caracterización de la toma de decisiones como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019. Para optar el grado académico de bachiller en Ciencias Administrativas. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

1.1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas Empresas

1. Edad

a) 18 – 30 años b)

31 – 50 años c)

51 años a más

2. Género

a) Masculino

b) Femenino

3. Grado de instrucción

a) Primaria

- b) Secundaria
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria
- e) Sin instrucción

4. Cargo dentro de la empresa

- a) Titular
- b) Gerente
- c) Administrador
- d) Encargado
- e) Otro

5. Tiempo que desempeña el cargo

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

1.2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Cantidad de Trabajadores

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

8. Relación de los trabajadores con el propietario de la empresa

- a) Familiares
- b) Amigos
- c) Ni familiares ni amigos

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. Gestión de calidad

9. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No
- c) Tiene poco conocimiento

10. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) Empowerment
- d) Las 5 “C”
- e) Outsourcing
- f) Otros

11. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?

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

12. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

13. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a) Si
- b) No

14. ¿La gestión de la calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa?

- a) Si
- b) No

2.2. Referente a las técnicas administrativas: toma de decisiones

15. ¿Conoce el concepto de la toma de decisiones?

- a) Si
- b) No
- c) Tiene cierto conocimiento

16. ¿Cree usted que las decisiones que toma en su negocio satisfacen sus necesidades?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

17. ¿Cree usted que es importante tomar buenas decisiones para el éxito de la empresa?

- a) Si
- b) No

18. ¿Conoce sobre los siguientes tipos de decisiones?

- a) Programadas y No programadas
- b) Estructuradas y No estructuradas
- c) Todas las anteriores
- d) N. A.

19. ¿Qué criterios usa para la toma de decisiones de su negocio?

- a) La certeza
- b) El riesgo
- c) La incertidumbre
- d) Todas las anteriores
- e) N.A.

20. ¿Las decisiones que toma para su empresa están basadas por la razón?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

21. ¿Cree que es importante tener ética y ser prudente al tomar una decisión?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

22. ¿Cuáles son los estilos de toma de decisiones que conoce, las decisiones tomadas son de manera personal o con su equipo de trabajo?

- a) Autocráticas
- b) Democráticas
- c) Consensuales

d) Todas las Anteriores

e) N.A.

23. ¿Las decisiones que toma como dueño son bien planificadas y busca el bienestar de la empresa?

a) Si

b) No

c) A veces

24. ¿El emprendimiento de su empresa es en base empírica o a base de estudios administrativos?

a) Empírica

b) Estudios Administrativos

c) Otros

d) N.A

25. ¿Las decisiones tomadas para el éxito de la empresa se refleja en el aumento de las ventas?

a) Si

b) No

26. ¿Las decisiones tomadas se ven reflejadas en las mejoras continuas de su empresa?

a) Si

b) No

27. ¿Las decisiones tomadas en su empresa son fundamentales para lograr el posicionamiento en el mercado gastronómico?

a) Si

b) No

28. ¿Qué resultados a corto plazo ha logrado tras haber tomado decisiones en su empresa?

a) Clientes satisfechos

b) Incremento de ventas

c) Posicionamiento en la zona

d) Todas las anteriores

e) N.A.

Anexo 7. Hoja de tabulación

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	18 – 30 años	-	0	0.00
	31 – 50 años	-	6	100.00
	51 años a más	-	0	0.00
	Total	-	6	100.00
Género	Masculino		2	33.33
	Femenino		4	66.67
	Prefiero no decirlo	-	0	0.00
	Total	-	6	100.00
Grado de Instrucción	Primaria	-	0	0.00
	Secundaria		5	83.34
	Superior no universitaria	-	0	0.00
	Superior universitaria		1	16.66
	Sin intrucción	-	0	0.00
	Total	-	6	100.00
Cargo	Titular	-	6	100.00
	Gerente	-	0	0.00
	Administrador	-	0	0.00
	Encargado	-	0	0.00
	Otro	-	0	0.00
	Total	-	6	100.00
Tiempo en el cargo	0 a 3 años		1	16.67
	4 a 6 años		4	66.66
	7 años a más		1	16.67
	Total	-	6	100.00

Características de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comida en Miraflores bajo, Chimbote – 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo en el rubro	0 a 3 años	I	1	16.67
	4 a 6 años	IIII	4	66.66
	7 años a más	I	1	16.67
	Total	IIII-I	6	100.00
Número de trabajadores	De 1 a 5	IIII-I	6	100.00
	De 6 a 10	-	0	0.00
	De 11 a más	-	0	0.00
	Total	IIII-I	6	100.00
Vínculo familiar	Familiares	II	2	33.34
	Amigos	II	2	33.33
	Ni familiares ni amigos	II	2	33.33
	Total	IIII-I	6	100.00

Con respecto a los principios de la gestión de calidad en las Mypes, del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comida en Miraflores bajo, Chimbote – 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conocimiento sobre el término gestión de calidad	Si	II	2	33.33
	No	I	1	16.67
	Tiene poco conocimiento	III	3	50.00
	Total	IIII-I	6	100.00
Técnicas modernas de gestión de calidad	Benchmarking	-	0	0.00
	Marketing	IIII-I	6	100.00
	Empowerment	-	0	0.00
	Las 5 "C"	-	0	0.00
	Outsourcing	-	0	0.00
	Otros	-	0	0.00
	Total	IIII-I	6	100.00
Dificultades de los trabajadores	Poca iniciativa	-	0	0.00
	Aprendizaje lento	IIII-I	6	100.00
	No se adapta a los cambios	-	0	0.00
	Desconocimiento del puesto	-	0	0.00
	Total	IIII-I	6	100.00
Técnicas de medición del rendimiento del personal	La Observación	IIII-I	6	100.00
	La evaluación	-	0	0.00
	Escala de puntuaciones	-	0	0.00
	Evaluación de 360°	-	0	0.00
	Otros	-	0	0.00
	Total	IIII-I	6	100.00
La gestión de calidad en el rendimiento del negocio	Si	IIII-I	6	100.00
	No	-	0	0.00
	Total	IIII-I	6	100.00
La gestión de calidad en el alcance de objetivos y metas	Si	IIII-I	6	100.00
	No	-	0	0.00
	Total	IIII-I	6	100.00
Conocimiento sobre el término toma de decisiones	Si	I	1	16.66
	No	-	0	0.00
	Tiene cierto conocimiento	IIII	5	83.34
	Total	IIII-I	6	100.00
Toma de decisiones	Si	IIII-I	6	100.00
	No	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00

satisfacen sus necesidades	Total	-	6	100.00
Importancia de las decisiones	Si	-	6	100.00
	No	-	0	0.00
	Total	-	6	100.00
Tipo de decisiones	Programadas y no programadas		1	16.66
	Estructuradas y no estructuradas	-	0	0.00
	Todas las anteriores		0	0.00
	N.A.		5	83.34
	Total	-	6	100.00
Criterio para la toma de decisiones	La certeza	-	0	0.00
	El riesgo	-	6	100.00
	La incertidumbre	-	0	0.00
	Todas las anteriores	-	0	0.00
	N.A.	-	0	0.00
	Total	-	6	100.00
Decisiones basadas por la razón	Si		4	66.67
	No		2	33.33
	A veces	-	0	0.00
	Total	-	6	100.00
Ética y prudencia en la toma de decisiones	Si		2	33.33
	No	-	0	0.00
	A veces		4	66.67
	Total	-	6	100.00
Estilos de la toma de decisiones	Autocráticas		1	16.67
	Democráticas	-	0	0.00
	Consensuales	-	0	0.00
	Todas las anteriores	-	0	0.00
	N.A.		5	83.33
	Total	-	6	100.00
Toma de decisiones bien planificadas	Si	-	6	100.00
	No	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Total	-	6	100.00
Emprendimiento empírico o con estudios administrativos	Empírica		5	83.33
	Estudios administrativos		1	16.67
	Otros	-	0	0.00
	N.A.	-	0	0.00
	Total	-	6	100.00
Toma de decisiones	Si	-	6	100.00
	No	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00

aumentan las ventas	Total	-I	6	100.00
Toma de decisiones se reflejan en las mejoras continuas	Si	-I	6	100.00
	No	-	0	0.00
	Total	-I	6	100.00
Toma de decisiones logran el posicionamiento	Si	-I	6	100.00
	No	-	0	0.00
	Total	-I	6	100.00
Resultados a corto plazo	Clientes satisfechos		3	50.00
	Incremento de ventas		3	50.00
	Posicionamiento en la zona	-	0	0.00
	Todas las anteriores	-	0	0.00
	N.A.	-	0	0.00
	Total	-I	6	100.00

Anexo 8. Figuras

Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector Servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comida en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019

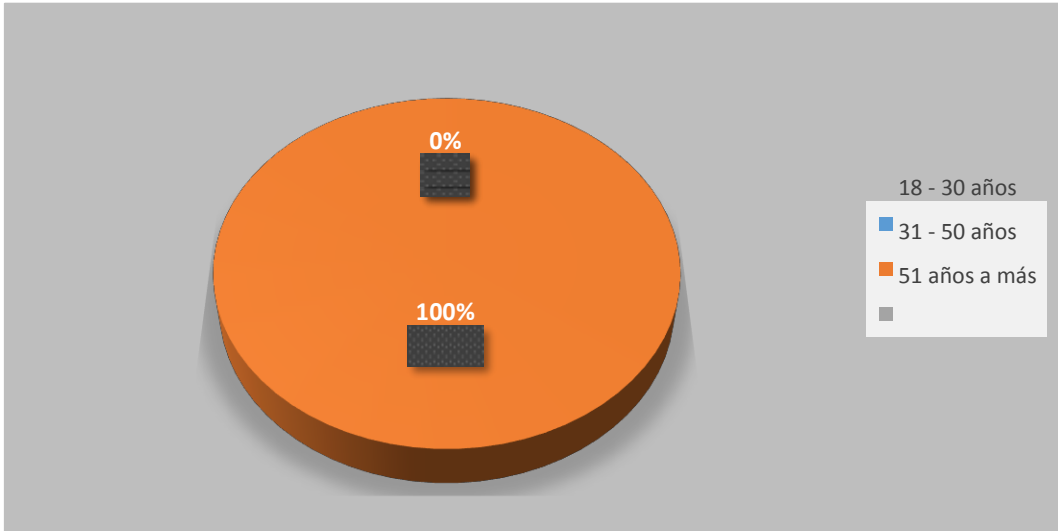


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

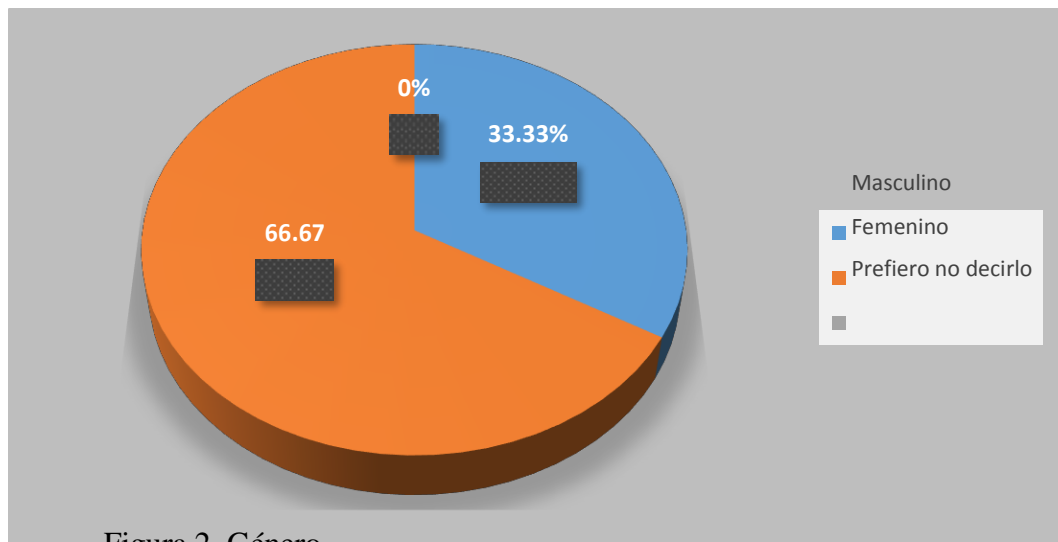


Figura 2. Género

Fuente. Tabla 1

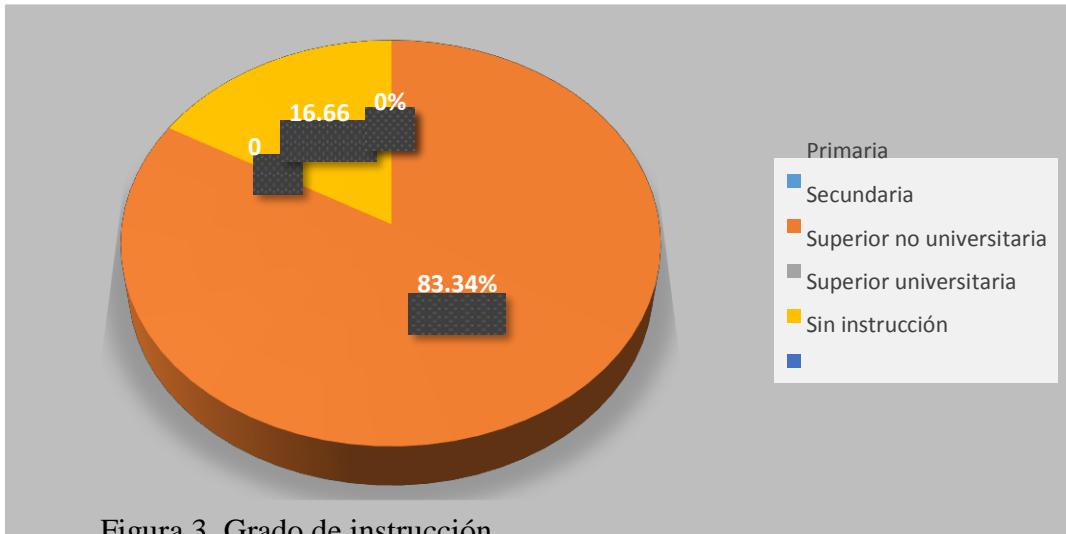


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1

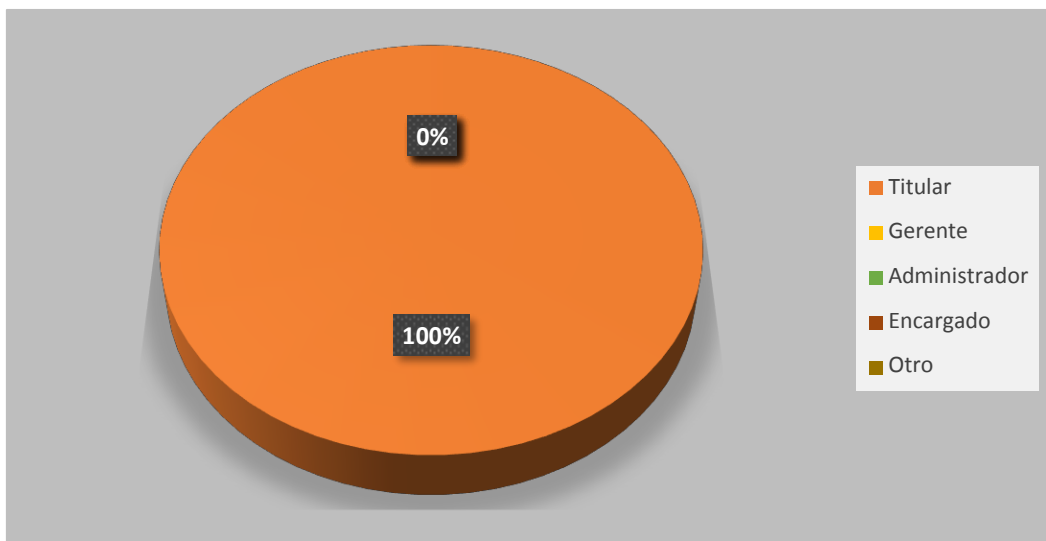


Figura 4. Cargo

Fuente. Tabla 1

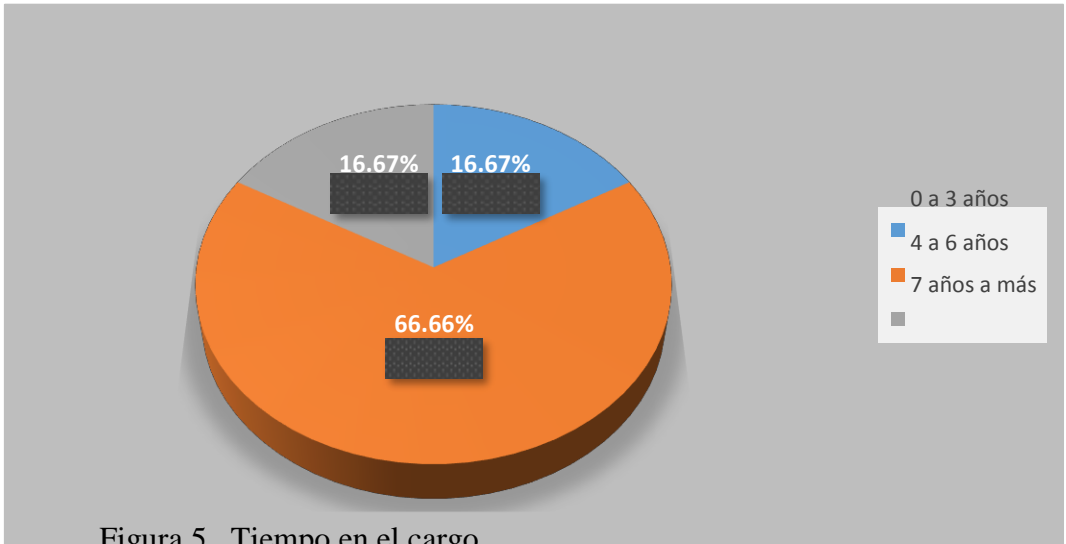


Figura 5. Tiempo en el cargo

Fuente. Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comida en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019

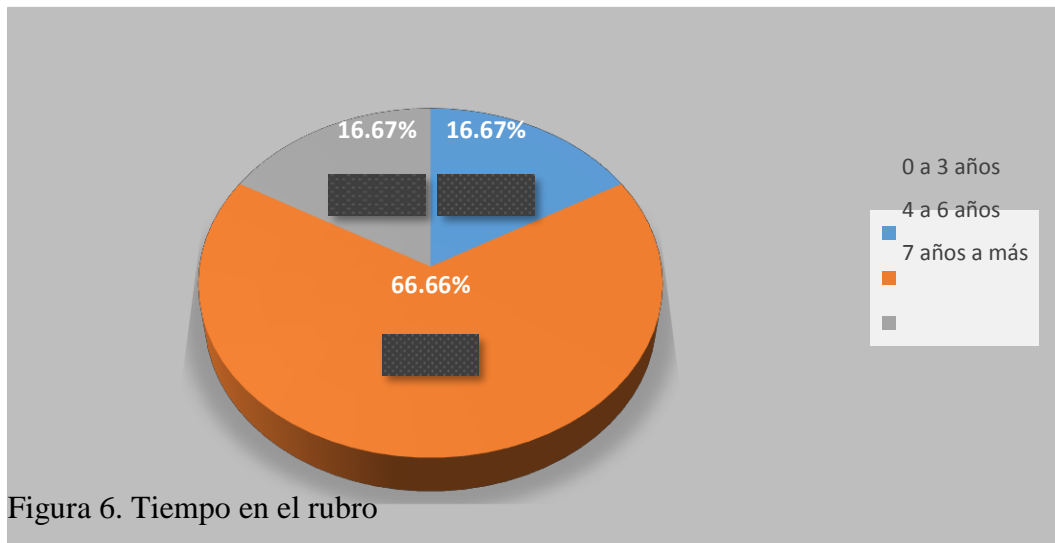


Figura 6. Tiempo en el rubro

Fuente. Tabla 2

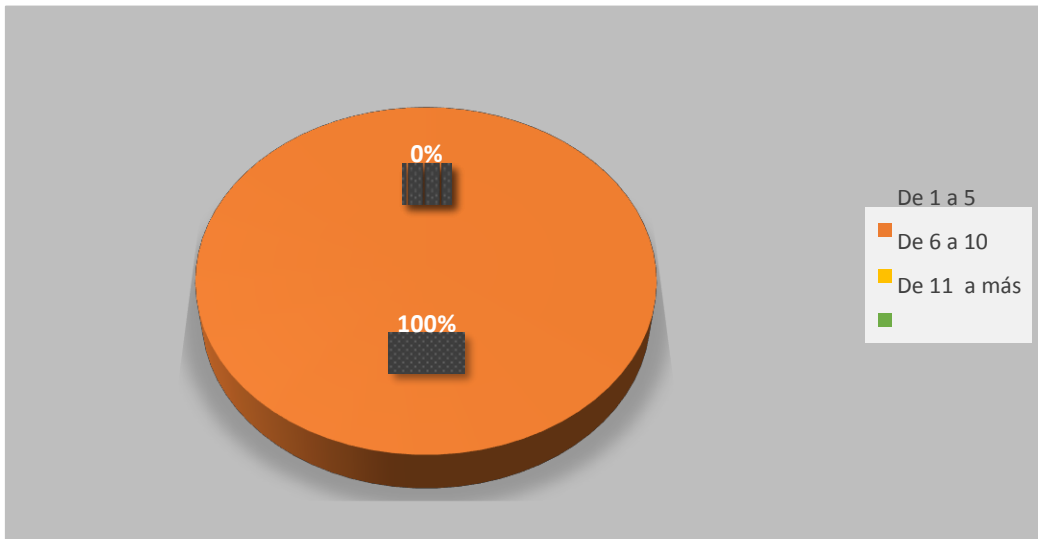


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

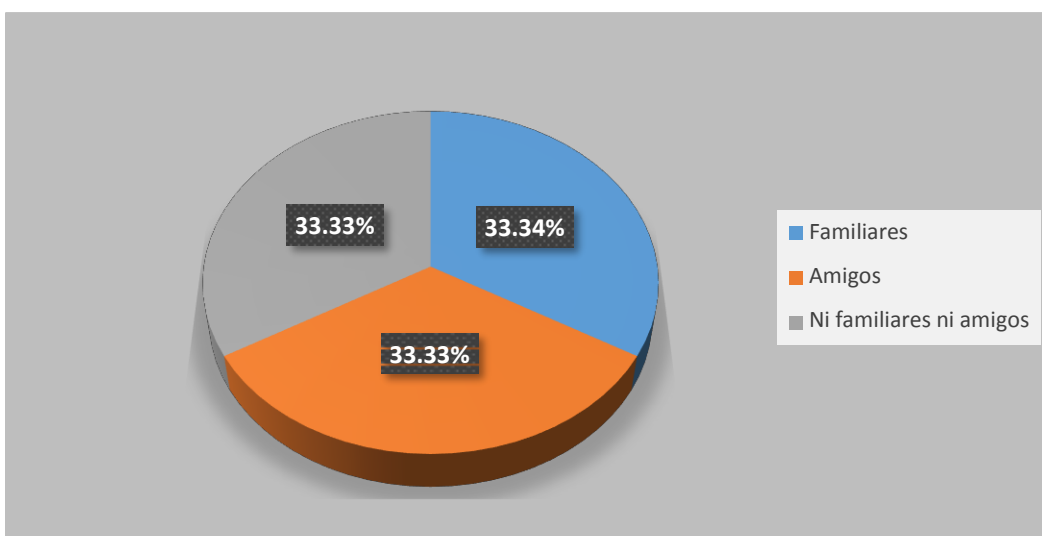


Figura 8. Vínculo familiar

Fuente: Tabla 2

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector Servicios, rubro restaurantes y de servicio móvil de comida en Miraflores Bajo, Chimbote, 2019

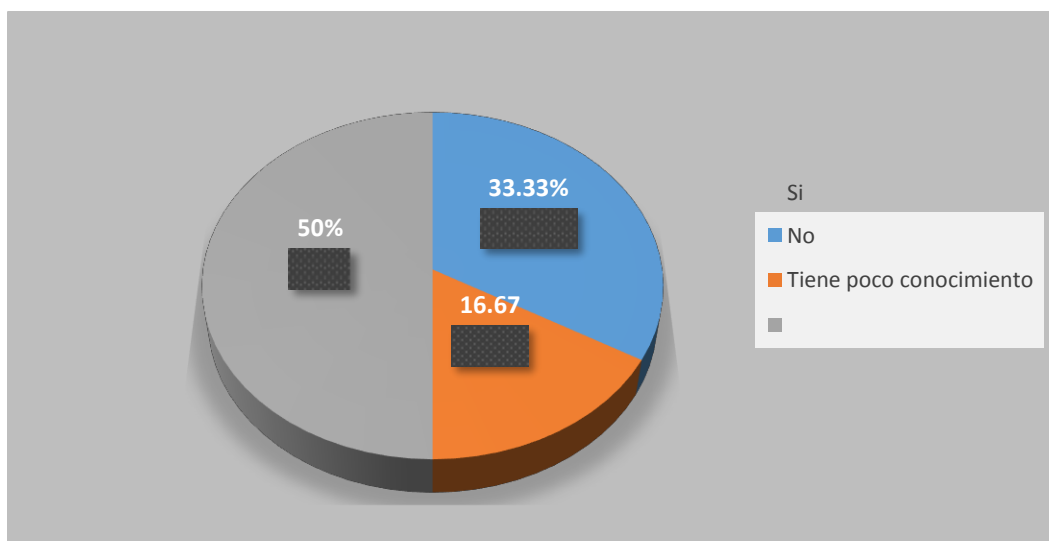


Figura 9. Conocimiento sobre el término Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

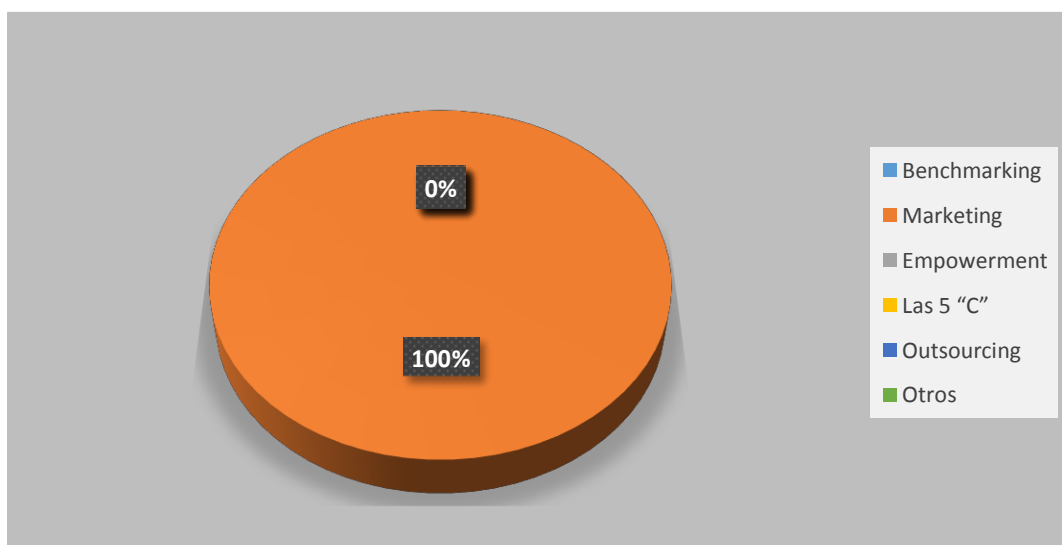


Figura 10: Técnicas modernas de gestión de calidad

Fuente. Tabla 3



Figura 11. Dificultades para la mejora de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

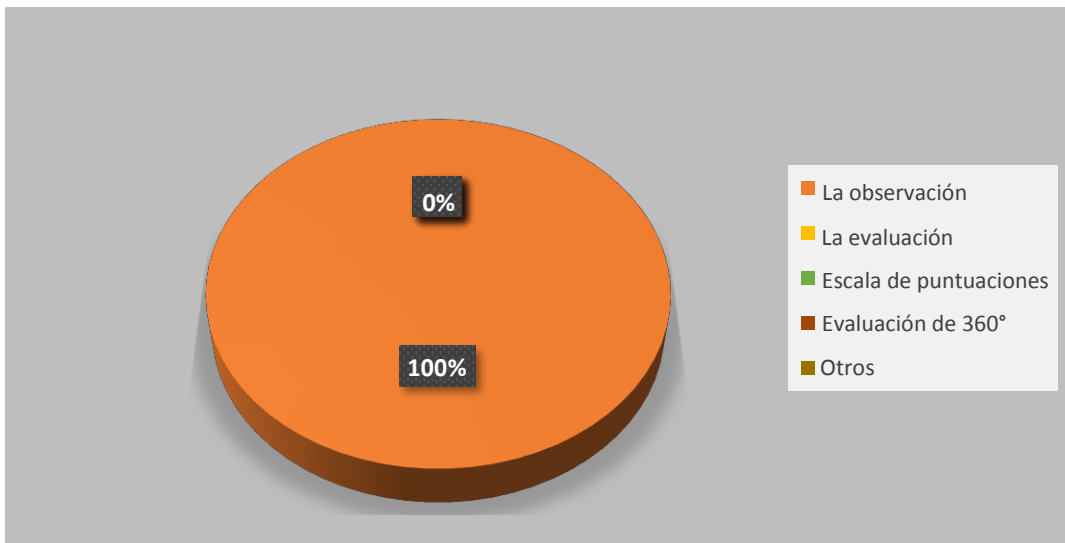


Figura 12. Técnicas para medir el rendimiento de su personal

Fuente. Tabla 3

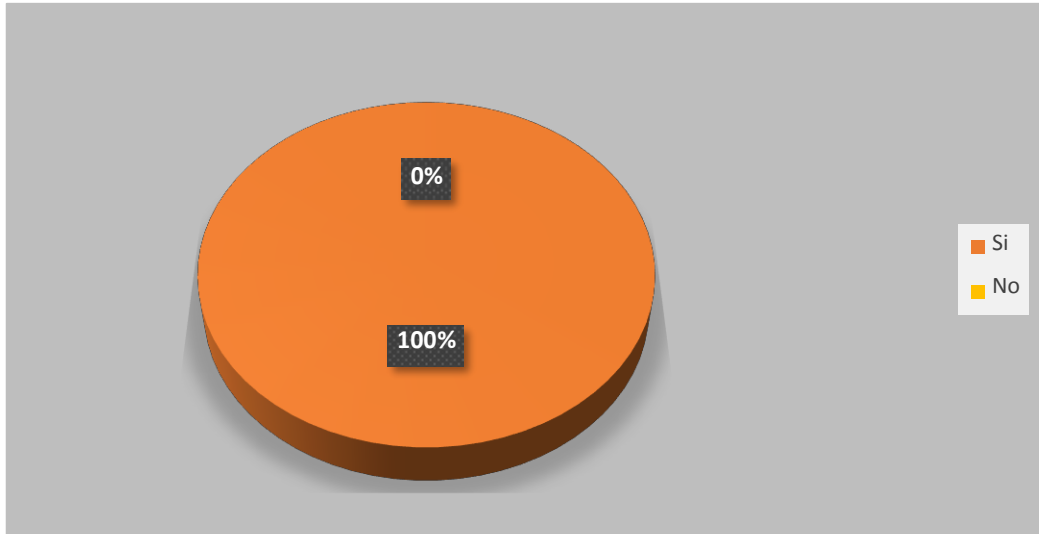


Figura 13. Contribución de la gestión de calidad para mejorar el negocio

Fuente. Tabla 3

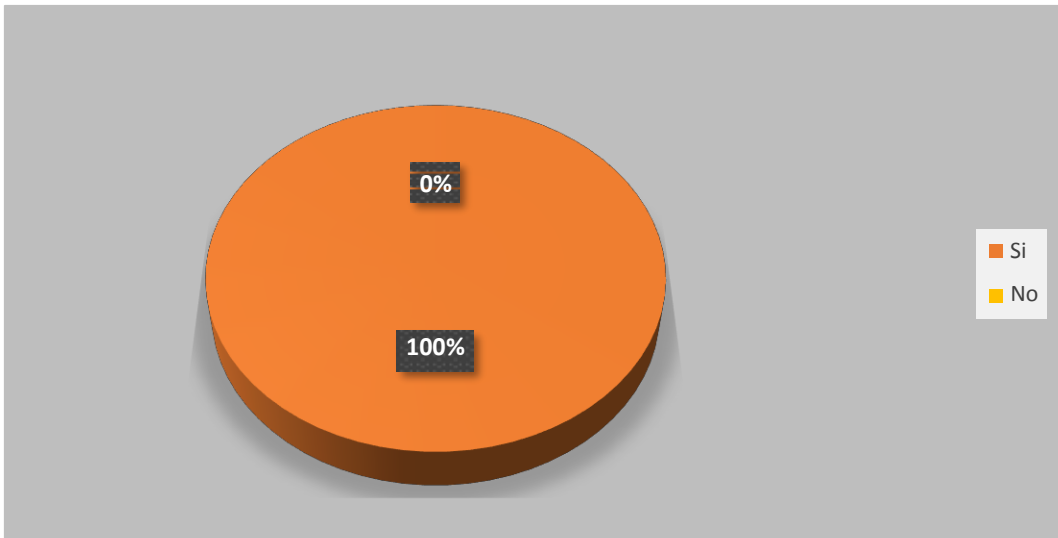


Figura 14. La gestión de calidad alcanza los objetivos y metas

Fuente. Tabla 3

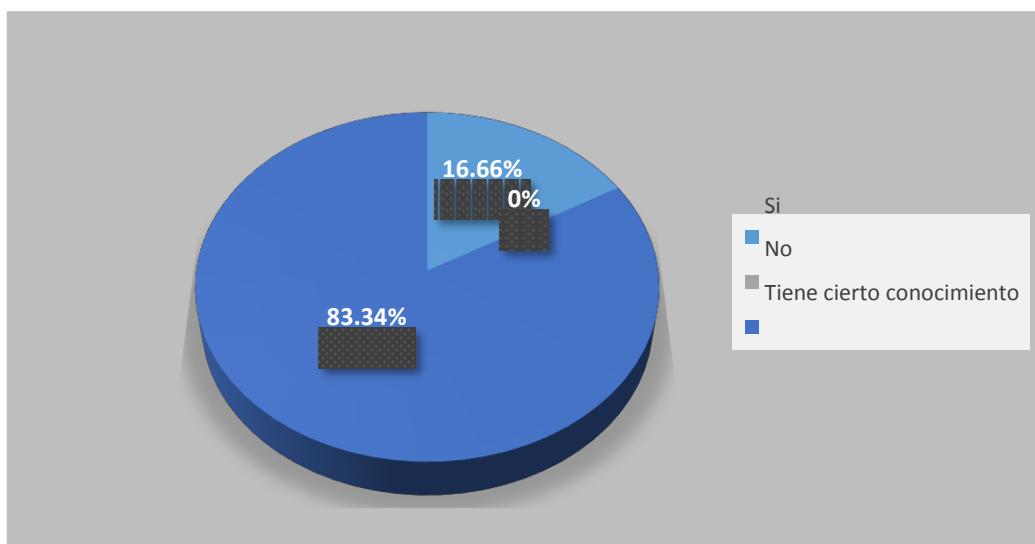


Figura 15. Conocimiento sobre la toma de decisiones

Fuente. Tabla 3

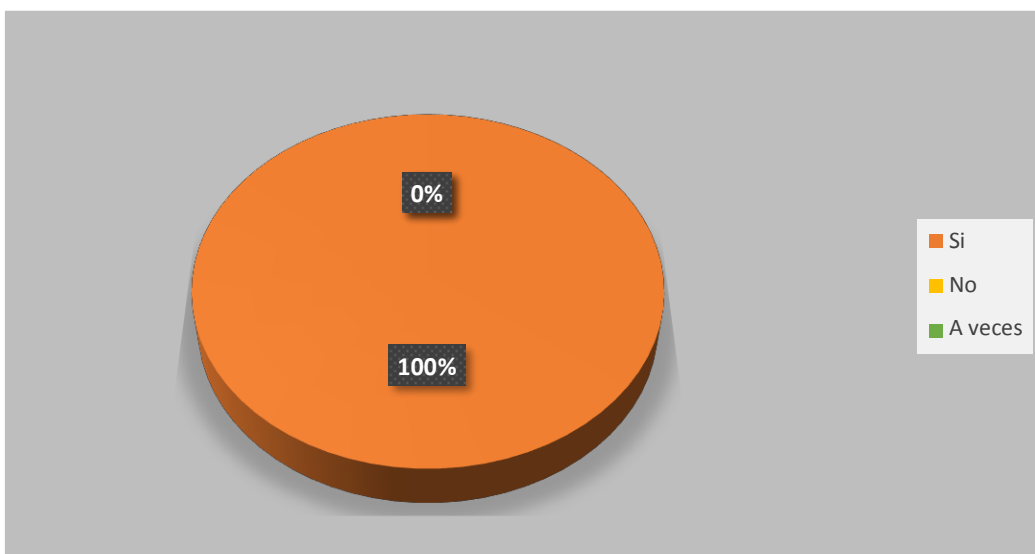


Figura 16. Toma de decisiones satisfacen sus necesidades

Fuente. Tabla 3

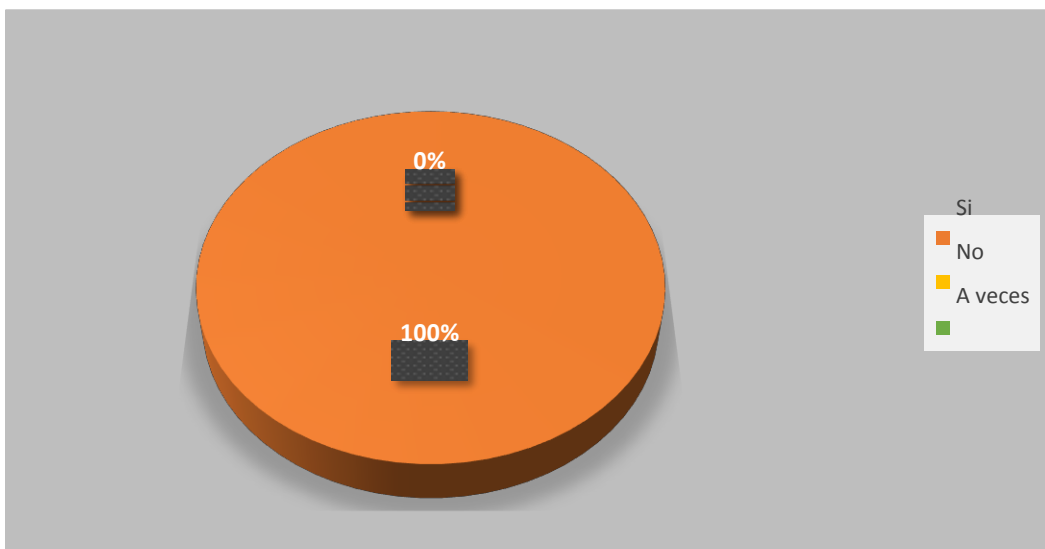


Figura 17. Importancia de las buenas decisiones para el éxito

Fuente. Tabla 3

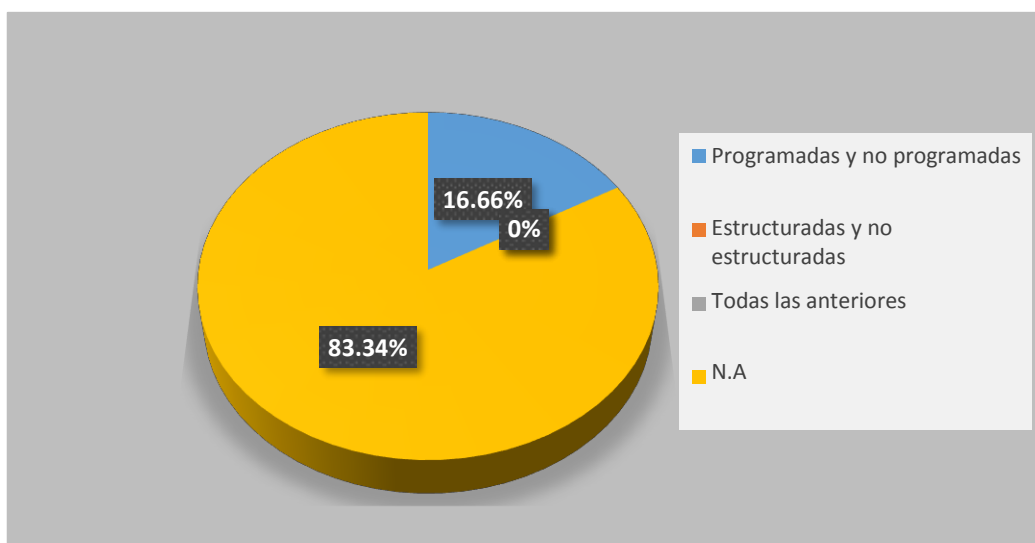


Figura 18. Tipos de decisiones

Fuente. Tabla 3

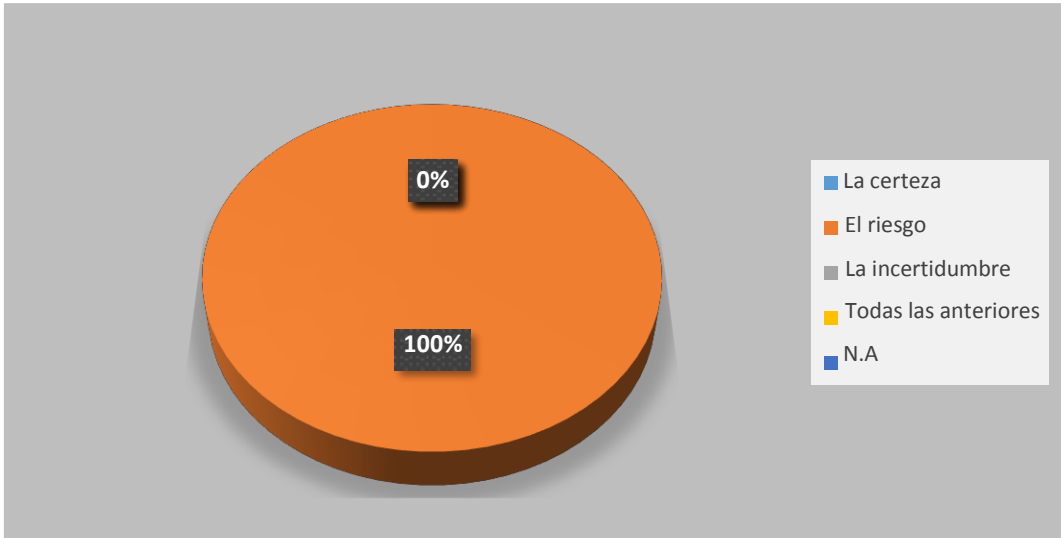


Figura 19. Criterios para la toma de decisiones

Fuente. Tabla 3

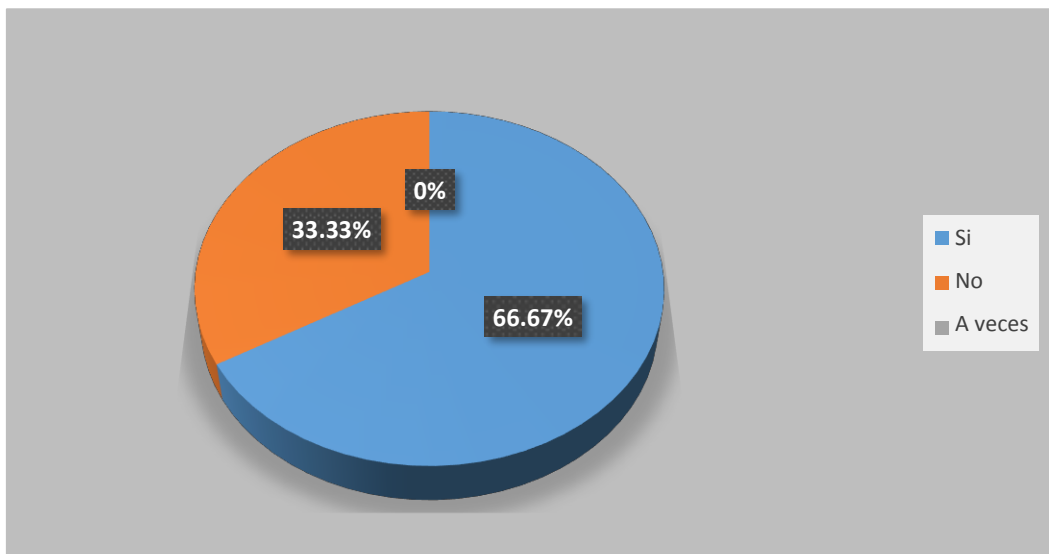


Figura 20. Decisiones basadas por la razón

Fuente. Tabla 3

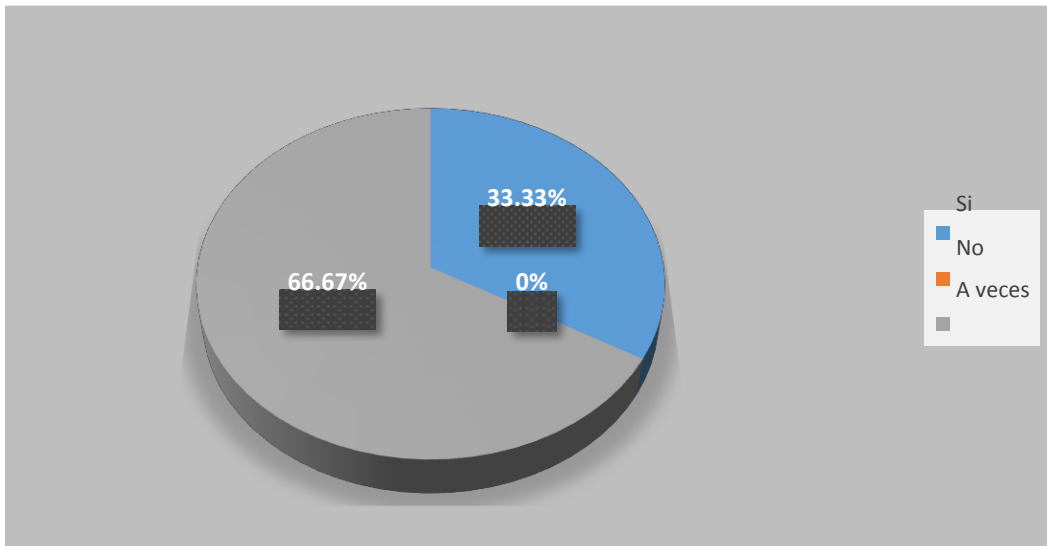


Figura 21. Ética y prudencia en la toma de decisiones

Fuente. Tabla 3

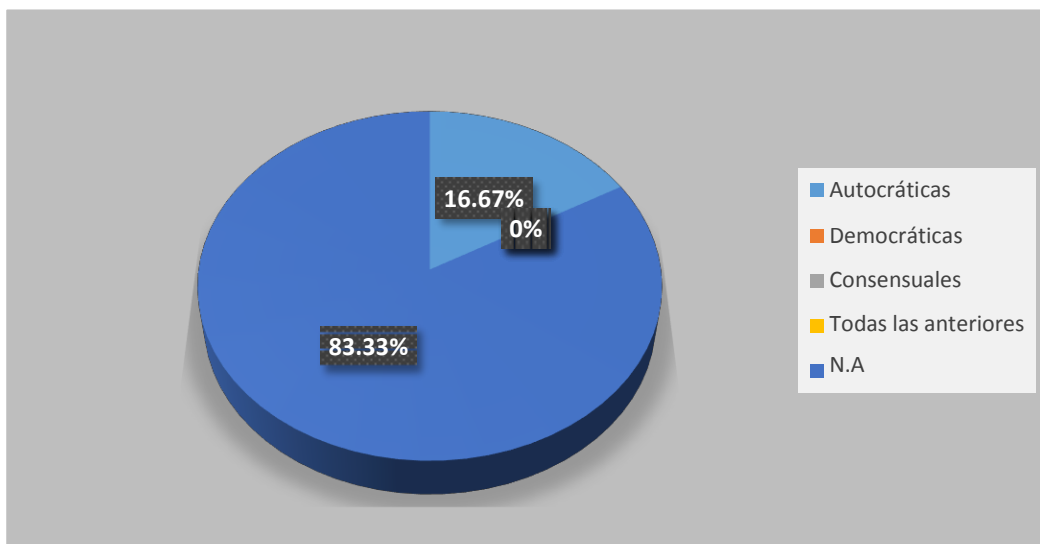


Figura 22. Estilos de toma de decisiones

Fuente. Tabla 3

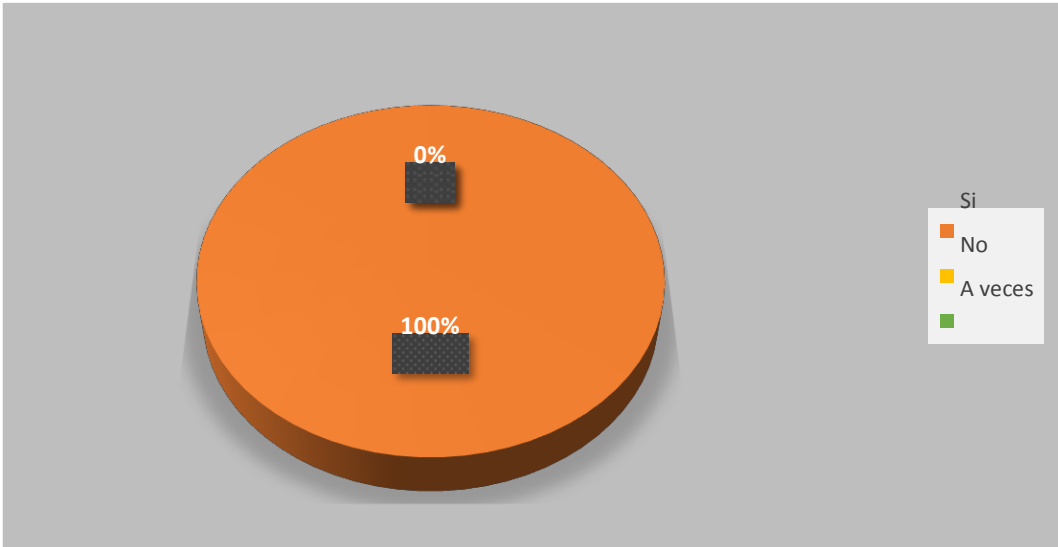


Figura 23. Toma de decisiones buscan el bienestar

Fuente. Tabla 3

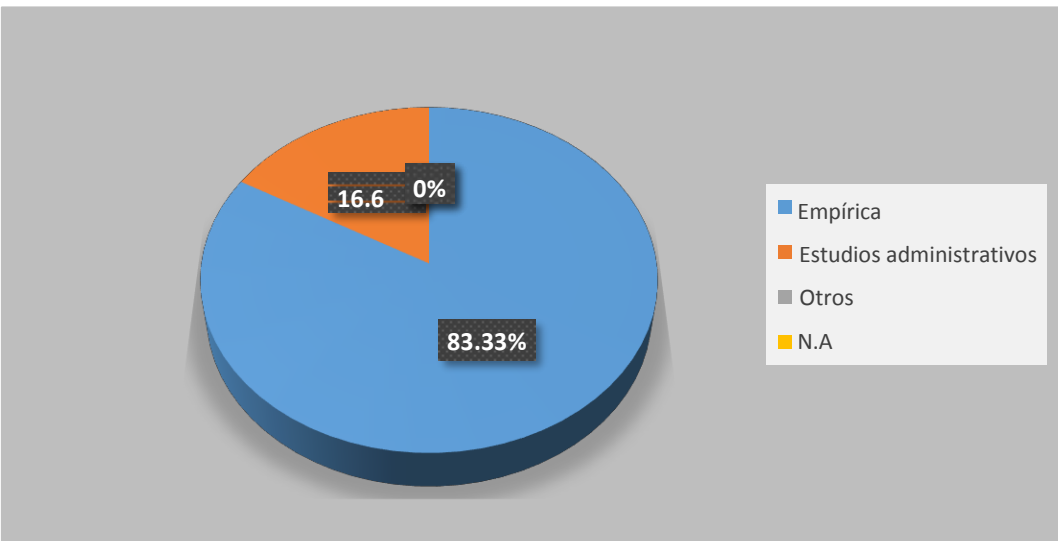


Figura 24. Empírico o con estudios

Fuente. Tabla 3

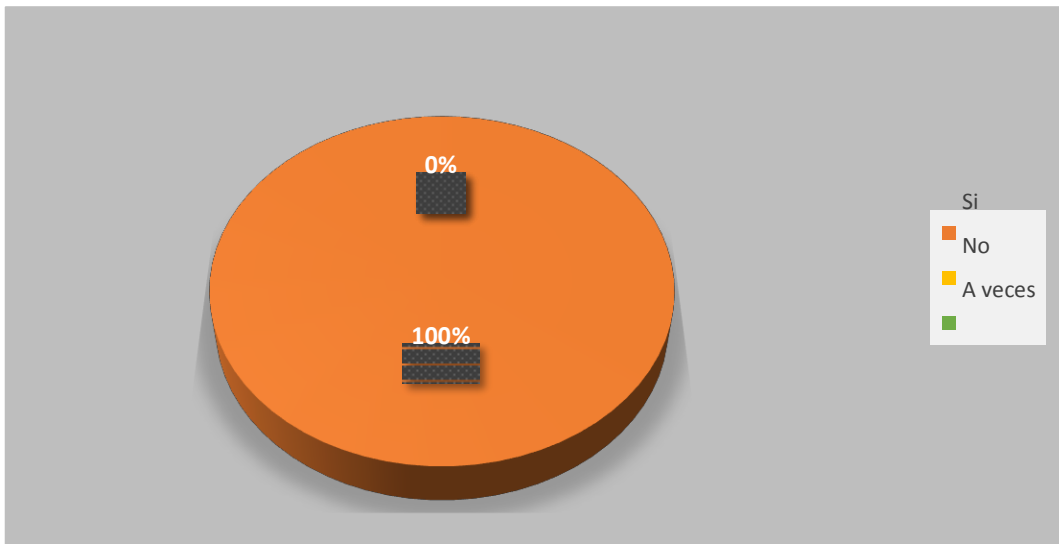


Figura 25. Toma de decisiones aumentan las ventas

Fuente. Tabla 3

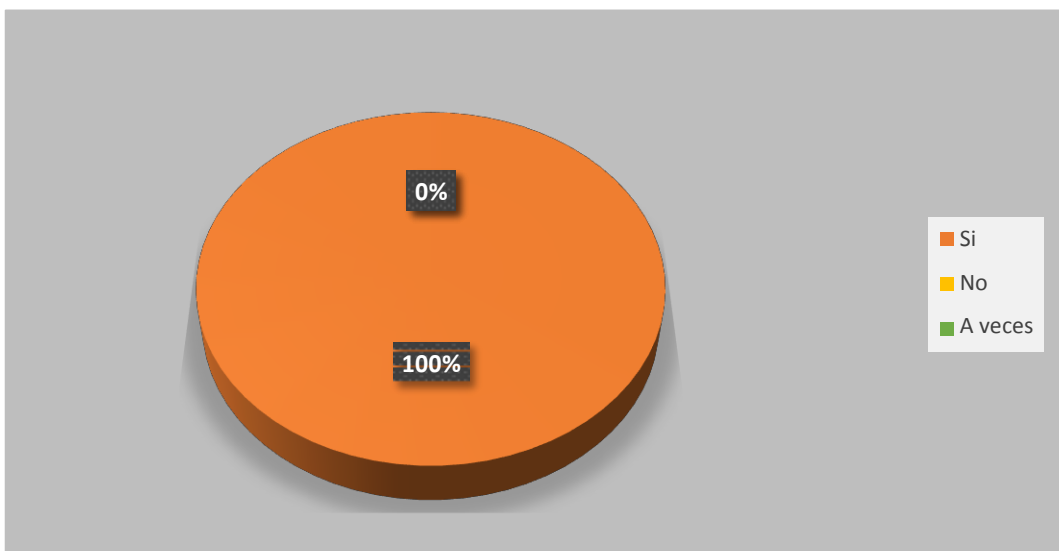


Figura 26. Toma de decisiones se reflejan en las mejoras continuas

Fuente. Tabla 3

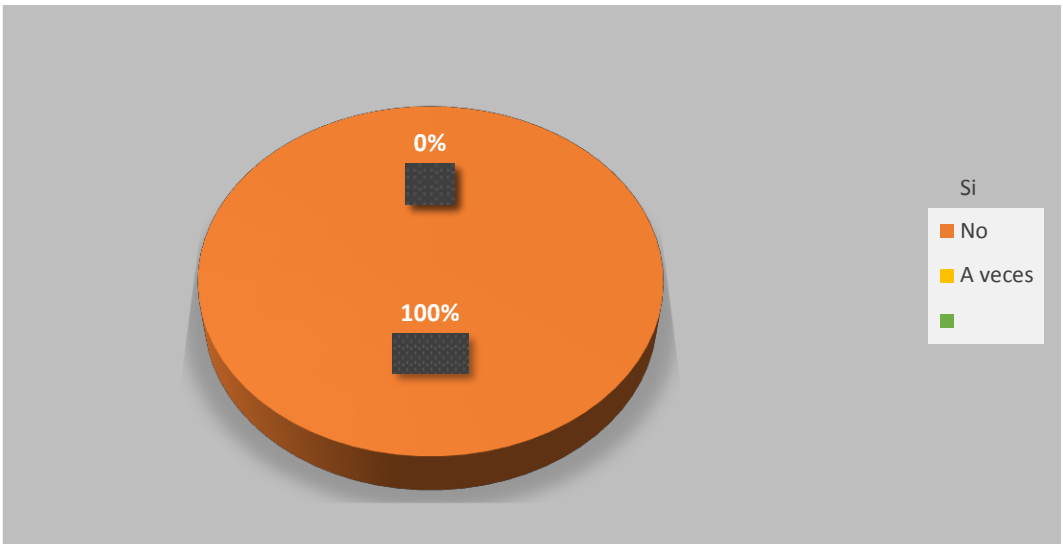


Figura 27. Toma de decisiones logran el posicionamiento

Fuente. Tabla 3

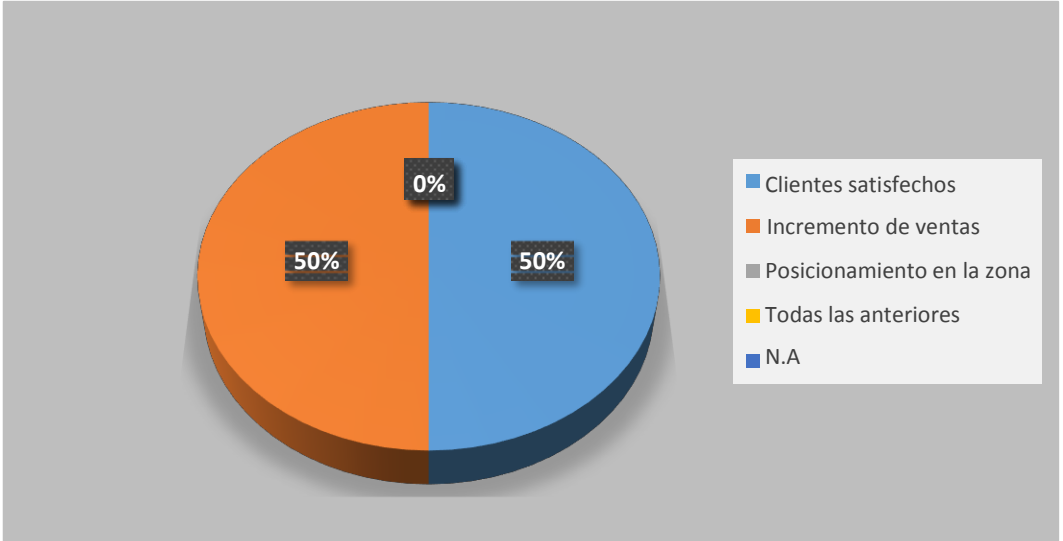


Figura 28. Resultados a corto plazo

Fuente. Tabla 3