

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO
COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
RUBRO VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE
FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO
EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS (FERRETERÍAS)
EN LA CIUDAD DE CARAZ, 2020**

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

AUTOR

JULCA TARAZONA, FIDEL IVO

ORCID: 0000-0002-9302-329X

ASESORA

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE

ORCID: 0000-0001-8823-2655

HUARAZ – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Julca Tarazona, Fidel Ivo

ORCID: 0000-0002-9302-329X

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Vilela Vargas Víctor Hugo

ORCID: 0000 0003-2027-6920

Azabache Arquinio Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoyá Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2760-5581

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000 0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Mgtr. Víctor Hugo Espinosa Otoya

ORCID: 0000-0003-2760-5581

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

Al Señor Divino creador por
darme la fortaleza ante las
adversidades y por hacer la
realidad mi objetivo trazado.

A ULADECH por contribuir
en mi formación académica y
a mis maestros y maestras por
haber mi guiado por el
camino de la sabiduría.

DEDICATORIA

A mis tres hijos: Pablo, Ivo y Aris;
a mi esposa, Diana, quienes
fueron el motor de mi vida para
terminar esta maravillosa carrera
de administración.

A mis queridos hermanos,
hermanas y a mis padres por
darme los consejos y el
apoyo incondicional en todo
momento de la formación
académica.

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de describir los factores relevantes del trabajo en equipo en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados en la ciudad de Caraz, 2020. La metodología aplicada en la investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario de 25 preguntas aplicado a los representantes de las ferreterías de la ciudad de Caraz. Los resultados muestran que el 86,0% se encuentran entre las edades de 31 a 50 años; el 46,0 % indican que alcanzaron el estudio del nivel secundario; el 80,0% afirmaron que desconocen las estrategias de administración; el 73,0% mencionan que no desarrolla planes; el 80,00% no realizan las capacitaciones a favor del personal, el 80,0 % afirman que si identifica las mejoras. Se concluye que la mayoría de los gerentes son persona adultos con experiencia de 10 años a más administrando su negocio. En gestión de calidad se afirma que aplican de forma inadecuada las estrategias de ciclo de mejora, y entre las cinco dimensiones de trabajo en equipo, la comunicación no se desarrolla de manera fluida, de igual modo la coordinación y la complementariedad no muestran incorporación de actividades, mientras que, en la confianza y el compromiso se promueven como parte de la sinergia en la empresa.

Palabras clave: Comunicación, confianza, gestión, trabajo en equipo

ABSTRACT

This research was carried out with the objective of describing the relevant factors of teamwork in the improvement of quality management in micro and small companies in the retail sale of hardware items, paints and glass products in stores specialized in the city of Caraz, 2020. The methodology applied in the research was quantitative, descriptive level, non-experimental cross-sectional design. To collect the information, a 25-question questionnaire was applied to the representatives of the hardware stores in the city of Caraz. The results show that 86.0% are between the ages of 31 to 50 years; 46.0% indicate that they reached the secondary level study; 80.0% stated that they are unaware of the management strategies; 73.0% mention that they do not develop plans; 80.00% do not carry out training in favor of the staff, 80.0% affirm that they do identify the improvements. It is concluded that most of the managers are adults with experience of 10 years or more managing their business. In quality management, it is affirmed that they apply improperly the improvement cycle strategies, and among the five dimensions of teamwork, communication does not develop smoothly, in the same way coordination and complementarity do not show incorporation of activities , while, trust and commitment are promoted as part of the synergy in the company.

Keywords: Communication, trust, management, teamwork

CONTENIDO

FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.1.1 Variable 1: Trabajo en equipo	5
2.2.2 Variable 2: Gestión de calidad.....	7
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	17
III. HIPÓTESIS	25
IV. METODOLOGÍA.....	26
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	26
4.2. Diseño de investigación	26
4.3. Población y muestra.....	26
4.4. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	27

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
4.6. Plan de análisis.....	29
4.7. Matriz de consistencia	30
4.8. Principios éticos.....	32
V. RESULTADOS.....	35
5.1. Resultados.....	35
5.2. Análisis de resultados	55
VI. CONCLUSIONES.....	63
6.1. conclusiones.....	63
6.2. Recomendaciones	64
Referencias Bibliográfica	65
ANEXOS	71
Relación de MYPES	72
Cuestionario.....	73
Evidencia de consentimiento informado.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edad de los gerentes.	35
Tabla 2 Genero de los gerentes.....	36
Tabla 3 Grado de instrucción de los gerentes	36
Tabla 4 Experiencia de los gerentes en el cargo	37
Tabla 5 Constitución de las ferreterías.....	38
Tabla 6 Promedio de ingresos mensuales	39
Tabla 7 Permanencia de las micro y pequeñas empresas en el mercado	40
Tabla 8 Identificación de mejoras para la empresa.....	41
Tabla 9 Empresa cuenta con objetivos por alcanzar	42
Tabla 10 Utiliza estrategia de administración.....	43
Tabla 11 Desarrolla los planes que tiene la empresa	44
Tabla 12 Realiza los registros de ejecución de actividades	44
Tabla 13 Compara los resultados que obtiene con previo	45
Tabla 14 Evalúa la eficacia de los resultados	46
Tabla 15 Cuenta con formatos para documentar los resultados	46
Tabla 16 Acciones de mejora en los servicios que brinda	47
Tabla 17 Jornadas de capacitación para su personal.....	48
Tabla 18 Confianza entre compañeros de trabajo.....	49
Tabla 19 Conoce los intereses de los trabajadores.....	49
Tabla 20 Capacidad de retroalimentarse entre compañeros de trabajo.....	50
Tabla 21 Trabajadores cuentan con un rol definido.....	51
Tabla 22 Responsabilidad de los trabajadores	52
Tabla 23 Respeto de los trabajadores.....	52

Tabla 24 Trabajador conoce la actividad que debe realizar	53
Tabla 25 Los trabajadores poseen normas de trabajo en equipo.....	54

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad de los gerentes.....	35
Figura 2 Genero de los gerentes	36
Figura 3 Grado de instrucción de los gerentes.....	36
Figura 4 Experiencia de los gerentes en el cargo	37
Figura 5 Constitución de las ferreterías	38
Figura 6 Promedio de ingresos mensuales.....	39
Figura 7 Permanencia de las micro y pequeñas empresas en el mercado.....	40
Figura 8 Identificación de mejoras para la empresa	41
Figura 9 Empresa cuenta con objetivos por alcanzar	42
Figura 10 Utiliza estrategia de administración	43
Figura 11 Desarrolla los planes que tiene la empresa.....	44
Figura 12 Realiza los registros de ejecución de actividades.....	44
Figura 13 Compara los resultados que obtiene con previo.....	45
Figura 14 Evalúa la eficacia de los resultados	46
Figura 15 Cuenta con formatos para documentar los resultados	46
Figura 16 Acciones de mejora en los servicios que brinda.....	47
Figura 17 Jornadas de capacitación para su personal	48
Figura 18 Confianza entre compañeros de trabajo	49
Figura 19 Conoce los intereses de los trabajadores	49
Figura 20 Capacidad de retroalimentarse entre compañeros de trabajo	50
Figura 21 Trabajadores cuentan con un rol definido	51
Figura 22 Responsabilidad de los trabajadores	52
Figura 23 Respeto de los trabajadores	52

Figura 24 Trabajador conoce la actividad que debe realizar	53
Figura 25 Los trabajadores poseen normas de trabajo en equipo	54

I. INTRODUCCIÓN

Según Hernández, Barrios y Martínez (2018) señalan que la gestión de la calidad hoy en día es importante dentro de las micro y pequeñas empresas ya que se considera que es una estrategia para aumentar la competitividad así permitiendo ver a la organización como una serie de procesos interconectados, cuyo objetivo final es, entre otras cosas, lograr la satisfacción del cliente. Es por ello que se debe dar importancia a analizar cómo la gestión de la calidad, independiente de la industria, puede utilizarse como un elemento clave en el desarrollo de las organizaciones.

Por otro lado, el trabajo en equipo no solo demuestra compromiso con las estrategias, sino que también significa que la organización ha ejecutado un correcto desempeño para lograr sus objetivos (Duran, 2018). Es decir, además de respetar los procesos que conlleva la organización, se logró sinergia en las actividades, y en consecuencia, se obtuvieron resultados prometedores.

Se conoce que los países en su totalidad avanzan aceleradamente hacia la globalización económica. Además, los gerentes de las empresas de poner esfuerzos deben aplicar procesos que permitan alcanzar la competitividad en el mercado; una manera en la que se puede lograr esto es a través de un ciclo de mejora continua, ya que, como su nombre lo indica mantiene a la empresa en constante cambio para la mejora (Cuatrecasas y González, 2017).

Torres (2020) menciona que en México las pequeñas y medianas empresas son la columna vertebral de la economía que genera ingreso de PIB de 52% y empleo de 70%. Sin embargo, la existencia es corta, que el 80% fracasan antes de llegar los cinco años. Asociación de Bancos del Perú (2019) menciona que en el Perú casi la totalidad de empresas se encuentran clasificadas como Micro y Pequeñas Empresas, estas

surgen por la motivación de emprender de los propietarios, sin embargo, además de atravesar por las dificultades comunes de toda unidad de negocio (cambios acelerados, pago de obligaciones, entre otros), también se ven afectados por conflictos internos entre dueño y trabajadores, por lo mismo que existe trabajo individualizado, una comunicación ambigua, carencia de reconocimiento de las habilidades de los integrantes, falta de coordinación y compromiso entre todos. Por ello el trabajo en equipo es uno de los modelos de gestión en las organizaciones que permitido evidenciar el resultado coherente.

Montaño (2016) es conciso al afirmar que el trabajo en equipo es de vital importancia para las empresas y que este se debe desarrollar en su totalidad, para lo cual es necesario el desarrollo de las 5 C (confianza, comunicación, complementariedad, compromiso y coordinación). Además, para la gestión de calidad, Cuatrecasas y Gonzáles (2017), basándose en el ciclo de Deming, indican que la mejora continua de una empresa se logra desarrollando las actividades de planificar, hacer, verificar y actuar.

En la ciudad de Huaraz, se puede observar que el servicio prestado por las ferreterías no es óptimo, existen esfuerzos por corregir esto, y esto se ve a través del establecimiento de políticas internas y reuniones de planificación, pero, aun así, no se logra un avance importante. Esto se debe a que dentro de las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías no se desarrolla un adecuado trabajo en equipo, existe deficiencia en la comunicación y coordinación de actividades, todo ello lleva a que los comensales no se sientan satisfechos con el servicio brindado.

Acorde con lo analizado, el enunciado del problema de investigación corresponde ¿cuáles son las principales características de los factores relevantes del

trabajo en equipo que inciden en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020?

En relación al problema se estableció el siguiente objetivo general: Describir los factores relevantes del trabajo en equipo en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020.

Para poder cumplir con el objetivo general se establecieron los siguientes objetivos específicos: (a) identificar las principales características de los representantes en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020; (b) definir las principales características en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020; (c) caracterizar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020; (d) interpretar las principales características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020.

La presente investigación se justifica porque permitió caracterizar el trabajo en equipo como factor relevante en la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas que pertenecen a la actividad económica de ferreterías en la ciudad de Huaraz, 2020. Es decir, se describió si las micro y pequeñas empresas, objeto de estudio, utilizan o no el trabajo en equipo, y si lo utilizaron, en qué medida.

Así mismo se justifica porque la presente investigación se contó con un consentimiento expreso a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías, los cuales tuvieron el ánimo de participar de manera voluntaria en la investigación, además, servirá como base para futuros trabajos de investigación, los cuales se orientarán a establecer propuestas de mejora para las micro y pequeñas empresas

La metodología que se utilizó en el presente trabajo es de tipo cuantitativo descriptivo de corte- transversal, para la recolección de información se diseñó un instrumento con 25 preguntas, la misma que se aplicó a los 15 gerentes de las MYPES del rubro de ferreterías en la ciudad de Caraz, 2020. Los datos recopilados fueron procesados a través del programa Microsoft Excel, Word y contruidos las tablas y gráficos; con sus respectivas interpretaciones y contrastaciones de los resultados.

Se obtuvo como principales resultados el 86,0% se encuentran entre las edades de 31 a 50 años; el 46,0 % indican que alcanzaron el estudio del nivel secundario; el 80,0% afirmaron que desconocen las estrategias de administración; el 73,0% mencionan que no desarrolla planes; el 80,00% no realizan las capacitaciones a favor del personal, el 80,0 % afirman que si identifica las mejoras.

Como principal conclusión se demuestra que la gestión de calidad en las MYPES ferreterías los representantes no están aplican de forma inadecuada las estrategias de ciclo de mejora, y entre las cinco dimensiones de trabajo en equipo, la comunicación no se desarrolla de manera fluida, de igual modo la coordinación y la complementariedad no muestran incorporación de actividades, mientras que, en la confianza y el compromiso se promueven como parte de la sinergia en la empresa.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Variable 1: Trabajo en equipo

Hernández (2017) en su tesis *“Trabajo en equipo de medianas empresas que fabrican productos de aluminio en la ciudad de Huehuetenango-México, 2017”*, se plantea el objetivo determinar la aplicación del trabajo en equipo en las empresas que se dedican a la fabricación de productos de aluminio. Con una metodología de investigación cuantitativa, de nivel descriptivo. La población se considera 42 gerentes; con la técnica tipo encuesta y entrevista para recopilar datos, los cuales, luego de ser procesados fueron presentados en cuadros, gráficos y tablas. Los resultados a los que llegó fueron: (a) el 75% de gerentes consideran que casi siempre existe complementariedad de competencias para el logro de objetivos; (b) el 75% considera que casi siempre existe confianza para resaltar las posibles áreas de mejora con los miembros del equipo y el 75% considera que siempre existe comunicación efectiva entre los miembros del equipo de trabajo. En conclusión a la que llegó fue que en base a los resultados obtenidos, la mayoría de los gerentes aplican los elementos básicos que debe contener un trabajo en equipo, sin embargo, existen elementos que se deben fortalecer.

Aguilar (2016) en su tesis *“Trabajo en equipo y clima organizacional (realizado en colaboradores del hotel del Campo de Quetzaltenango-Guatemala)”*, tuvo como objetivo general determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional. Para lo cual, la investigación consideró una población conformada por 30 colaboradores que corresponde al 60 % de la población con edades comprendidas entre los dieciocho y cuarenta años de ambos géneros. La investigación fue de tipo

cuantitativa, de nivel descriptivo, como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, misma que se complementó con el uso del cuestionario como instrumento, el plan de análisis que siguió estuvo compuesto por la siguiente secuencia: aplicación del instrumento, análisis de los datos y tabulación de los resultados. Los resultados que se obtuvieron al 66% si conoce los medios que utiliza la empresa para transmitir información. En conclusión, los elementos que la empresa utilice dentro de su organización para poder informar a todos los colaboradores, refleja el nivel de confianza y adecuada transmisión que tiene. Por ello es necesario optimizar la información y que cada colaborador conozca de manera adecuada. Por qué medios, la empresa mantiene una comunicación activa con el colaborador.

A continuación se presenta estudios de nivel nacional variable trabajo en equipo:

Sotomayor (2018) en su tesis titulado “*Caracterización del trabajo en equipo como herramienta de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicio - rubro instituciones educativas privadas del Distrito de San Marcos - Huari - Ancash, 2015*”, con el objetivo de describir las principales características del trabajo en equipo en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio. Para el desarrollo y ejecución del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva cuantitativa y el diseño fue no experimental transversal. Para el recojo de la información se identificó una población de 5 Instituciones Educativas integrados por 50 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas cerradas por medio de una encuesta; con la cual se obtuvieron los siguientes resultados: el 40% manifiesta tener entre 1 a 2 años de permanencia en la Institución; el 60% manifiesta tienen ingresos entre S/. 751 - S/. 1150 soles; el 40% manifiesta que casi siempre los

miembros asumen distintos roles de acuerdo a las necesidades del equipo de trabajo; el 22% manifiesta que nunca para la conformación del equipo se toma en cuenta las preferencias individuales; el 36% manifiesta que casi siempre los miembros del equipo pueden desarrollar su trabajo con autonomía; el 46% manifiesta que casi siempre en el equipo los miembros se han comprometido con metas específicas; el 54% de trabajadores manifiesta que casi siempre los miembros del equipo cooperan con los demás miembros para cumplir las metas que se tienen en el trabajo, a su vez del total de trabajadores encuestados el 42% manifiesta que siempre los miembros del equipo se comunican de manera efectiva; el 42% manifiesta que casi siempre los miembros del equipo tienen una actitud de colaboración abierta. En conclusión es importante referenciar que los equipos de trabajo ayudan a lograr las metas trazadas, a su vez utilizan el trabajo en equipo, en poca proporción.

2.2.2 Variable 2: Gestión de calidad

A continuación se presenta los estudios de gestión de calidad de nivel nacional:

Sullon (2017) en su tesis “*Gestión de calidad en la Competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías de la ciudad de Tingo María, año 2017*”, tuvo el objetivo general de determinar las principales características de Gestión de calidad en la Competitividad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías de la ciudad de Tingo María. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para llevarlas a cabo se trabajó con una muestra de 10 MYPES que representa toda la población, a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas, se utilizó la técnica de la encuesta y la observación; y se obtuvo los siguientes resultados; el 60% de los representantes legales de las MYPES tienen entre 31-50 años de edad; así mismo el 70% son de género masculino, el 50% posee grado

de instrucción secundaria y el otro 50% superior universitaria y el 50% de los representantes legales son dueños. Así mismo las principales características de la Gestión de Calidad en la Competitividad de las Micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio afirmaron que el 60% de las MYPES tiene más de 7 años de permanencia en el rubro; el 80% posee entre 1-5 trabajadores; el 100% de los trabajadores de las MYPES son familiares, el 50% de las MYPES ha sido creada para generar ganancia y el otro 50% para subsistencia. Un 50 % de los representantes legales sí conoce sobre gestión de calidad; el 50% de los representantes legales no conoce técnicas modernas de la gestión de calidad, el 50% de los representante encuentran otros tipos de dificultades para la implementación de la gestión de calidad, el 90% de las MYPES emplea la técnica de la evaluación para medir el rendimiento de sus trabajadores, el 60% de los representantes considera que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 100% de los representantes si conoce el termino de competitividad, el 100% se considera una empresa competitiva, el 30% cuenta con un plan estratégico; el 50% se diferencia de las demás MYPES por el precio, el 100% de las MYPES usa otros medios para darse a conocer como empresa en venta de artículos de ferretería. Concluye en su trabajo que los representantes legales no conocen técnicas modernas de la gestión de calidad, así mismo indica que el precio es la diferencia entre las otras empresas.

Garay (2017) en su tesis *“caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad en las Mypes sector comercial rubro ferreterías de la provincia de Leoncio prado período, 2017”*. Se planteó el objetivo general, conocer las características de la gestión de calidad y Rentabilidad de en las MYPES sector comercial rubro ferreterías de la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017. El

carácter de nuestra investigación fue descriptiva, ya que nos permitió comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual de las MYPES. Para una población de 40 Medianas y pequeñas empresas, se tomó como muestra el 50% de la población, es decir 20, aplicándose la técnica de la encuesta, con un cuestionario de 12 preguntas cerradas, distribuidas en tres partes: caracterización de los propietarios, caracterización de la Gestión de Calidad y Caracterización de la Rentabilidad. Dentro de las conclusiones más importantes encontramos que el personal de las MYPES en su mayoría no está capacitado para mejorar la atención al cliente, no recurren a los estudios de mercado, pocas MYPES realizan servicios deliveri, los niveles de venta son medias, no se encuentran bien implementadas según las exigencias de los clientes.

Taibe (2017) en su investigación *“la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las MYPES del Sector Comercial, rubro Ferreterías, distrito de Satipo- Pucallpa, 2017”*. Con el objetivo general de determinar, *la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las Mypes del Sector Comercial, rubro Ferreterías, distrito de Satipo*. La misma que se desarrolló bajo metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal. En el trabajo de campo, se aplicó un cuestionario estructurado de 16 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al propietario: Edad, la mayoría son jóvenes porque están en el rango “de 29 a 39 años”, 47,4%; participan ambos sexos, femenino (63,2%) y masculino (36,8%); de formación académica, “universitario” (57,9%) y “técnico” (36,8%). Respecto a la empresa: el 100.0% de las MYPES encuestadas están formalizadas y su principal interés ha sido el “acceso al crédito bancario”. El 52,6% de los negocios de ferreterías tienen poco tiempo en el mercado “de 1 a 3 años” y tienen de 1 a 4 trabajadores. Asimismo, 63,2% de las mypes tienen a sus trabajadores

en planilla. Respecto a gestión y atención al cliente: no definieron su misión y visión; si cuenta con plan de negocios. Los microempresarios aseguran que la infraestructura de la mype facilita la atención cliente (100.0%); 78,9% capacita al personal para brindar un buen servicio; de igual manera 63,2% practica un protocolo de atención al cliente; 94,7% considera las sugerencias del cliente para mejorar su nivel de servicio. Finalmente, el 100.0% de los encuestados tiene como objetivo la fidelización del cliente y los colaboradores tienen actitud de servicio en las ferreterías (89,5%).

Menledres (2019) en su tesis “*Gestión de calidad y estrategias de marketing de las ferreterías de Ayabaca- Sullana, 2019*”. Siendo el objetivo general “Caracterizar la gestión de calidad y las estrategias de marketing de las ferreterías. Se utilizó metodología de tipo cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo, el diseño no experimental y de corte transversal, finalmente se llegó a conocer que el 100% de gerentes de ferreterías de MYPE no cuentan con un plan estratégico que les sirva de soporte o guía en sus actividades, carecen de una adecuada gestión de calidad y rendimiento esperado; el 85 % de consumidores compran habitualmente en las Ferretería dado que las MYPE usa la publicidad como una ventaja competitiva; y el 79% aplican la estrategia de cara a cara garantizando la concretización de la transacción de compra –venta. Conclusión que se llegó las ferreterías son muy susceptibles a la presencia de nuevos competidores dada la poca formación que tienen en aspectos de comercialización, de gestión y de financiamiento, así como la resistencia por capacitar a los trabajadores

Mendoza (2019) en su tesis “*Caracterización del control interno en la administración de inventarios de las MYPES del rubro ferreterías del mercado*

laykakota ciudad de Puno, 2018". Tuvo el objetivo general. Describir la caracterización del control interno en la Administración de Inventarios de las MYPES del rubro de ferreterías del mercado Laykakota. Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de método descriptivo, con un diseño no experimental. La población está conformada por las empresas comerciales de ferreterías del mercado Laykakota, de la cual se eligió a 8 empresas con una población de 30 trabajadores obteniendo los siguientes resultados: el 87% siempre realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorezcan el clima laboral, el 87% siempre realiza la implementación del ambiente de control de inventario. Finalmente se concluye que las empresas de ferreterías del mercado Laykakota conocen lo que significa el control interno, sin embargo no saben cómo aplicarlo de manera eficiente, ya que no son asesorados correctamente

Pacheco (2019) en sus tesis "*Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ferreterías en la ciudad de Yurimaguas, Provincia de Alto Amazonas, 2017*". La investigación realizada tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del Marketing en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Ferreterías. La investigación fue cuantitativa descriptiva, para la recopilación de la información se realizó en forma dirigida a 10 MYPES, a quienes se les formulo un cuestionario de 22 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: la mayoría de las MYPES encuestadas se encuentran administradas por sus propios dueños y la totalidad de las MYPES fueron creadas con la finalidad de obtener ganancias, de la misma manera todas las Mypes se encuentran formalmente constituidas. En cuanto a las características de la gestión de

la calidad la totalidad de las MYPES conocen el término gestión de la calidad sin embargo no la aplican porque tienen un aprendizaje lento para adecuarse a este sistema. Respecto al marketing: las MYPES conoce el término marketing, pero no aplican ninguna herramienta al respecto, sin embargo, los productos que ofrecen colman las expectativas de sus clientes. En conclusión la mayoría de las Mypes señala que últimamente las ventas a mejorado y tienen la convicción de que el marketing si puede ayudar a mejorar la rentabilidad de su economía.

García (2017) en su tesis *“Caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPES comerciales rubro ferreterías del aa.hh. San Pedro - Piura, 2017”*. Tuvo como objetivo general determinar las características de la capacitación y la competitividad de las MYPE comerciales rubro – Ferreterías, siendo la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. Las unidades económicas son 05 MYPE comerciales de servicio rubro ferreterías donde la muestra está conformada por los 12 trabajadores en la variable capacitación y 56 clientes; en la variable competitividad, se utilizó la técnica de la encuesta piloto para determinar la proporción positiva de p; la técnica de recolección de datos es la encuesta, y el instrumento es el cuestionario. Se muestra los resultados: que el 92% con la planificación de metas el personal logra los beneficios, el 75% están preparados para poder resolver los problemas que se presenten, el 100% afirma que con la transmisión de conocimientos se logra el incremento de habilidades y actitudes. Se concluye que los clientes consideran que los trabajadores están preparados para trabajar en equipo así mismos los beneficios se logra a través de las capacitaciones como generación de confianza, la buena comunicación y la toma de decisiones.

A continuación se presenta los estudios de gestión de calidad de nivel regional:

Villanque(2016) en su tesis “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque Customer Relationship Management (CRM) en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro de venta al por menor de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, 2016*”. Estableció como objetivo de la investigación, describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque CRM en las empresas. Para lo cual, la metodología utilizada fue descriptiva, cuantitativa, no experimental de corte transeccional, empleando una población de 197 con una muestra de 22 microempresarios pertenecientes al rubro de ferretería; los datos que se obtuvieron a través de la aplicación de encuestas con valoración Likert fueron ingresados al software estadístico GNU PSPP 0.10.4 y al software Libre Office para su respectivo procesamiento y presentación en gráficos y tablas. Respecto a los gerentes se obtuvieron los siguientes resultados: (a) el 45,45% de los representantes tienen entre 18 y 29 años; (b) el 68,18% es de sexo masculino; (c) el 40,91% tiene como grado de instrucción secundaria incompleta (d) el 86.36% manifiestan que la empresa realiza un buen servicio al cliente; (e) el 50.00% manifiestan que los gerentes de las empresa carecen de comunicación con los empleados (h) el 45.45% manifiestan que la empresa que dirigen casi siempre buscan relaciones de confianza con sus empleados. La investigación llegó a la conclusión de que la carencia de liderazgo empresarial en las MYPES estudiadas se debe a la poca preocupación por parte de los gerentes, esta situación afecta la relación que las empresas tienen con los clientes.

Zamudio (2017) en su tesis “*caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras actividades empresariales NCP (gestión cobranzas) en el distrito de Huaraz , 2015*”. Tuvo como objetivo, determinar las características de la gestión de

calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micros y pequeñas empresas del sector servicios. Esta investigación es de diseño no experimental, transeccional, de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo. La población estuvo conformada por todos los trabajadores en gestión de cobranza, y la muestra constituida es de 50 trabajadores de 10 empresas dedicadas a la gestión de cobranzas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas cerradas con la cual se obtuvieron los siguientes resultados: el 68% de los encuestados son de sexo masculino; el 50% tienen educación secundaria, el 42% manifiesta que las experiencias y la formación académica de sus compañeros influyen; el 40 % afirmó que sus compañeros actúan antes que se produzcan problemas; el 96% manifiesta tener un tiempo de servicio mayor a 5 años; el 56% manifiesta que a veces el trabajo repartido se efectúa en el tiempo establecido; asimismo, el 48% manifiesta que sus compañeros de trabajo cumplen a veces sus tareas por encima de los intereses personales; el 46% de encuestados menciona que a veces el trabajo de sus compañeros es honesto; el 46% consideran que a veces existe confianza entre compañeros; a su vez el 38% de los trabajadores manifiestan que a veces se expresan de forma clara sus puntos de vista; el 52% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces los compañeros se desempeñan con un sentido de rigor y seriedad; finalmente, el 40% de los encuestados considera que a veces en el equipo de trabajo hay algún compañero que trata de incentivar a los integrantes que incentiva al logro de las tareas desarrolladas. En conclusión, los trabajadores encuestados perciben que a veces se cumplen con las conductas como el dominio de tareas, la responsabilidad, asertividad, acuerdos y liderazgo.

Villanueva (2019) en su tesis titulada “*Gestión de calidad en el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y*

piezas de carpintería, AA. HH san Luis, nuevo Chimbote, 2016". Tuvo el objetivo, determinar las principales características de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micros y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería. La investigación fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se escogió en forma dirigida, una muestra de 13 micros y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: El 69,2% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad. El 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas llevan en el cargo más de 7 años; el 100.00% son de género masculino. El 100.00% tienen estudios secundarios; el 84.62% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas no conocen del término gestión de calidad el 100.00% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro; el 100.00% fueron creadas para generar ganancias. El 100.00% aplican en su gestión el liderazgo empresarial. El 100.00% aseguran las dificultades en la gestión de calidad, es la poca iniciativa. El 69.23% miden el rendimiento del personal a través de la observación. El 53.85% de los representantes se consideran buenos líderes. El 76.92% a veces promueven al trabajo en equipo. El 63.23% aseguran que siempre cuando su equipo comete errores los ayudan a resolverlo. El 53.85% consideran que el tipo de líderes que necesita la empresa. Conclusión, la mayoría de las micros y pequeñas empresas aplican gestión de calidad en el liderazgo, debido a que fomentan el trabajo en equipo, y siempre cuando su equipo comete errores los ayudan a resolverlo.

Santo (2018) en su tesis "*Caracterización de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio de la*

ciudad de Huaraz, 2015". Tuvo el objetivo, describir las principales características de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio– rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pintura y productos de vidrio, cuya metodología de investigación fue descriptivo – cuantitativo y de diseño transversal. La población de estudio fue dirigido a colaboradores de las 21 MYPES a quienes se le realizó una encuesta de 23 preguntas obteniendo como resultado los siguientes el 50% manifestó que nunca ha recibido capacitación en equipos de trabajo, el 50% expresó estar dedicados y comprometidos con su trabajo, el 70,8% manifestó contar con un ambiente cooperativo en las actividades que desarrollan y el 58,3% casi siempre tienen la capacidad de prevenir y solucionar problemas. Como conclusión los equipos de trabajo de las ferreterías se encuentran en la etapa normativa, donde existe un fuerte sentido de identidad y camaradería en el grupo, convirtiéndose en una virtud de aceptación por parte de los miembros, son más amistosos, confían entre sí y tratan la dinámica del equipo

Yacupoma (2017) en su tesis "*la Gestión de calidad en atención al cliente en micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey; caso: ferretería Santa María S.A.C, 2016*". Se formuló el objetivo general, determinar las características de la Gestión de calidad en atención al cliente en micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey; El diseño de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo. De una población de 13 MYPES se determinó una muestra dirigida de 8 aplicando un cuestionario de 15 preguntas. Obteniendo como resultados: el 50 % de los representantes tienen entre 33 a 45 años. El 62,5 % son masculinos. El 100 % de Las MYPES son formales. El 100 % aplican una gestión de calidad para atención a los clientes. El 62,5 % de las MYPES han aplicado técnicas modernas para la mejora de

la gestión de calidad. El 100 % brindan una atención de buena calidad a los clientes. Concluyendo que los empresarios tienen una edad promedio de 33 a 45 años, de sexo masculino, las MYPES son formales, aplican una gestión de calidad a los clientes, aplican técnicas modernas para la mejora de la atención al cliente, y su prioridad es la buena atención con amabilidad. Respecto al caso: el representante tiene entre 33 a 45 años, sexo masculino, la MYPE es formal, aplican una gestión de calidad para atención a los clientes, aplican técnicas modernas y su prioridad es la atención con amabilidad, concluyendo que el representante de la Ferretería Santa María S.A.C tiene 36 años, de sexo masculino, la MYPE es formal, aplican una gestión de calidad, aplican técnicas modernas, su prioridad es la atención con amabilidad.

2.2. Bases teóricas de la investigación.

2.2.1 Variable 1: Trabajo en equipo.

Sánchez (2014) indica que las personas tienen tendencia a agruparse, el resultado de esta agrupación obliga a que estas tengan que relacionarse con sus similares, de esta manera pueden alcanzar los intereses que tengan; sin embargo, la dinámica que se desarrolla en el grupo lleva a mostrar las habilidades sociales que cada integrante posee. Esta demostración de capacidades y destrezas permiten notar la capacidad que una persona tiene de relacionarse con otras, al ser habilidades blandas no poseen un medidor cuántico, sino que están sujetas a la percepción de los demás, todo esto lleva a crear un ambiente de trabajo en equipo (Fernández, 2016).

Montaño (2016) describe el trabajo en equipo como la suma de voluntades en búsqueda de un objetivo grupal frente a un interés individual. Es decir, es la capacidad de hacer a un lado intereses personales por el logro de un objetivo que resulte mucho más beneficioso y que afecte a personas más allá de la individualidad. Ramos (2015)

complementa esta idea, ya que caracteriza el trabajo en equipo como una acción individual dirigida que al buscar el logro de objetivos compartidos no arriesga la cooperación que existe en un grupo, sino que, robustece la naturaleza de este. Es entonces que, el desarrollo de trabajo en equipo en las empresas puede brindar beneficios importantes para estas.

Maxwell (2016) expone que la importancia del trabajo radica en que, el impacto que puede generar, respecto al alcance de objetivos, supera con creces al trabajo que puede realizar una persona de manera individual. Los beneficios de desarrollar trabajo en equipo son diversos, entre ellos se puede mencionar tiene un periodo rápido de respuesta, ofrece garantía de calidad para cada paso del proceso que se desarrolla en la empresa, facilita la detección de errores y su origen, y, compensa las debilidades de una persona con la fortaleza que brinda el equipo (Fernández, Comunicación efectiva y trabajo en equipo: UF036 [versión ebook], 2016). Para toda empresa el logro de objetivos es de suma importancia, más aún, cuando esta decide realizar cambios continuos, tal es el caso de la mejora continua, por tal motivo, complementar el proceso de mejora continua con trabajo en equipo multiplicará los beneficios que se puede obtener de cada uno de ellos.

a) Características del trabajo en equipo.

De acuerdo con Caldas, Castellano y Hidalgo (2018), las características que debe cumplir un equipo de trabajo para que funcione de manera eficaz son:

- La cohesión se refiere a la unidad de las personas que, de una manera u otra, han tenido éxito en otras misiones como tales, teniendo interés en ser comunes en el logro de objetivos.

- Deben existir roles asignados de manera eficiente, es decir, que aprovechen al máximo las habilidades de los integrantes.
- Dentro del equipo debe existir un líder, el cual se encargue de resolver conflictos, definir metas y motivar a los integrantes del equipo.

b) Elementos básicos del trabajo en equipo.

Según la investigación de Gutiérrez (2016), todos los equipos tienen elementos básicos tales como:

- La dependencia entre los miembros crea aspectos favorables que les permiten a los miembros del equipo aprovecharla. Se trata de un conjunto de tareas para este grupo de la distribución correcta de los miembros del equipo asignados, teniendo en cuenta que los esfuerzos conjuntos para ayudar a alcanzar objetivos comunes.
- La responsabilidad personal y grupal hace que cada persona sea responsable de sus propias acciones y decisiones, y que el grupo sea responsable de lograr sus propios objetivos, esto significa que el trabajo se comparte y la demanda no cambia y que cada miembro del grupo debe mejorar su personal. Contexto a medida que contribuyen al proceso de trabajo grupal.
- La interacción y motivación cara a cara está determinada por la necesidad de que todos compartan información, motivación, apoyo y todos los esfuerzos para lograr los objetivos de trabajar activamente.
- Las habilidades sociales e interpersonales que cada miembro debe impartir y llevar a un liderazgo efectivo para poder asumir el control.

c) Dimensiones de las 5 C del trabajo en equipo.

Montaño (2016) describe las 5 C como habilidades necesarias para el trabajo en equipo, y estas son:

a). Confianza.

Es parte fundamental de la colaboración existente en un equipo de trabajo, brinda seguridad para cada integrante del equipo respecto a las actividades desarrolladas por otro integrante del grupo. Para ello, es necesario que cada colaborador haya recibido una correcta capacitación de las actividades que va a realizar.

Lograr que los integrantes del equipo confíen entre sí permitirá el crecimiento de estos de manera individual y grupal.

b). Comunicación.

Es la base del trabajo en equipo, ya que constituye el principal medio de interacción entre integrantes del equipo. De esta depende el mantenimiento y gestión del grupo, ya que; las personas, al tener naturaleza social, requieren de un sistema de comunicación, sea de carácter formal o informal. A través de la interacción de los participantes del grupo es que se forma relaciones que trascienden el ámbito de lo profesional.

Para que la comunicación se desarrolle en toda su capacidad, es necesario que los integrantes del grupo estén dispuestos a practicar dos habilidades básicas, la escucha activa, que consiste en tener la disposición de escuchar por encima de la de hablar, de esta manera la persona que quiere comunicar algo puede transmitir el mensaje completo; y la retroalimentación oportuna y con coherencia, esto para poder corregir posibles errores sin dar la sensación de ataque al oyente.

c). Complementariedad.

Todo equipo está formado por personas que tienen habilidades y puntos de fortaleza diferentes, por ello, es importante que además de poner sus habilidades al

servicio del equipo, el trabajo se distribuya de manera equitativa, bajo el criterio de asignar tareas de acuerdo con los puntos de fortaleza. El objetivo de la complementariedad es que todas las habilidades encajen para el bien común del grupo, es importante entonces que, debe existir equilibrio entre las aportaciones de cada individuo al equipo de trabajo.

d). Compromiso.

Se define como el aporte personal de cada individuo en respuesta a una obligación contraída con el equipo. También se puede asociar con el ánimo que la persona muestra por adaptarse a la dinámica del grupo, además, el compromiso se relaciona con el respeto y la responsabilidad que tiene el individuo con las tareas que se le asignaron dentro del equipo.

e). Coordinación.

Para el correcto desarrollo de las actividades de trabajo en equipo, es necesario que se establezcan ciertas normas. Estas normas delimitan el campo de acción de cada individuo a través de la asignación de roles. El papel que desarrollará cada persona dependerá de sus habilidades y de la dinámica que se desarrolle en el equipo. Hacer esto ayudará con el establecimiento de objetivos y la puesta en marcha de las estrategias planteadas.

2.2.2. Variable 2: Gestión de calidad.

Cuatrecasas, Arbós y Babón (2017) definen la gestión de calidad como un proceso que acerca la mejora continua a la organización, para lo cual, utiliza una forma sistémica y estructurada de resolución de problemas. Por ello, su aplicación en el sector empresarial asume carácter obligatorio. No existe ámbito de la empresa que no esté sujeto a la gestión de calidad, por tal motivo, tanto trabajadores como directivos deben

contribuir en la búsqueda de mejora continua (Cortés, 2017). Es decir, la gestión de calidad es un proceso que integrativo, que reúne las distintas áreas de la empresa con un único fin. Esto coincide con lo expuesto por Sánchez (2017), quien afirma: que un sistema de gestión de calidad tiene como objetivo principal que la empresa funcione en total sinergia. Es por todo lo antes mencionado que gestionar la calidad es un proceso necesario para las empresas, para que estas puedan subsistir en una economía de alta competencia.

Deming (como se citó en Cuatrecasas, Arbós y Babón, 2017) explica que, para poder alcanzar un ciclo de mejora continua y, en consecuencia, la gestión de calidad es necesario seguir un proceso sistemático y lógico que al ser terminado proporcionará suficientes datos para volver a comenzar, este proceso está formado por cuatro etapas, las cuales son:

2.2.2.1. Planificar (Plan).

En esta etapa, en primer lugar, se realiza la planificación de las actividades a desarrollar. Para lo cual se realiza: (a) un diagnóstico de la situación actual de la empresa, siendo que, se recopila datos y resultados actuales de la empresa para su análisis; (b) se procede con la determinación de objetivos que se quieren alcanzar y (c) se asignan las estrategias necesarias para su logro (Cuatrecasas y González, 2017).

El diagnóstico tiene que ver con la evaluación de los diversos factores internos y externos que ejercen influencia en las empresas, para ello se obtienen datos a través de la aplicación de instrumentos como cuestionario y entrevistas.

2.2.2.2. Realizar (Do).

Es donde se lleva a la acción todo lo planificado antes, además, se instruye a las personas que participarán en el desarrollo de las acciones de mejora para que su

desempeño sea el esperado. También corresponde a esta etapa el registro de datos pertenecientes al desarrollo de las actividades, los mismos que servirán para el estudio futuro de los mismos (Cuatrecasas y González, 2017).

La capacitación del personal es responsabilidad de la parte administrativa de la empresa, la información que se brinda a los trabajadores debe ser abundante, esto, con el propósito de tener colaboradores capaces de desarrollar las tareas que se le asignan de forma efectiva.

2.2.2.3. *Comprobar (Check).*

Es la etapa en la que se verifican los resultados obtenidos en relación con los objetivos trazados en la etapa de planificación, es decir, se aplica la solución. Para no caer en subjetividades se recurre a los instrumentos de evaluación en los que se registró información respecto al desarrollo de las actividades. También se proponen propuestas de futuras acciones de mejora (Cuatrecasas y González, 2017).

La verificación de los resultados se realiza a través de la comparación con metas establecidas y con resultados anteriores, de esta manera se puede validar la eficacia de las acciones emprendidas.

2.2.2.4 *Actuar (Act).*

Por último, se realiza la normalización de aquellas acciones que llevaron a los resultados deseados, a través de una documentación adecuada. Esto, para poder introducir de manera generalizada el cambio en los procesos de la empresa. Una concluido el proceso, se vuelve a comenzar el recorrido por las cuatro etapas (Cuatrecasas y González, 2017).

El proceso de normalización viene dado por la integración de las acciones que resultan provechosas a los procesos que se desarrollan en la empresa, de tal manera que los resultados se estandaricen en relación con las mejores prácticas.

2.2.3 Micro y pequeñas empresas.

El Congreso de la República del Perú (2013) en el artículo 1° de la ley N° 30056, Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeñas empresas, describe a las MYPES como unidades económicas que desarrollan actividades empresariales. De acuerdo con lo que establece la ley, las empresas pertenecen al régimen micro siempre y cuando sus ventas al año no superen el monto de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y las pequeñas empresas pertenecen al régimen si las ventas percibidas durante el año son mayores a 150 UIT con un tope de 1700.

2.2.4 Rubro ferreterías.

La Real Academia Española (RAE) (2019) define a la ferretería como: “Tienda donde se venden diversos objetos de metal o de otras materias, como cerraduras, clavos, herramientas, vasijas, entre otros. A esto, Valls (2017) añade que estas son empresas que desarrollan actividad comercial. En el Perú, estos establecimientos cuentan con una importante presencia gracias al extenso mercado de construcción que existe dentro del país.

III. HIPÓTESIS

La hipótesis, es un planteamiento de suposición del cual se busca demostrar su veracidad o falsedad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En el presente trabajo no se planteó la hipótesis dada la naturaleza descriptiva del estudio, solo se limita a describir la variable estudiada en relación con la gestión de calidad en las MYPES del rubro ferreterías en la ciudad de Caraz, 2020.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo por que la recolección de información se realizó a través de las encuestas, los datos obtenidos fueron analizados y estudiados con la aplicación de las técnicas de estadística (Monje, 2011)

En el nivel de investigación descriptivo, se caracterizó la gestión de calidad y el trabajo en equipo en relación con la línea de estudio (Carrasco, 2006).

En esta investigación solo se caracterizó los principales factores relevantes de trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería en la ciudad de Caraz.

4.2. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación fue no experimental de corte transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un único momento; y, no se manipuló la variable en estudio. (Hernandez y Mendoza 2018)

4.3. Población y muestra

La población estuvo compuesta por 15 micro y pequeñas empresas que pertenecen al rubro de venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz. La información fue obtenida de la municipalidad de Caraz, según las licencias de funcionamiento otorgadas en el área de rentas.

Para la muestra se consideró 15 representantes de las MYPES del rubro ferreterías de la ciudad de Caraz, 2020. Censal (Hernandez y Mendoza 2018) este tipo de método se emplea cuando se considera toda la población como muestra y se cuenta con datos de fácil acceso para conocer la opinión de los clientes.

4.4. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Denominación	Definición conceptual	Definición operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
		Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	Para gestionar la calidad, se debe aplicar un ciclo de acciones que llevan a la mejora continua (Deming como se citó en Cuatrecasas, Arbós y Babón, 2017).	Planificar	Identificar los posibles puntos de mejora y se define la manera de cómo hacerlo.	<ul style="list-style-type: none"> – Ejecuta un diagnóstico. – Fijar objetivos a alcanzar. – Asignar estrategias. 	Nominal
		Hacer	Se pone en marcha lo planificado y se recogen datos del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> – Ejecutar los cambios planificados. – Recolectar datos. 	
		Verificar	Evalúa y mide los resultados obtenidos de la aplicación de los cambios.	<ul style="list-style-type: none"> – Comparar resultados. – Evaluar los resultados. 	
		Actuar	Se documentan los resultados obtenidos y se plantean propuestas de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> – Documentar los resultados. – Planificar acciones de mejora. 	
Trabajo en equipo	La base del trabajo en equipo radica en el desarrollo de las 5 C del trabajo en equipo: (Montaño, 2016).	Confianza	Es que todo el equipo tenga seguridad del trabajo que desarrolla cada integrante del equipo.	<ul style="list-style-type: none"> – Capacitar al trabajador. – Promover la confianza entre compañeros de trabajo. 	Nominal
		Comunicación	Garantiza la correcta interacción del equipo.	<ul style="list-style-type: none"> – Tener escucha activa. – Dar retroalimentación. 	
		Complementariedad	Es el equilibrio entre los aportes de cada integrante del equipo.	<ul style="list-style-type: none"> – Distribuir de manera equitativa las responsabilidades. 	

Denominación	Definición conceptual	Definición operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
		Denominación	Definición	Denominación	
		Compromiso	Es el aporte individual de los integrantes del equipo en respuesta a la obligación contraída con los objetivos del equipo.	<ul style="list-style-type: none"> – Verificar que el trabajador muestra responsabilidad. – Verificar que el trabajador muestra respeto. 	
		Coordinación	Se entiende como la organización de la suma de actividades dentro del equipo.	<ul style="list-style-type: none"> – Verificar que cada trabajador conoce su rol. – Establecer normas para el equipo. 	

Fuente: elaboración propia

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Dada la naturaleza cuantitativa, descriptiva y transversal de la investigación, para efectos del presente estudio, se aplicó la técnica de la encuesta (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Esta técnica se aplicó a los representantes de las ferreterías de la ciudad de Caraz, 2020.

Al ser la técnica aplicada la encuesta, el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario, el cual, consistió en un conjunto de 25 preguntas orientadas a la medición de los indicadores de la línea de investigación y la variable en estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El instrumento se estructuró de cuatro partes, la primera expresada a las características de los representantes de las ferreterías, la segunda, obedece a las características de las MYPES, la tercera esta referida a la variable 1 y las 8 últimas preguntas corresponden a la variable 2. Fue validado por juicio de experto antes de la aplicación, garantizando la confiabilidad y la coherencia de las interrogantes. Dando el consentimiento informado por los representantes de las ferreterías, se envió el link de formulario de google drive del cuestionario por medio del aplicativo whatsapp.

4.6. Plan de análisis

Es la parte del proceso que consiste en organizar y planificar el análisis y procesamiento de los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas, para garantizar el trabajo de indagación se desarrolló de la siguiente manera: se aplicó la encuesta a los representantes de las micros y pequeñas empresas rubro artículos de ferreterías. la información recopilada se codificó y se trasladó al formato de Microsoft Excel y Word para ordenar en tablas, gráficos y figuras, se traduce en resultados y explicar los objetivos planteados.

4.7. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología de la investigación	Instrumento y procesamiento
¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del trabajo en equipo que inciden en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en	<p>General: Describir los factores relevantes del trabajo en equipo en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020.</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las principales características de los representantes en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020. 2. Definir las principales características en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020. 3. Caracterizar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de 	Trabajo en equipo	<p>Población: 15 MYPES del rubro ferreterías en la ciudad de Caraz, 2020.</p> <p>Muestra: La muestra se compondrá por el total de MYPES consideradas en la población.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: Transeccional</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología de la investigación	Instrumento y procesamiento
comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020?	artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020. 4. Interpretar las principales características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020.				

Fuente: elaboración propia

4.8. Principios éticos

La presente investigación se desarrolla de acuerdo los principios establecido en el código de ética de la investigación versión 004 de la ULADECH Católica

Principio de protección a las personas, para la conformidad de la investigación se hizo de conocimiento el protocolo del consentimiento informado por medio digital whasapp (ver anexo c), a 15 representantes de las Mypes de las ferreterías, la misma que fue aceptado y firmado.

Mediante el protocolo de consentimiento informado se informó la importancia de trabajo y su participación para el recojo de información referente a la variable de la investigación describir los factores relevantes del trabajo en equipo en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería en la ciudad de Caraz. A cada participante se informó, la información que es recoge es estrictamente confidencial, no se genera cambio o alteración alguna en todo el momento de la investigación. También se le informo de, no estar de acuerdo pueden retirarse o abstenerse de contestar o solicitar aclaración sobre las preguntas.

Para dar inicio con el recojo de la información, se solicitó a los representas de las ferreterías mediante protocolos de consentimiento informado la aceptación y la autorización para la ejecución de la investigación, la misma que fue aceptado por medio digital whatsapp.

Principio de beneficencia y no maleficencia, la presente investigación es únicamente de carácter académico, por lo cual no representa riesgo alguno para los participantes ni para el investigador, durante la aplicación del cuestionario se informó los beneficios de la investigación cuidando los derechos de los patentes.

En todo el proceso de la investigación se busca fortalecer con la información veraz, garantizando la libre participación de los integrantes de la muestra.

Principio de justicia, para dar inicio con la actividad de cuestionario se verifico la aceptación del protocolo de consentimiento informado de cada representante de las Mypes. Se le indico que tengan en cuenta en revisar bien las preguntas, o que omita respuestas de las preguntas, para no invalidar el cuestionario. También se le informo como investigador tengo el conocimiento de las bases teóricas las variables y la línea de la investigación. Titulada describir los factores relevantes del trabajo en equipo en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería en la ciudad de Caraz. Así mismo se aclaró las dudas y las dificultades surgidas en el momento. También se consideró un aspecto importante en la investigación que las personas que conformaron la muestra reciben el respeto, trato por igual y así como la información que requiera.

Principio de integridad científica, en esta investigación la información recabada como la identidad y las respuestas del cuestionario es confidencial y anónimas, se hizo de conocimiento a cada uno de los participantes. Por lo mismo las normas de conducta de ética del investigador, se dio el estricto cumplimiento para cada proceso. Los protocolos de consentimiento informado fueron enviados por medio digital whatsapp para salvaguardar y evitar el contagio de covid-19, la misma que fue aceptado por los representantes de las ferreterías. La información proporcionado por los participantes se plasmó tal cual sin generar algún tipo de cambio. Se cabe mencionar en el proceso de la investigación no se generó algún tipo de interés o conflicto que afecte el desarrollo de la investigación.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, antes de iniciar con el recojo de información, se explicó la importancia de protocolo de consentimiento informado y la aceptación para garantizar el desarrollo de la investigación. Por lo mismo se verificó la aceptación del consentimiento informado de cada uno de los participantes de la MYPES de ferreterías, también se aclaró que manifiesten sus dudas respecto al trabajo, para ser resuelto de forma oportuna y evitar los malos entendidos en el proceso y después de la investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad, en esta investigación no se necesita la intervención de animales, plantas ni tampoco sustancias que afecten al medio ambiente y la biodiversidad, razón de ello no surgieron riesgos, daños alguno.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Objetivo 1: Características de los representantes en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) de la ciudad de Caraz, 2020.

Tabla 1

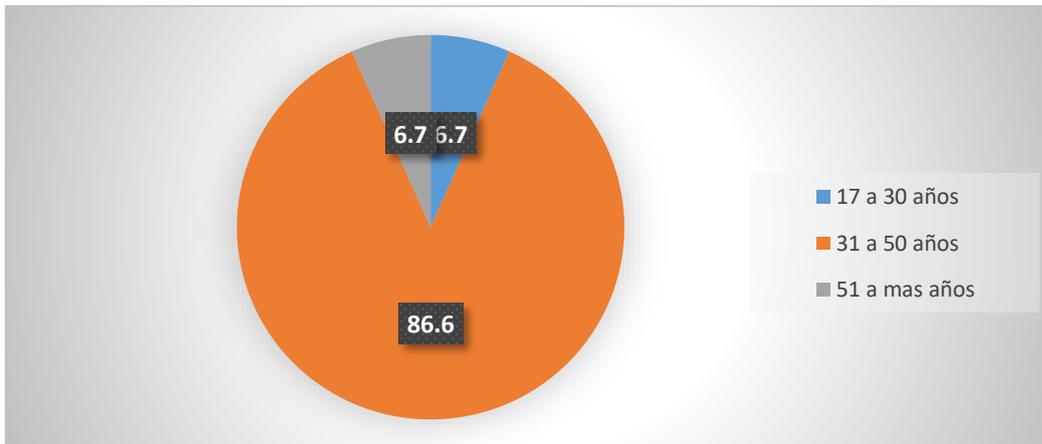
Edad de los gerentes.

Edad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
17 a 30 años	1	6,70
31 a 50 años	13	86,60
51 a más años	1	6,70
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 1

Edad de los gerentes



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Según la tabla 1 y la figura 1, denominada edad de los gerentes, el 7 % tienen de 17 años a 30 años; el 86% tienen de 31 a 50 años y un 7% tienen de 51 años a más.

Tabla 2

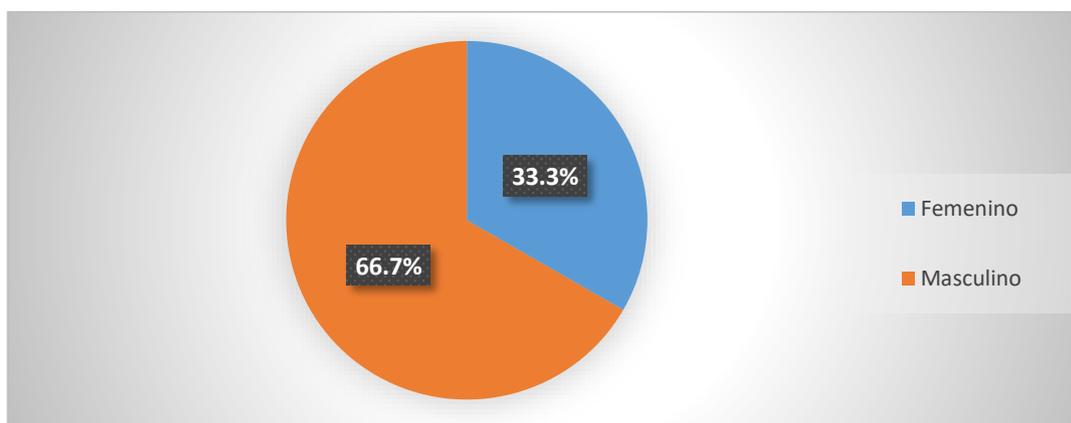
Genero de los gerentes

Género	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Femenino	5	33,3
Masculino	10	66,7
total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 2

Género de los gerentes



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Según la tabla 2 y la figura 2, género de los gerentes corresponde, el 66,7 % masculino y un 33,3% femenino

Tabla 3

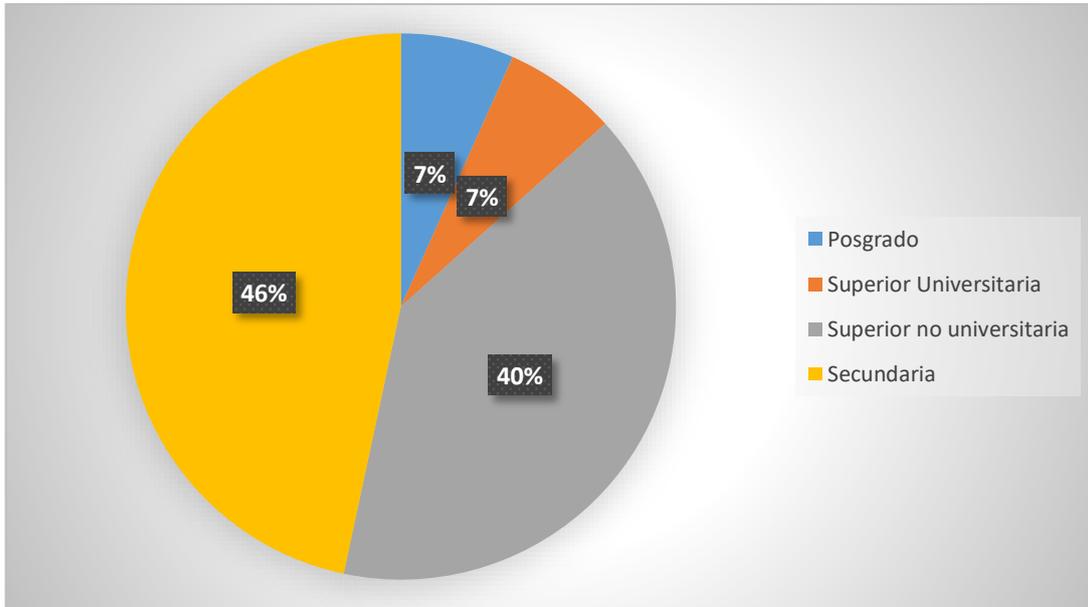
Grado de instrucción de los gerentes

Estudios alcanzados	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Posgrado	1	7,0
Superior universitaria	1	7,0
Superior universitaria no	6	40,0
Secundaria	7	46,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 3

Grado de instrucción de los gerentes



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Según la tabla 3 y la figura 3 el grado de instrucción de los gerentes, el 7,00 % de nivel posgrado; el 7,00% superior universitario; el 40,00% de formación no universitaria y un 46,00% de educación básica regular.

Tabla 4

Experiencia de los gerentes en el cargo

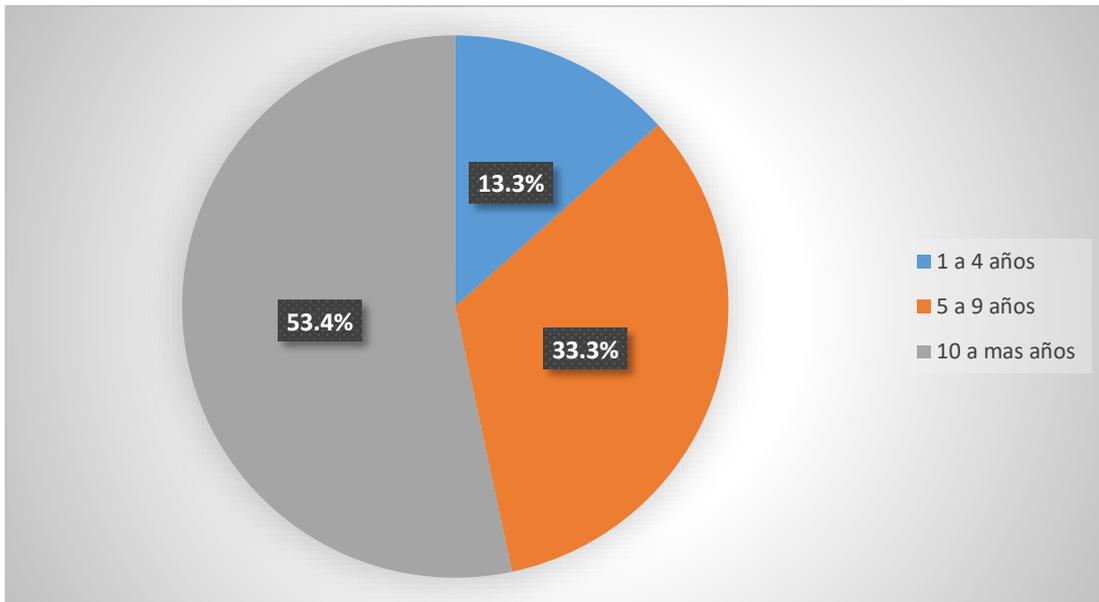
Experiencia en el cargo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1 a 4 años	2	13,3
5 a 9 años	5	33,3
10 a más años	8	53,4
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías

de Caraz (2020).

Figura 4

Experiencia de los gerentes en el cargo



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020.

Según la tabla 4 y la figura 4, la experiencia de los gerentes en el cargo de ferreterías, el 13,3 % posee experiencia de 1 a 4 años; el 33,3 % de 5 a 9 años de y un 54,4% de 10 a más años.

Objetivo 2: Características de las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) de la ciudad de Caraz, 2020

Tabla 5

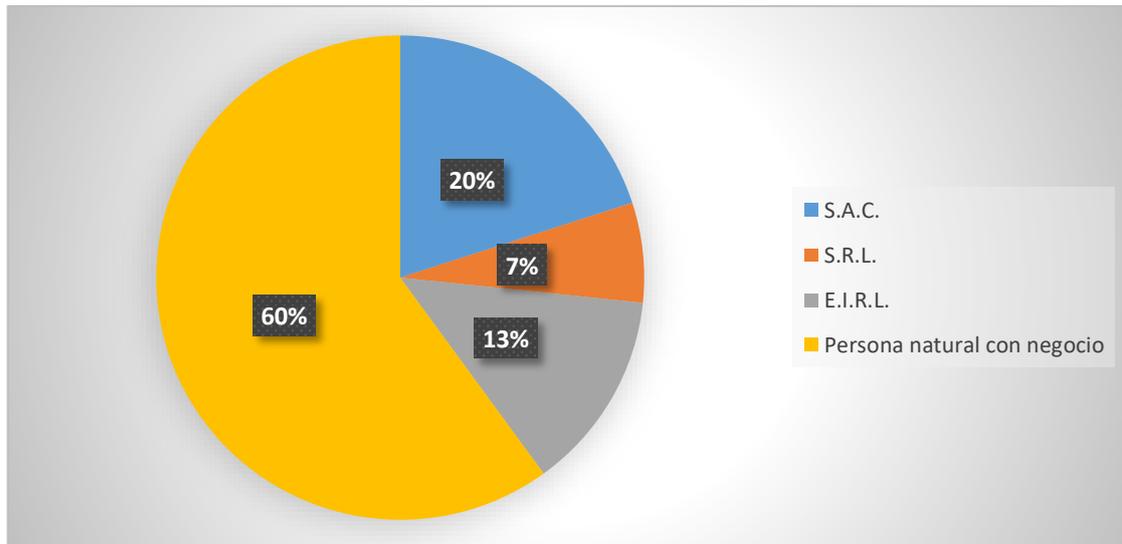
Constitución de las ferreterías

Constitución de la empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
S.A.C	3	20,0
S.R.L.	1	7,0
E.I.R.L	2	13,0
Persona natural con negocio	9	60,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 5

Constitución de las ferreterías



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Referente tabla 5 y la figura 5, en cuanto la constitución de las MYPES, el 20,00 % corresponde SAC, el 7,0% S.R.L, el 13,0% E.I.R.L y el 60,0% constituida de personal natural con negocio.

Tabla 6

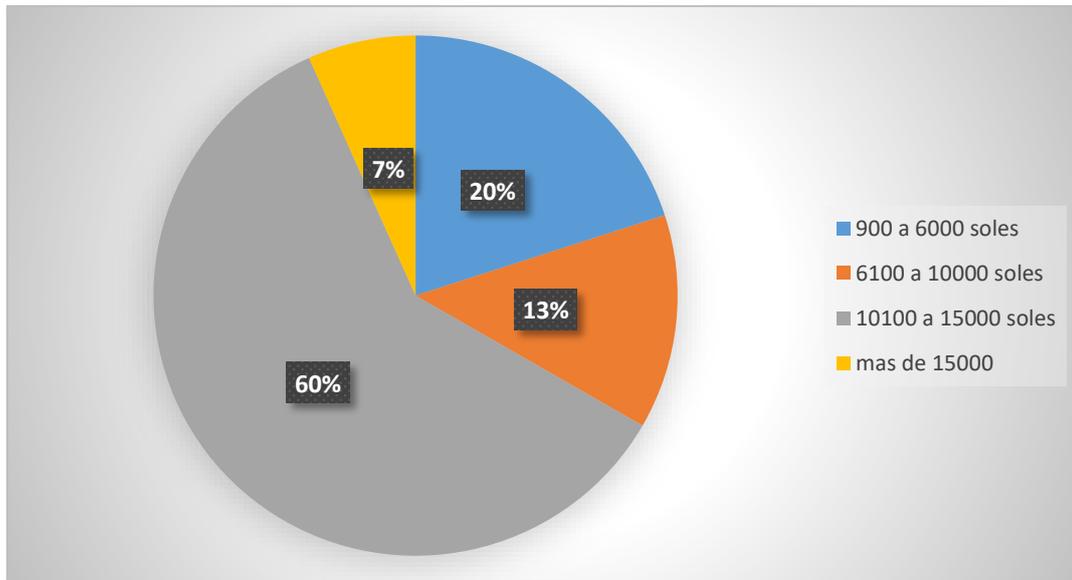
Promedio de ingresos mensuales

Ingresos mensuales de las ferreterías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
S/. 900 a S/ 6,000	3	20,0
S/ 6,100 a S/ 10,000	2	13,0
S/ 10,100 a S/ 15,000	9	60,0
Más de S/ 15,000	1	7,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 6

Promedio de ingresos mensuales



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Referida la tabla 6 y la figura 6, Promedio de ingresos mensuales de las MYPES de ferreterías, el 20,0 % tienen ingresos de S/. 900 a S/. 6,000; el 13,0% de S/. 6,100 a S/. 10,000, el 60,0% y un 7,0% de S/.10, 100 a S/. 15,000 a más.

Tabla 7

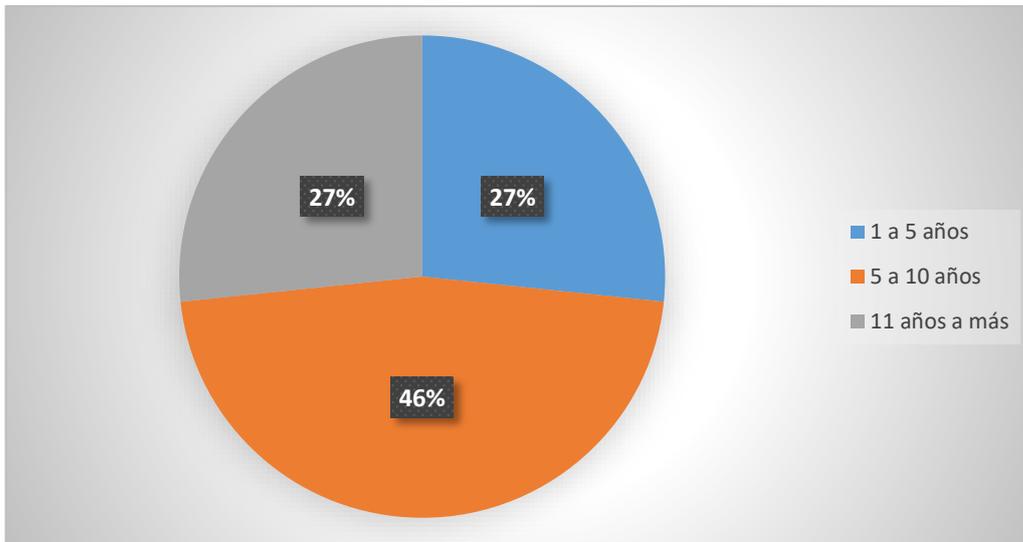
Permanencia de las micro y pequeñas empresas en el mercado

Permanencia de la empresa en el mercado	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
1 a 5 años	4	27,0
5 a 10 años	7	46,0
11 años a más	4	27,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 7

Permanencia de las micro y pequeñas empresas en el mercado



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Referida la tabla 7 y la figura 7, permanencia de las micro y pequeñas empresa, el 27,0% permanecen de 1 a 5 años; el 46,0% de 5 a 10 años y un 27,0% de 11 años a más.

Objetivo 3: Referente a la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) de la ciudad de Caraz, 2020

Tabla 8

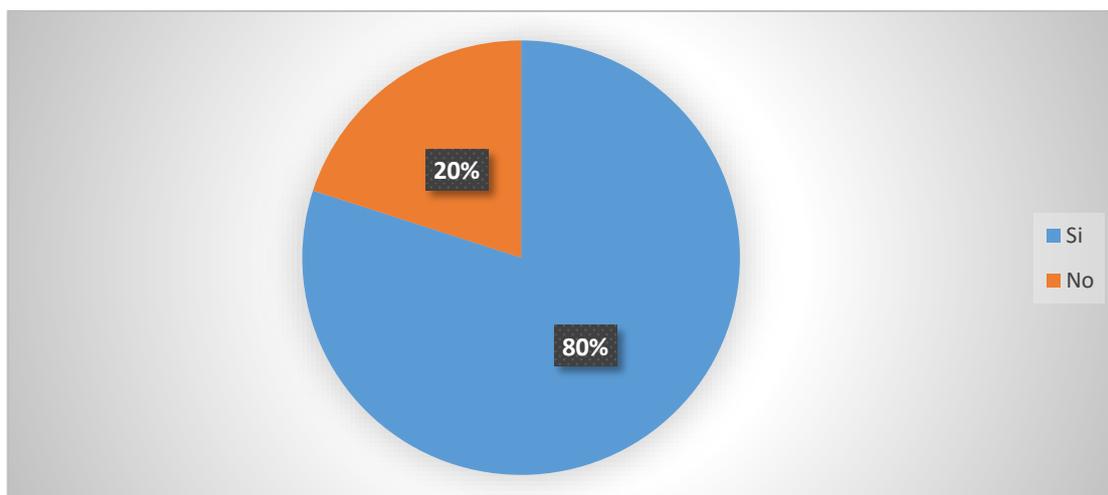
Identificación de mejoras para la empresa

Gestión de Calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	12	80,0
No	3	20,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 8

Identificación de mejoras para la empresa



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Según la tabla 8 y la figura 8, el 80,0% de gerentes si identifican las mejoras para la empresa y un 20,0% no identifica alguna mejora.

Tabla 9

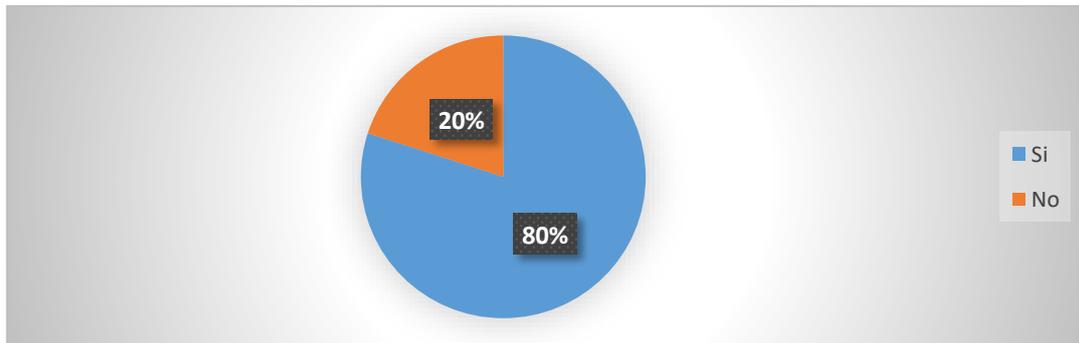
Empresa cuenta con objetivos por alcanzar

Gestión de calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	12	80,0
No	3	20,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 9

Empresa cuenta con objetivos por alcanzar



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Referida la tabla 9 y la figura 9, el 80,0% de los gerentes encuestados mencionan que cuanto los objetivos por alcanzar y un 20,0% no tienen objetivo definido.

Tabla 10

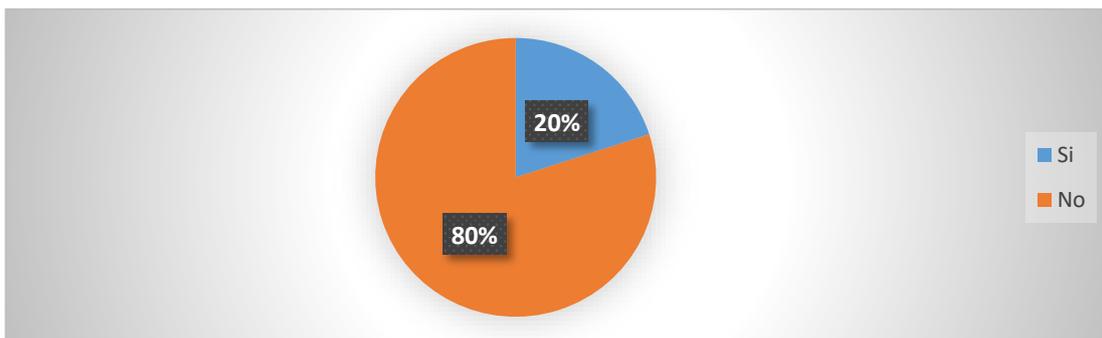
Utiliza estrategia de administración

Gestión de calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	3	20,0
No	12	80,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 10

Utiliza estrategias de administración



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Referida la tabla 10 y la figura 10, el 20,0% de los gerentes si utilizan las estrategias de administración y un 80,0% no tiene en cuenta.

Tabla 11

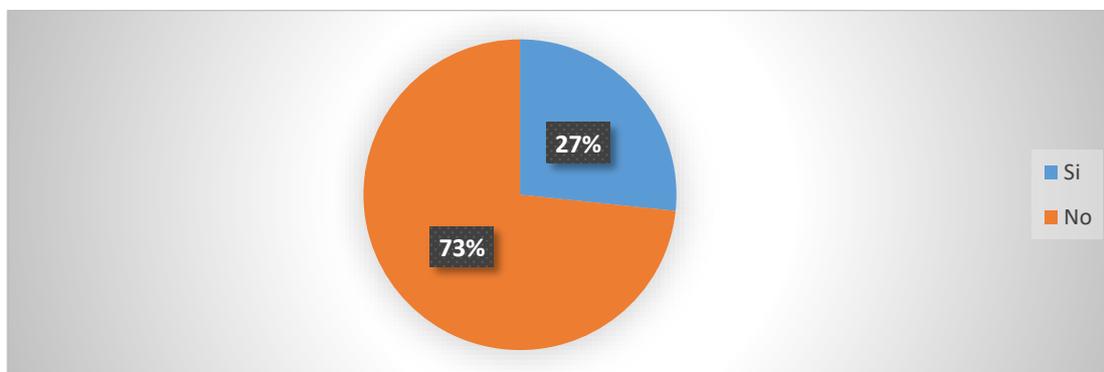
Desarrolla los planes que tiene la empresa

Gestión de calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	4	27,0
No	11	73,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 11

Desarrollo de planes que tiene la empresa



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Referida la tabla 11 y la figura 11, se aprecia que: el 27,0 % de gerentes si desarrollan los planes y un 73,0% no emplea

Tabla 12

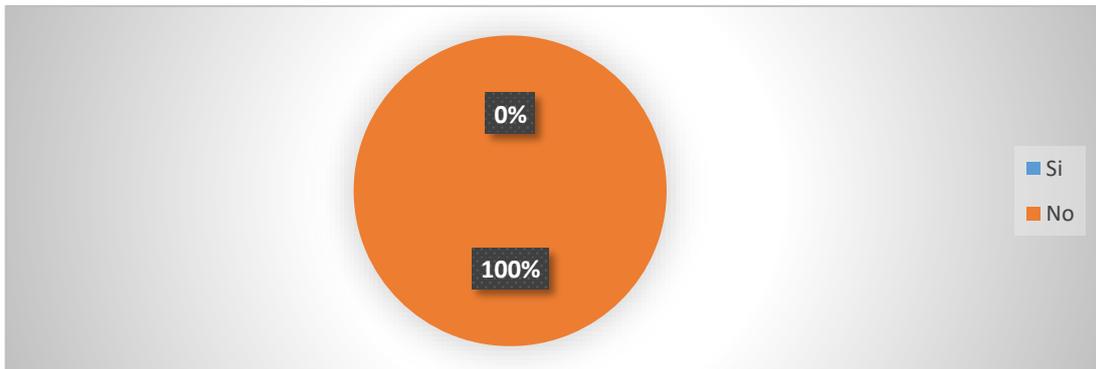
Realiza los registros de ejecución de actividades

Gestión de calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	0	0,0
No	15	100,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 12

Realiza los registros de ejecución de actividades



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Referida la tabla 12 y la figura 12, el 100,0% de gerentes afirman que no tiene registro para la ejecución de actividades.

Tabla 13

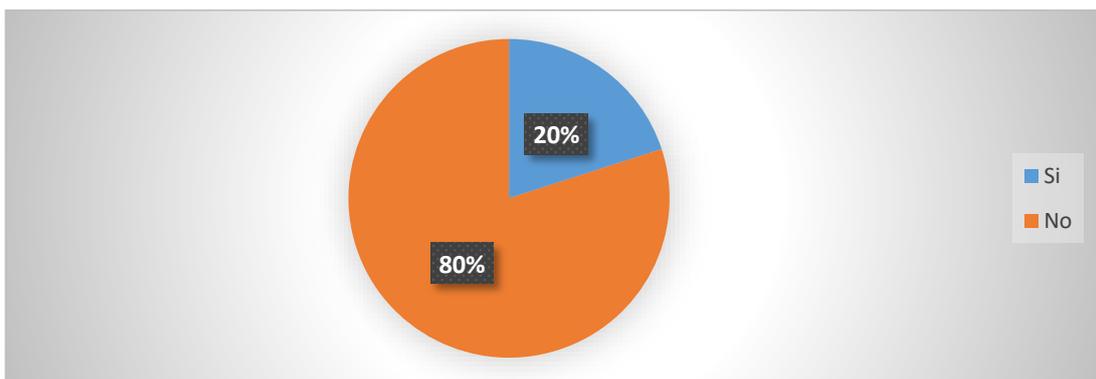
Compara los resultados que obtiene con previo

Gestión de calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	3	20,0
No	12	80,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 13

Compara los resultados que obtiene con previo



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Según la tabla 13 y la figura 13, compara los resultados que obtiene con previo, el 20,0 % si lo realiza y un 80,00% indica que no.

Tabla 14

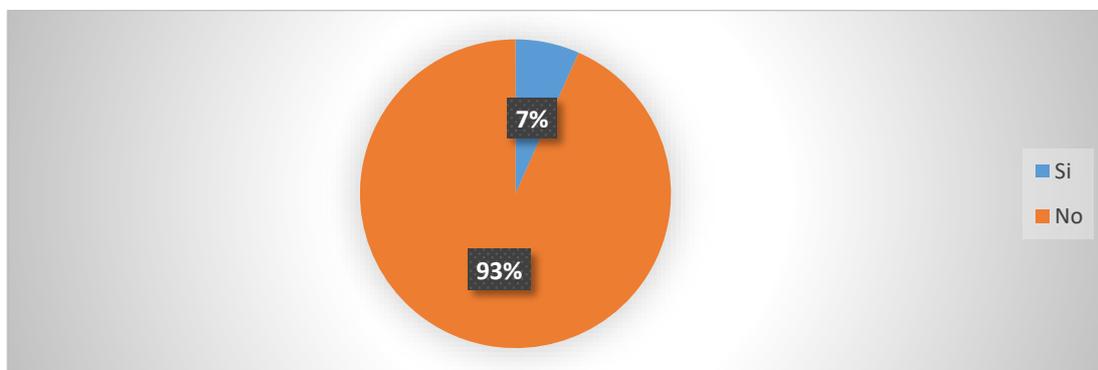
Evalúa la eficacia de los resultados

Gestión de calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	1	7,0
No	14	93,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 14

Evalúa la eficacia de los resultado



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Según la tabla 14 y la figura 14, con respecto la evaluación de los resultados que obtiene, el 7,0 % si evalúa la eficacia y un 93,00% no tiene en cuenta.

Tabla 15

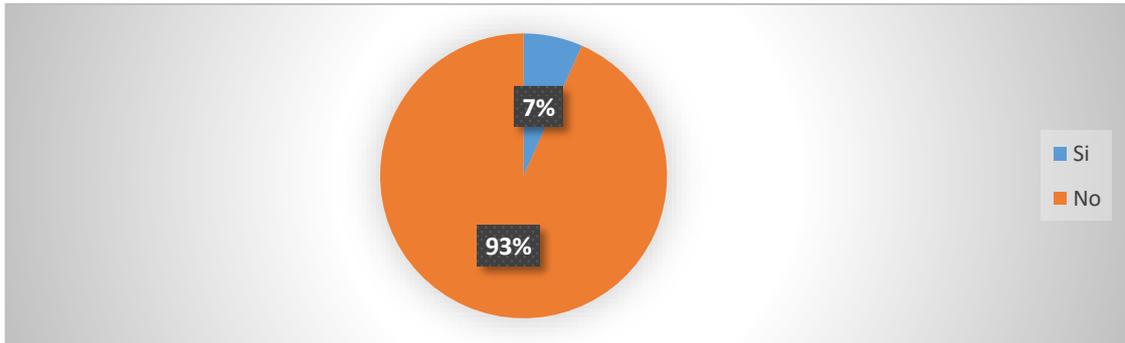
Cuenta con formatos para documentar los resultados

Gestión de calidad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	1	7,0
No	14	93,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 15

Cuenta con formatos para documento los resultados



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Según la tabla 15 y la figura 15, el 7,0% de los gerentes mencionan que si cuentan con formatos para documentar los resultados que obtiene y un 93,0% afirman que no lo tienen

Tabla 16

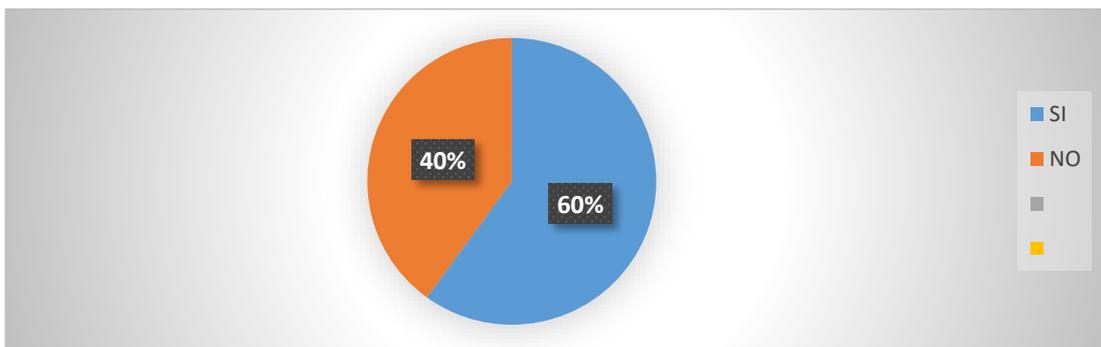
Acciones de mejora en los servicios que brinda

Gestión de calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	9	60,0
No	6	40,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 16

Acciones de mejora en los servicios que brinda



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Referida la tabla 16 y la figura 16, el 60,0% de gerentes consideran acciones de mejora en los servicios que brinda las y un 40,0% no tiene en cuenta.

Objetivo 4: Referente a las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) de la ciudad de Caraz, 2020

Tabla 17

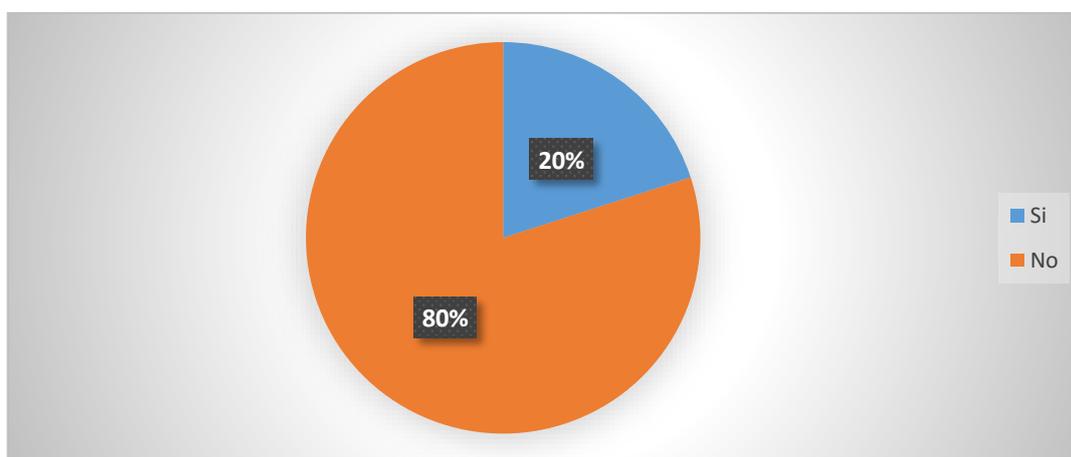
Jornadas de capacitación para su personal

Trabajo en equipo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	3	20,0
No	12	80,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 17

Jornadas de capacitación para el personal



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Pertenciente la tabla 17 y la figura 17, el 20,0% de los gerentes desarrollan las jornadas de capacitación para su personal y un 80,0% no lo ejecuta.

Tabla 18

Confianza entre compañeros de trabajo

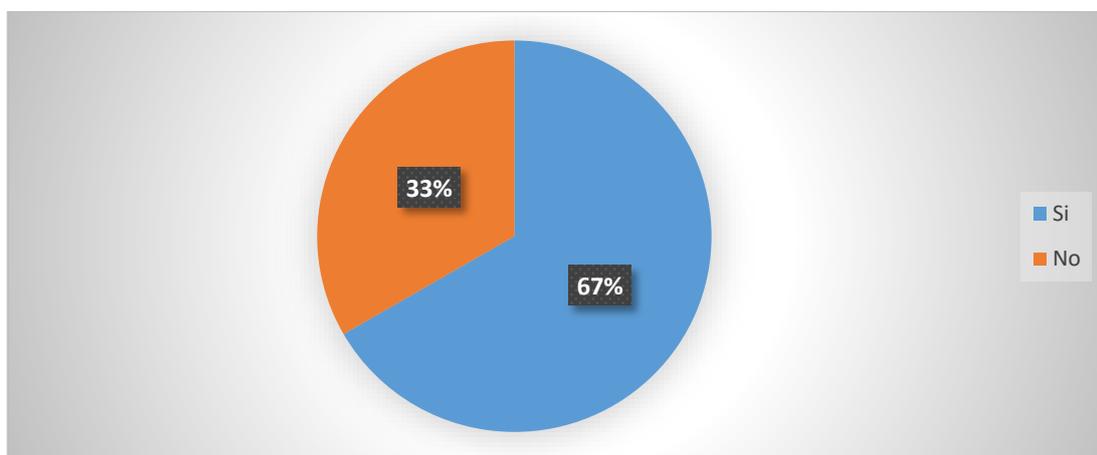
Trabajo en equipo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	10	67,0
No	5	33,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías

de Caraz (2020).

Figura 18

Confianza entre compañeros de trabajo



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Según la tabla 18 la figura 18, el 67,0% de los gerentes afirman que los trabajadores si confían entre compañeros y un 33,0% considera que no hay confianza.

Tabla 19

Conoce los intereses de los trabajadores

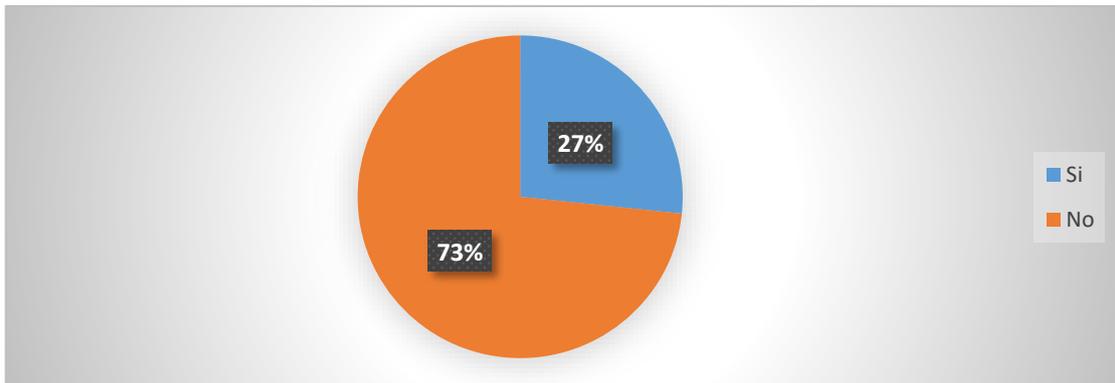
Trabajo en equipo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	4	27,0
No	11	73,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías

de Caraz (2020).

Figura 19

Conoce los intereses de los trabajadores



Nota. Elaboración en base al resultado obtenido del cuestionario.

En la tabla 19 y la figura 19 el 27,0 % de los gerentes encuestados si conocen sus intereses de sus trabajadores; y un 73,0% desconocen.

Tabla 20

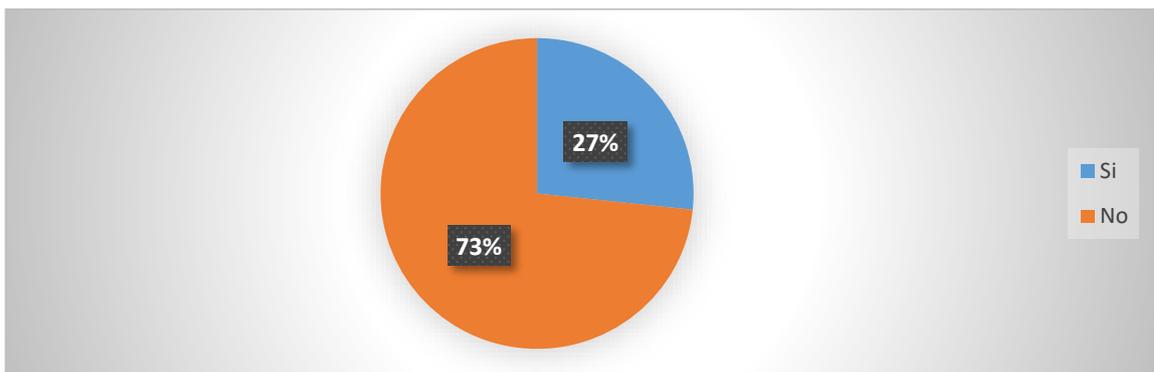
Capacidad de retroalimentarse entre compañeros de trabajo

Trabajo en equipo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	4	27,0
No	11	73,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 20

Capacidad de retroalimentarse entre compañeros de trabajo



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

En la tabla 20 la figura 20, el 27,0 % de los gerentes encuestados indican que los trabajadores tiene la capacidad de retroalimentarse entre compañeros; y un 73,0% no lo realiza.

Tabla 21

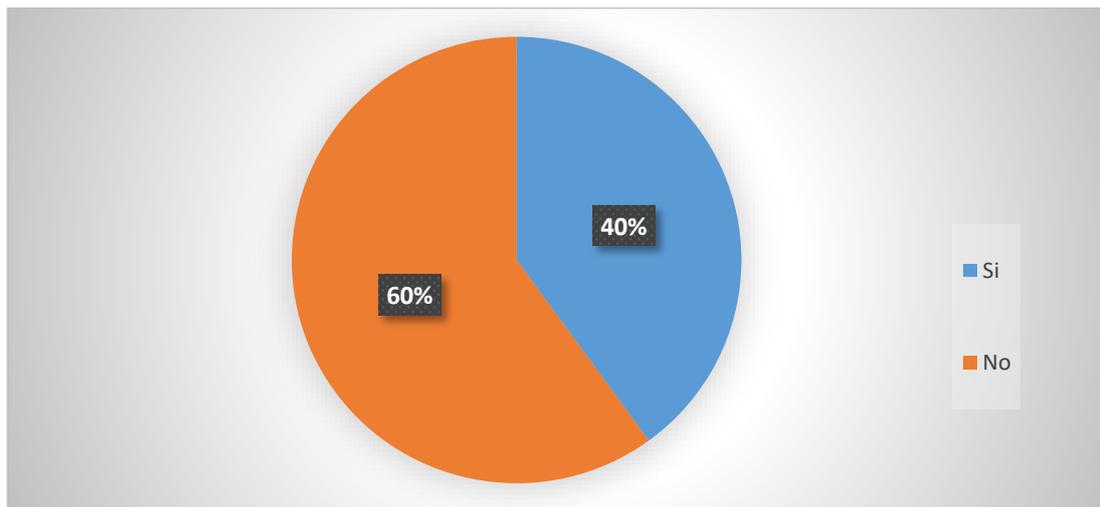
Trabajadores cuentan con un rol definido

Trabajo en equipo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	6	40,0
No	9	60,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 21

Trabajadores cuentan con un rol definido



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Referida la tabla 21 y la figura 21, el 40,0% de los gerentes afirman que sus trabajadores tienen un rol definido y el 60,0% no cuenta.

Tabla 22

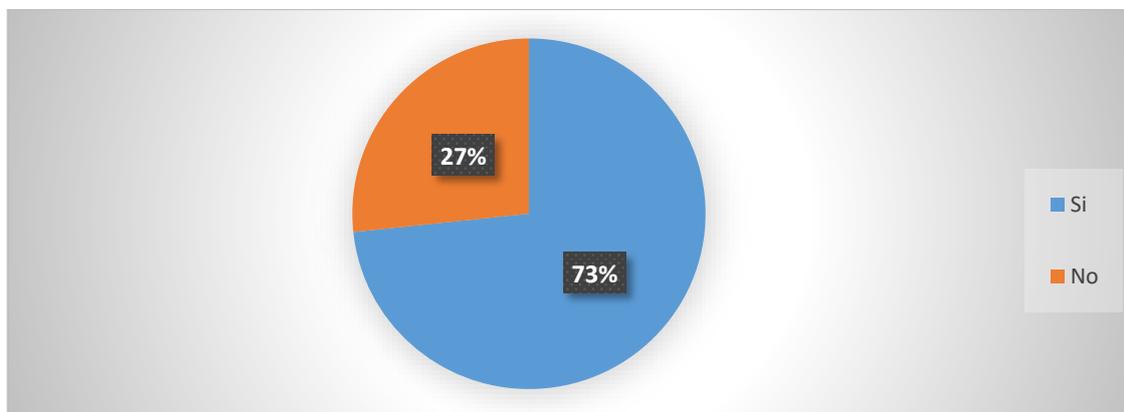
Responsabilidad de los trabajadores

Trabajo en equipo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	11	73,0
No	4	27,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 22

Responsabilidad de los trabajadores



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Interpretación en la tabla 22 y la figura 22, el 73,0% de los gerentes afirman que sus trabajadores son responsables; y el 27,0% no identifica la responsabilidad.

Tabla 23

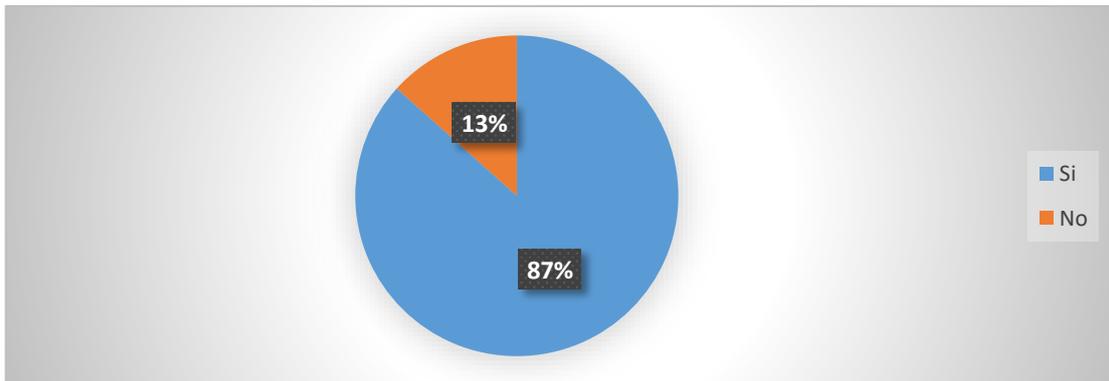
Respeto de los trabajadores

Trabajo en equipo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	13	87,0
No	2	13,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 23

Respeto de los trabajadores



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Según la tabla 23 y la figura 23, el 87,0 % de los gerentes indican que sus trabajadores muestran respeto; y un 13,0% consideran que no lo demuestran.

Tabla 24

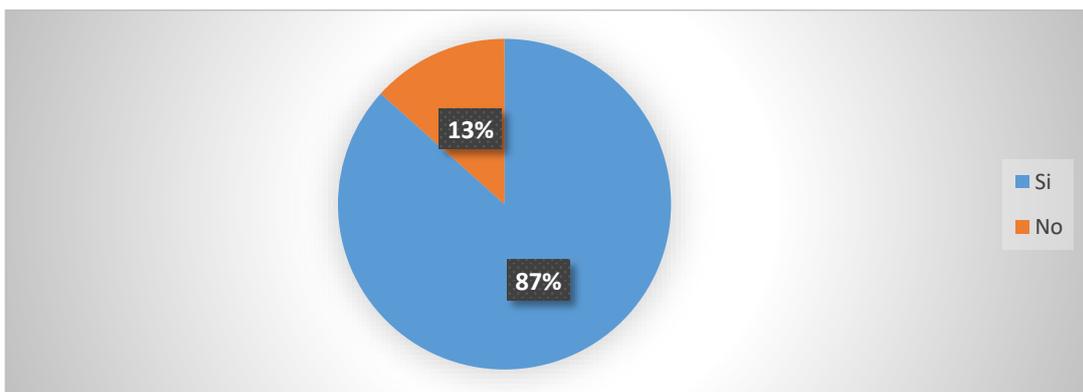
Trabajador conoce la actividad que debe realizar

Trabajo en equipo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	13	87,0
No	2	13,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 24

trabajador conoce la actividad que debe realizar



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Referida la tabla 24 y la figura 24, el 87,0 % de los gerentes consideran que los trabajadores si conocen la actividad que debe realizar; y el 13,0% menciona que desconoce.

Tabla 25

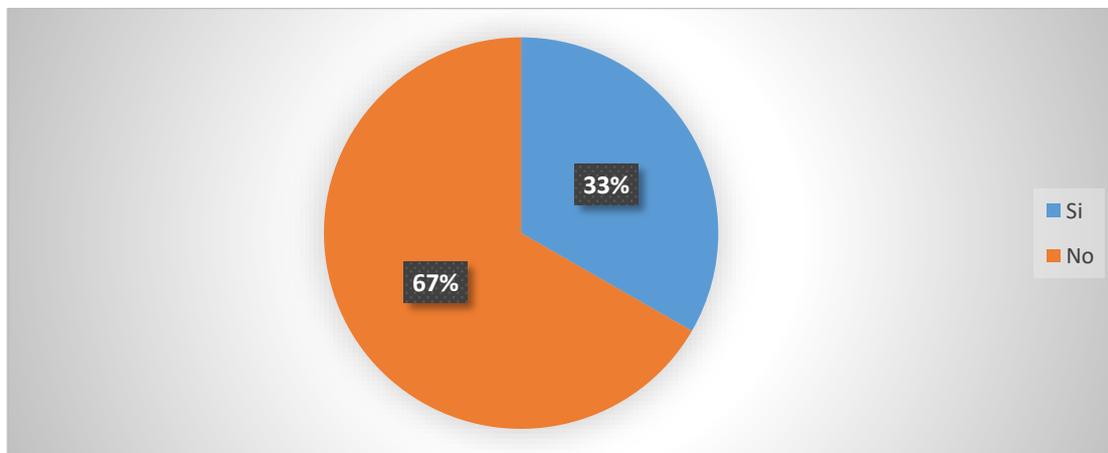
Los trabajadores poseen normas de trabajo en equipo

Trabajo en Equipo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	5	33,0
No	10	67,0
Total	15	100,0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a 15 representantes de las ferreterías de Caraz (2020).

Figura 25

Normas de trabajo en equipo de las ferreterías de Caraz, 2020



Nota. Cuestionario dirigido a los propietarios, 2020

Referente la tabla 25 y la figura 25, el 33,0 % de los gerentes indican que sus trabajadores poseen normas de trabajo en equipo; y el 67,00% menciona que no lo consideran.

5.2. Análisis de resultados

Referentes a las características de los representantes de la Mypes rubro ferreterías de la ciudad de Caraz, 2020

Referente a la edad de los representantes del rubro ferretería se muestra que el 86,6% poseen entre los 31 a 50 años como se muestra en la (Tabla 1). Este resultado se relaciona con Villanueva (2019) manifiesta que el 69,2% de los gerentes tienen las edades de 31 a 50 años. Así mismo se contrasta con Garay (2017) que el 55,0% son personas mayores de 41 años. Entonces se compara que la mayoría de los representantes corresponde a una edad de 31 a 50 años, que tienen experiencia para posicionarse en el mercado.

Con respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías el 66,7% corresponde masculino (Tabla 2) coincide con Villanque (2016) el 68,18% de sexo masculino. Coincide con Zamudio (2017) señala que el 68,0 % de los encuestados son de sexo masculino; además contrasta con Villanueva (2019) que el 100,0 % son de género masculino, el resultado se relaciona con Santos (2018) que el 62,5% son de género masculino. Esto indica que mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías están representados por género masculino.

En cuanto los estudios alcanzados el 46,0% de los representantes del rubro ferreterías corresponden educación secundaria (Tabla 3). Esto se contrasta con Villanque (2016) indicando que el 40,91% tiene como grado de instrucción secundaria incompleta. Así mismo manifiesta Garay (2017) que el 45,0% de los dueños de las MYPES tienen instrucción secundaria. Coincidiendo con Santos (2018) quien manifiesta que el 50,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen grado instrucción secundaria. Esto demuestra que por un porcentaje de los

representantes se encuentra con educación secundaria, esto explica uno de los motivos por el cual presentan deficiencias en su administración.

En cuanto a la experiencia en el cargo, el 53,4% de los representantes del rubro ferreterías vienen llevando al frente más de 10 años (Tabla 4); contrastando con Zamudio (2017) que indica que el 96,0% manifiesta tener un tiempo de servicio mayor a 5 años. En tal sentido podemos determinar que los representantes a base de esfuerzo han hecho subsistir las micro y pequeñas empresas por un promedio de 10 años a más.

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías de la ciudad de Caraz, 2020.

Con respecto a la constitución de su empresa el 60,0% corresponde ser persona natural con negocio (Tabla 5); de acuerdo la ley 30506 promulgado por el congreso de la republica que todas empresas jurídicas se rigen por ley general de sociedades 26887 en caso de persona natural con negocio cumple con las obligaciones a título personal, esto significa que asume la responsabilidad y garantiza con sus bienes y/o patrimonio en caso de contraer las deudas. Se concluye que, por el desconocimiento, los representantes de las ferreterías no constituyen sus empresas con personería jurídica a pesar de que existen beneficios.

Con respecto al ingreso mensual de las micro y pequeñas empresas el 60,0% corresponde una cantidad de entre S/ 10,100 a S/ 15,000 (Tabla 6); el resultado se relaciona con Sotomayor (2018) que manifiesta que el 60% tienen ingresos mensuales de entre s/751 a s/. 115. Esto indica que el nivel de ventas que presentan las empresas les permite costear sus gastos y permanecer en el mercado.

Con respecto a la permanencia de la empresa en el mercado el 46,0 % tiene de 5 a 10 años (Tabla 7); el resultado se relaciona con Sullón (2018) manifestando que el

60,0% de la MYPES tiene más de 7 años, resultado que coincide con Yacupoma (2017) quien señala en su estudio que el 62,5% permanece más de 7 años en el mercado, así mismo coinciden también con Pacheco (2019) que manifiesta que el 40,0% tienen de 7 años a más en el rubro. Esto indica que a pesar de las muchas dificultades que pueden existir los gerentes de estas empresas han sabido mantenerlas en el mercado por un periodo prolongado de tiempo.

Referente a la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas rubro ferreterías de la ciudad de Caraz, 2020.

En cuanto a la identificación de mejoras para la empresa el 80,0% de los gerentes lo hacen (Tabla 8); el resultado se relaciona con Mendoza (2019) que precisa que el 67,0% siempre comunica las deficiencias de la empresa, también con Pacheco (2019) quien indica que el 100,0% contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Coincidiendo con Cuatrecasas, Arbós y Babón (2017) ya que indican que el inicio de un proceso de mejora continua se da cuando se identifican puntas de mejora. Se puede notar que la mayoría de los representantes están buscando maneras de mejorar su gestión.

En cuanto a si la empresa cuenta con objetivos por alcanzar el 80,0% de los representantes consideran que sí (Tabla 9); el resultado se relaciona con Garay (2017) indicando que el 50,0% hace uso de un plan de trabajo como documento de gestión; contrastando con Taipe (2018) quien refiere que el 52,6% no ha definido la misión, visión y valores de su empresa. Coincidiendo con Cuatrecasas, Arbós y Babón (2017) que señalan los objetivos como la dirección que debe seguir la empresa. Aunque los gerentes no tienen conocimientos profesionales, de manera interna establecen objetivos para sus negocios.

Referente a utilizar estrategias de administración el 80,0% de las microempresas no hace uso de estrategias de administración (Tabla 10); el resultado tiene relación con Sullon (2018) que indica que el 50,0% no tiene conocimiento de ninguna técnica moderna de gestión de calidad, también coincide con Yacupoma (2017) que señala que 62,5% no aplica técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad en su negocio; contrasta con Melendres (2019) precisando que el 100,0% aplica el análisis FODA. Contrastando con Cuatrecasas, Arbós y Babón (2017) quienes señalan el uso de estrategias como una manera de distribuir más eficientemente los recursos de la empresa. Esto solo evidencia la carencia de educación profesional que tienen los representantes, para poder contrarrestar ello deberían contratar profesionales administrativos.

Respecto al desarrollo de los planes que tiene la empresa el 73,0% no lo realiza (Tabla 11); el resultado contrasta con García (2016) señalando que el 92,0% logra las metas que se propone, además Pacheco (2019) hace referencia a que 100,0% contribuye con el logro de metas. Contrastando con Cuatrecasas, Arbós y Babón (2017) quienes indican que ejecutar lo planificado es la etapa en que se pone en ejercicio lo que se teorizó. Como consecuencia de no materializar los objetivos que tienen en un plan sucede que la dirección que toma la empresa no permite el logro de estos.

Referente la ejecución de registros de la actividad empresarial el 100,0 no lo realiza (Tabla 12) el resultado coincide con Melendres (2019) que el 100,0% carecen de instrumentos para documentar. Contrastando con Cuatrecasas, Arbós y Babón (2017) quienes indican la documentación adecuada de todo el proceso de la actividad

empresarial permite tomar medidas y su posible cambio. La importancia de registros ayuda evaluar el logro de los objetivos.

En cuanto a comparar los resultados que obtiene con previos el 80,0% no lo hace (Tabla 13); el resultado se relaciona con Melendres (2019) quien precisa que el 100,0% no hace uso del ciclo de Deming para evaluar sus objetivos, además Sullon (2018) describe que el 60,0% considera que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Contrastando con Cuatrecasas, Arbós y Babón (2017) ya que indican que es necesario comparar los resultados para saber si estos resultaron de manera positiva o negativa para la organización. Esto muestra que la mayoría de empresas no desarrolla acciones que permitan medir su desempeño.

Respecto evalúa la eficacia de los resultados que obtiene el 93,0% afirma que no realiza (Tabla 14); el resultado contrasta con Sullon (2019) 90,0% emplea instrumentos para evaluar el resultado de la actividad empresarial. Coincide con Cuatrecasas, Arbós y Babón (2017) quienes señalan la evaluación de eficacia de resultados es la base fundamental para ver el logro de los objetivos previstos. Esto indica que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no practican en consecuencia genera aspecto adversos para el rubro.

Referente formatos para documentar resultados el 93,0% no los tiene (Tabla 15); el resultado contrasta con García (2016) que indica que 63,2% ha diseñado un protocolo de atención al cliente. Coincidiendo con Cuatrecasas, Arbós y Babón (2017) que señalan como necesario registrar la incorporación de una mejora en los procesos, de modo que quede documentada su aplicación. La poca práctica que existe al respecto refuerza los efectos negativos que traen las actividades que no son beneficiosas para los negocios.

Referente con tener en cuenta las acciones de mejora en los servicios que brinda el 60,0% lo hace (Tabla 16); el resultado guarda relación con García (2016) quien indica que el 75,0% se mantiene en constante innovación. Se puede observar que los gerentes están buscando manera en cómo mejorar sus servicios, sin embargo, no cuentan con la capacidad de materializar aquello que tienen en mente.

Referente a las características del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas de rubro ferreterías de la ciudad de Caraz, 2020.

Con respecto a desarrollar jornadas de capacitación para el personal el 80,0% no lo hace (Tabla 17); el resultado contrasta con García (2016) que señala que el 78,9% capacita al personal para brindar un buen servicio, también Yacupoma (2017) quien afirma que el 87,5% ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente. Contrastando con Montaña (2016) que afirma, los integrantes del grupo muestran confianza en la tarea que desarrollan siempre y cuando hayan sido capacitados en cómo hacerlo. Esto refleja un aspecto de mucha atención en este rubro, la poca importancia que se le da a la capacitación limita el crecimiento de estos negocios.

Respecto a si los trabajadores de la empresa confían entre sí el 67,0% considera que es correcto (Tabla 18); el resultado guarda relación con García (2016) señalando que el 67,0% tiene confianza para el desarrollo de actividades, coincidiendo también con Santos (2018) que indica que el 45,8% nunca existe desconfianza entre miembros del equipo, el resultado concuerda con Aguilar (2016) que el 66,0% que la empresa mantiene comunicación activa con los colaboradores para generar confianza, así mismo el resultado se relaciona con Hernández (2017) que el 75,0% considera que casi siempre existe confianza para resaltar las posibles áreas de mejora con los miembros del equipo. Coincidiendo con Montaña (2016) que señala que la confianza dentro del

equipo es fundamental ya que provee seguridad para cada uno de sus integrantes. Dentro de estos negocios se destaca la confianza que existe entre compañeros, probablemente este factor añade a que los gerentes no tengan la necesidad de controlar como mayor insistencia sus negocios.

Respecto a si conoce los intereses de sus trabajadores el 73,0% indicó que no (Tabla 19); el resultado contrasta con Pacheco (2019) que indica que el 60,0% conoce las dificultades de su personal, además García (2016) indica que el 58,0% tiene buena comunicación, Contrastando con Hernández (2017) que el 75,0% de los colaboradores no siente compromiso hacia la institución. Se verifica con Montaña (2016) quien precisa que parte de la escucha activa se puede notar en ser capaz de conocer los intereses de los miembros del equipo. Esto evidencia que los gerentes poco se interesan por lo que es de interés para sus colaboradores, ello puede llevar a desarrollar antipatía con ellos.

En cuanto los trabajadores tiene la capacidad de comunicarse el 73,00% mención que no lo realiza (Tabla 20); contrastando con santo (2018) el 70,8% se siente satisfecho con el ambiente de trabajo. Coincidiendo con Montaña (2016) quien afirma que toda persona requiere de un sistema de comunicación, sea de carácter formal o informal, de esto radica la importancia de interacción en el grupo. En efecto se está desarrollando la comunicación impertinente que viene afectando a las Mypes en el sector.

En cuanto a si todos los trabajadores son responsables el 73,0% dijo que sí (Tabla 21); el resultado guarda relación con García (2016) que detalla que el 83,0% se involucra e identifica con los objetivos de la empresa. Coincidiendo con Montaña (2016) que señala que el la responsabilidad verifica las acciones comprometidas del

personal. A pesar de no tener un trato empático hacia los trabajadores, los representantes consideran que sus colaboradores son responsables.

Con respecto a si los trabajadores muestran respeto el 87,0% considera que sí (Tabla 22); el resultado se relaciona con Santos (2018) indicando que el 41,7% manifiesta que nunca existe atención entre los miembros del equipo. Coincidiendo con Montaña (2016) que indica que una de las maneras para conocer si el colaborador está comprometido es que este muestra respeto hacia el equipo de trabajo y con sus superiores. Esto verifica que los trabajadores respetan la relación que tienen de subordinación con el empleador.

Referente a si cada trabajador conoce la actividad que debe realizar el 87,0% contestó afirmativamente (Tabla 23); el resultado coincide con Mendoza (2019) que señala que el 83,0% siempre conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con sus actividades. Contrastando con Montaña (2016) que indica que la capacitación de los trabajadores es aquello que permite que estos conozcan lo que deben realizar dentro de la empresa. Sin embargo, a pesar de no tener capacitaciones, los trabajadores de las MYPES del rubro ferreterías, adquieren conocimientos de manera empírica y esto les permite estar preparados para afrontar las actividades que les corresponde.

En cuanto a si los trabajadores poseen normas de trabajo en equipo el 67,0% dijo que no (Tabla 24); el resultado coincide con García (2016) que precisa que el 58,0% no tiene conocimiento de normas. Contrastando con Montaña (2016) que precisa como necesaria la existencia de reglas internas para regular el trabajo en equipo, lo que en consecuencia lleva a tener una mejor coordinación de equipo. Por lo tanto, es necesario que se promueva la creación de estas normas y así se eviten brechas entre los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

Las principales características de los representantes de las MYPES investigadas, en su mayoría son de género masculino, con edad comprendida entre los 31 a 50 años y tienen más de 10 años de experiencia en este rubro.

Respecto a las MYPES, se demuestra que la mayoría están constituidas como “*persona natural con negocio*”, con un nivel de venta de 10,000 a 15,000 soles mensuales y de 5 a 10 años de permanencia en esta actividad.

En este trabajo se caracterizó la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, se evidencia las actividades de planificación porque en su mayoría tienen los objetivos definidos a alcanzar y realizan las acciones de mejora al momento de brindar sus servicios. Al comprobar sus resultados tienen dificultades porque desconocen las estrategias de administración y no controlan la eficacia de sus recursos.

En las principales características de los factores relevantes del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, destacan el compromiso y confianza entre los colaboradores durante el desarrollo de las actividades, sin embargo, lo más difícil es la comunicación dentro de estas organizaciones ya que se ve afectado por carencia de reconocimiento de las habilidades de los integrantes, por falta de coordinación y complementariedad del equipo.

En la investigación desarrollada el factor relevante del trabajo en equipo para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas destaca la dimensión planificar y mientras en las otras dimensiones no se encontró mayor información.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

a) recomendaciones desde el punto de vista metodológico

Realizar estudios posteriores en gestión de MYPES en el rubro ferreterías por ser un sector importantes para la economía del país.

b) Recomendaciones desde el punto de vista práctico

Las instituciones públicas y privadas como parte de su responsabilidad social promuevan capacitaciones en gestión empresarial dirigidas especialmente a las MYPES.

Las MYPES Participen en talleres de capacitación en temas de gestión empresarial para mejorar su desempeño.

Buscar estrategias de trabajo en equipo, para que los integrantes de la empresa se sientan identificado con la actividad que realicen y que tengan la visión compartida entre todo los miembro.

Se recomienda a los gerentes motivar a sus colaboradores.

c) recomendaciones desde el punto de vista académico

A los dueños de las empresas coordinar con el Ministerio de la Producción sobre los programas de promoción empresarial.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional (estudio realizado en colaboradores del hotel del Campo de Quetzaltenango) (tesis de grado)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Lanívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Arcoya, E. (11 de 2019). *Los errores más comunes en los equipos de trabajo*. Recuperado de IEBS: <https://www.iebschool.com/blog/errores-equipos-trabajo-recursos-humanos-rrhh-2-0/>
- Asociación de Bancos del Perú. (Mayo de 2019). *Las microfinanzas: Instrumento de crecimiento para las mypes*. Recuperado de ASBANC: <https://asbanc.com.pe/Paginas/Noticias/DetalleNoticia.aspx?ItemID=792>
- Congreso de la República de Perú. (2013). *Ley N° 30056 - Ley que modifica leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial (publicado el 2 de julio de 2013)*. Lima: Diario Oficial el Peruano.
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015) [versión Ebook]*. Málaga: ICB Editores. Recuperado de Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015): <https://elibro.net/es/ereader/uladech/56053>
- Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación [versión PDF]*. Barcelona: PROFIT Editorial. Recuperado de Gestión integral de la calidad.

- Duran, A. (2018). *Trabajo en equipo*. España: Editorial Elearning S.L. Recuperado de <https://books.google.com.pe/>
- Fernández, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo: UF036 [versión ebook]*. Logroño: Tutor Formación. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/44223>
- Garay, N. (2017). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Rentabilidad en las MYPES, sector comercial rubro ferreterías de la Provincia de Leoncio prado periodo -Tingo María*. Tingo Maria: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6426/GESTION_DE_CALIDAD_RENTABILIDAD_GARAY_SALAZAR_NOELY_ESTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Interamerica-Editores S.A. de V.C. Recuperado de <https://campus.uladech.edu.pe/mod/folder/view.php?id=1328149>
- Hernández, J. (2017). *Trabajo en equipo de medianas empresas que fabrican productos de aluminio en la ciudad de Huehuetenango (tesis de grado)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrzd/2017/01/01/Hernandez-Jorge.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F.: Interamericana Editores S.A. de C.V. Recuperado de <http://elosopanda.com/>

Huamán, E. (2017). *Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017 (tesis de grado)*. Huánuco: Universidad de Huánuco. Recuperado de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/603/T047_45203302T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lucero Alegre, S. (2017). *Trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del proyecto CPV del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017 (tesis de maestría)*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17004/Lucero_ASE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maxwell, J. (2016). *Liderazgo, lo que todo líder necesita saber*. Nashville: Grupo Nelson. Recuperado de <http://book.google.com/>

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Colombia: Universidad Surcolombiana. Obtenido de <https://www.uv.mx/>

Montaño, A. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo. UF0346*. Antequera: IC Editorial. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/59182>

Sánchez, M. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid: Editorial CEP S.L. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/50779>

Sánchez, S. (2017). *0251: Gestión de la calidad (ISO 9001 - 2015) en el comercio [versión PDF]*. España: Editorial Elearning.

Santo, V. (2018). *Caracterización de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio de la ciudad de huaraz*. Huaraz: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3527/CAPACITACION_EQUIPO_DE_TRABAJO_SANTOS_DEPAZ_VICTORIA_KARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sotomayor Aquino, G. (2018). *Caracterización del trabajo en equipo como herramienta de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicio - rubro instituciones educativas privadas*. Distrito de Huri- San Marcos-Ancash: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3706>

Sucapuca, R. (2018). *Trabajo en equipo en elaboración de los instrumentos de gestión de la unidad de gestión educativa local de Crucero - 2017 (tesis de maestría)*. Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33049/sucapuca_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sullon, O. (2017). *Gestión de calidad en la Competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías de la ciudad de Tingo María*. Tingo Maria: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4255>
- Taype, H. (2017). *la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las mypes del Sector Comercial, rubro Ferreterías, distrito de Satipo- Pucallpa*. Pucallpa: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4879/COMERCIO_FERRETERIAS_TAIPE_GARCIA_HUGO_MANUEL.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Torres, D. (11 de Agosto de 2020). PYMES en México y su gran aliado en 2020. *La transformación digital*. Recuperado de <https://www.compusoluciones.com/blog/pymes-mexicanas-en-2020/>
- Tracy, B. (2015). *Liderazgo [versión ebook]*. Nashville: Grupo Nelson.
- ULADECH Católica. (2019). *Código de ética para la investigación [versión PDF]*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Villanque, D. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque customer relationship management (CRM) en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro de venta al por menor de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, 2016 (tesis de grado)*. Huaraz: Universidad Católica

Los Ángeles Chimbote. Recuperado de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1574/GESTION_DE_CALIDAD_CUSTOMER_RELATIONSHIP_MANAGEMENT_CRM_VILLANQUE_ALEGRE_DAVID_ALDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villanueva Cotrina, A. (2019). *Gestion de calidad en el liderazgo en las micros y pequeñas emresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis*. Universidad Catolica los Angeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10649>

Yacupoma, C. (2017). *la Gestión de calidad en atención al cliente en micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey; caso: ferretería Santa María S.A.C*. Huarmey: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote. Recuperdo de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3188/GESTION_EMPRESA_YACUPOMA_INOCENTE_CLINTON_SANJENIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zamudio Tinoco, M. (2017). *Caractrizacion de la gestion de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micros y pequeños empresas del sector servicios- rubro otras actividades empresariales NCP (Gestion Cobranza)*. Huaraz: ULADECH. Recuperdo de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4963>

ANEXOS

Relación de MYPES

Numero	MYPES	Rubro
1	Consortio Imesa S.A.C	Ferretería
2	Ferretería Y Multiservicios Angeles E.I.R.L.	Ferretería
3	Inversiones Y Multiservicios Pérez E.I.R.L	Ferretería
4	Granados Florentino Leonardo Tinoco	Ferretería
5	Inversiones Imesa E.I.R.L.	Ferretería
6	Contratistas Generales Multiservicios S.R.L.	Ferretería
7	Jara Vega Julián Victoriano	Ferretería
8	Milla Liñan Miriam Aurora	Ferretería
9	Miranda Carranza Manuel Álvaro	Ferretería
10	Multiservicios & Ferrería Económica S.R.L.	Ferretería
11	Natividad Álvarez Lider Hernán	Ferretería
12	Ferretería Comercial Mizanine SAC.	Ferretería
13	Villanueva Ángeles Pelayo Miquer	Ferretería
14	Villon Machco Ada Estela	Ferretería
15	Zelaya Polo Víctor Emiliano	Ferretera

Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES DE RUBRO VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIO ESPECIALIZADO (FERRETERÍAS) EN LA CIUDAD DE CARAZ, 2020.

El presente cuestionario está elaborado con el propósito de recabar la información de las MYPES del rubro ferreterías, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación que lleva por nombre: Caracterización de trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020.

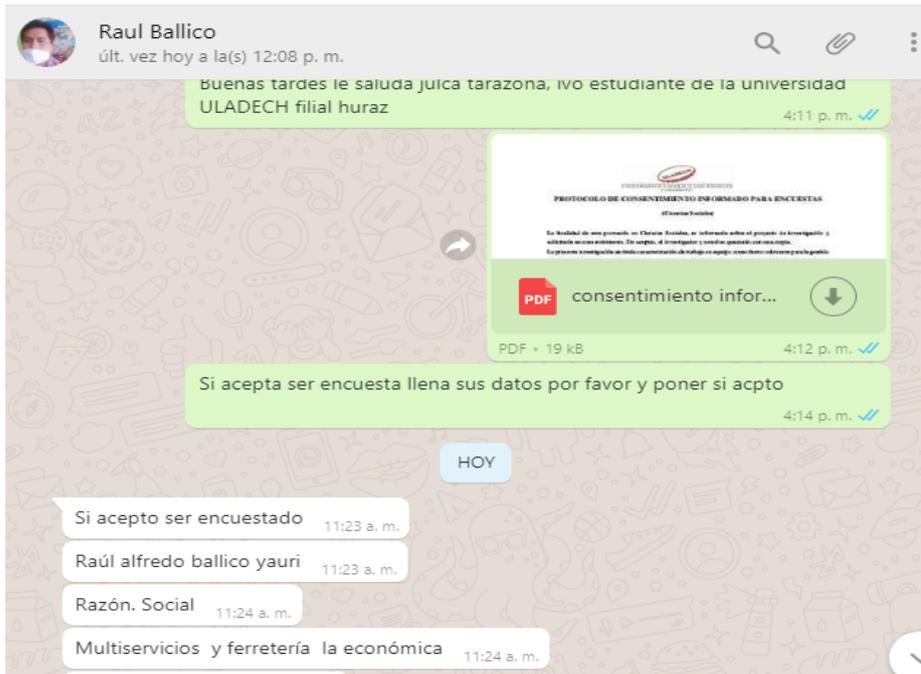
La información que usted proporciones será utilizada para fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente

INSTRUCCIONES: Marque con una (x) la alternativa que corresponda:

GENERALIDADES	
I. REFERENTE AL PERFIL DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	
1. Edad a) 17 – 30 años b) 31 – 50 años c) 51 a más años	3. Estudios alcanzados a) Posgrado b) Superior universitaria c) Superior no universitaria d) Secundaria
2. Genero a) Femenino b) Masculino	4. Experiencia en el cargo a) 1 a 4 años b) 5 a 9 años c) 10 años a más

Evidencia Consentimiento informado

www.google.com



Desarrollo del cuestionario

