



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD EN MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO
VENTA MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL
AA.HH. SAN LUIS, DISTRITO NUEVO CHIMBOTE, 2015.

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

Br. JOHNER ELISEO CUEVA VERGARA

ASESOR:

DR. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE-PERU

2018

JURADO EVALUADOR

Dr: José German Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez
Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios, mis padres, a mis amigos y a toda la comunidad académico-profesional que pueda beneficiarse con la presente investigación.

A los compañeros y docentes de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en especial al Dr. Reinerio Centurión Medina, quien dio todo su apoyo, fue una guía en la elaboración de esta investigación.

Asimismo, a la Lic. Elida Estrada Díaz, quien tuvo la gentileza de encargarse de la revisión y el esclarecimiento de las secciones de esta investigación.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres,
Alberto Cueva y Tarcila
Vergara por su apoyo
incondicional en todo
momento.

A si mismo dedico el presente trabajo
a mi asesor Dr. Reinerio Centuri3n
Medina por motivarme en
involucrarme en el campo de la
investigaci3n por su apoyo constante
y paciencia en la elaboraci3n de la
presente tesis. Finalmente, a todas las
personas que con su apoyo
contribuyeron en su desarrollo.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar las principales características de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio-rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA. HH. San Luis, Distrito Nuevo Chimbote, 2015. La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo de diseño no experimental transversal, las cuales fueron conformadas de 15 micro y pequeñas empresas de una población de 15, a quienes se les aplico un cuestionario estructurado con 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 67% tiene de 39 a 48 años. El 60% son de género masculino. El 53% tiene grado de instrucción secundaria. El 100% son dueños. El 53% tienen 0-5 años en el cargo. El 40% tienen de 0-3 años de permanencia. El 87% tienen de 1-5 trabajadores. El 87% se creó para generar ganancias. El 73% utilizan el plan de trabajo. El 87% si conocen el término gestión de calidad. El 47% conocen otras técnicas de gestión de calidad. El 50% realizan las técnicas de observación para medir el desempeño de su trabajador. El 47% tienen dificultades para implementar una adecuada gestión. El 53% hace mención que si impide una adecuada gestión de calidad la rotación del personal. El 100% hace mención que si contribuye la gestión de calidad a mejorar el negocio.

Palabras Clave: Gestión de calidad, MYPE, Representante.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the main characteristics of Quality Management in micro and small companies, in the retail sector, retail food and beverage sector in the AA. H H. San Luis, Chimbote New District, 2015. The research was of a quantitative type, a descriptive level of transversal non-experimental design, which consisted of 15 micro and small companies from a population of 15, to whom a structured questionnaire was applied with 15 questions through the technique of the survey. Obtaining the following results: 67% have from 39 to 48 years. 60% are male. 53% have a secondary education degree. 100% are owners. 53% have 0-5 years in office. 40% have 0-3 years of permanence. 87% have 1-5 workers. 87% was created to generate profits. 73% use the work plan. 87% if they know the term quality management. 47% know other quality management techniques. 50% perform observation techniques to measure the performance of their worker. 47% have difficulties to implement an adequate management. 53% mention that if it prevents adequate quality management staff turnover. 100% mention that if quality management contributes to improving the business.

Key Words: Quality management, MYPE, Representative.

CONTENIDO

1.	Título de la tesis.....	i
2.	Hoja de firma del jurado yasesor.....	ii
3.	Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iii
4.	Resumen y abstract.....	v
5.	Contenido.....	vii
6.	Índice de tablas y Figuras.	viii
	I. Introducción.....	1
	II. Revisión de literatura.....	8
	III. Hipótesis.....	33
	IV. Metodología.....	34
	4.1 Diseño de la investigación.....	34
	4.2 Población.....	35
	4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	36
	4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
	4.5. Plan de análisis.....	37
	4.6 Matriz de consistencia.....	38
	4.7 Principios éticos.....	41
	V. Resultados.....	42
	5.1 Resultados.....	42
	5.2. Análisis de resultados.....	45
	VI. Conclusiones y recomendaciones.....	53
	Referencias bibliográficas.....	56
	Anexos.....	59

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1. Características de los propietarios y/o representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas sector comercio - rubro venta minorista de alimentos y bebidas AA. HH. San Luis, Distrito Nuevo Chimbote, 2015.....	42
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro venta minorista de alimentos y bebidas AA. HH San Luis, Distrito Nuevo Chimbote, 2015.....	43
Tabla 3. Características de Gestión de la Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas sector comercio - rubro venta minorista de alimentos y bebidas AA. HH San Luis, Distrito Nuevo Chimbote, 2015.....	44

FIGURAS

Figura 1: Edad del representante legal de la Micro y pequeña empresa.....	68
Figura 2: Genero del representante legal de la Micro y pequeña empresa.....	68
Figura 3: Grado de instrucción del representante legal de la MYPE.....	69
Figura 4: Cargo que desempeña los representantes.....	69
Figura 5: Tiempo que desempeña los representantes.....	70
Figura 6: Tiempo de permanencia de la micro y pequeña empresa.....	70
Figura 7: Cuantas personas trabajan en la micro y pequeñas empresas.....	71
Figura 8: Objetivo que desea alcanzar la Micro y pequeña empresa.....	71
Figura 9: Documento de gestión para mejorar la calidad en la comercialización de su producto.....	72
Figura 10: Conoce el término de la gestión de calidad.....	72
Figura 11: Que técnicas modernas de gestión de calidad conoce.....	73
Figura 12: Que técnicas utiliza para medir el rendimiento de su personal.....	73
Figura 13: Qué dificultades existen en la implementación de la gestión de la calidad.....	74
Figura 14: La excesiva rotación del personal le impide una adecuada gestión de calidad.....	74
Figura 15: La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	75

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años las tendencias empresariales han venido evolucionando, el país ha sido testigo de un crecimiento acelerado del número de micro y pequeñas empresas (MYPES), dado que tienen particular importancia para las economías nacionales, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, del mismo modo permitiendo fortalecer sus estructuras empresariales y ayuda a incrementar sus capacidades y su producción, para poder insertarse óptimamente en otros mercados, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y gran potencial de generación de empleos. Representando un excelente medio para impulsar el desarrollo económico y una mejor distribución de la riqueza (Reyes, 2011).

Pero a pesar de su importancia muchas de los micro y pequeñas empresas tienen problemas que limitan su crecimiento, desarrollo y permanencia en el mercado una de ellas es la “Gestión de Calidad”, porque la mayoría de los que dirigen de estos pequeños negocios no tienen conocimiento en administración ni mucho menos en Gestión, Pero este problema no solamente es a nivel nacional sino también internacional por mencionar.

En Europa, las PYPES son relativamente menos desarrollados y no ayudan a resolver los problemas de exportaciones de productos no tradicionales en base a la calidad de productos. Estos modelos deben contener elementos que los hagan transferibles al mismo sector en otros países o a otros sectores industriales dentro de un mismo país” (García, 2009).

Sin embargo, el problema, de la gestión de calidad no solo es un problema local si no también es el caso en Europa, porque esta situación se relaciona con los hechos que se ven en este país porque los accesos a las exportaciones están restringidos para las pequeñas empresas a un elemento de dicha estructura. Este elemento es el más importante, pues tiene un alto impacto en el Producto Bruto Interno y en la Tasa de Desempleo.

Por lo tanto, es imprescindible analizar el sector, identificar los problemas más significativos del mismo y desarrollar un modelo integral de gestión que soporte el crecimiento de dichas organizaciones.

En España, existen algunos elementos que se han convertido en indispensables para poder gestionar los riesgos empresariales. Dentro de ellos permite la continuidad y una sólida gestión de riesgo permite potenciar la operativa interna de las MYPES y por tanto mejora la productividad de la empresa haciendo más eficaz y eficiente (Montes, 2014).

Pero a pesar de esta situación favorable que se ve en España las MYPES, no son capaces de llevar a cabo sus actividades de manera sostenible, es necesario encontrar la manera de que aquellas micro y pequeñas empresas que luchan por sobrevivir puedan cooperar entre sí, aumentar su productividad y alcanzar los estándares internacionales de calidad para introducirse en mercados internacionales como también nacionales, puesto que este caso que sucede en este país es similar al de nuestro país es por ello que se ve como una necesidad emergente la implementación de una adecuada gestión a base de la calidad total.

Debemos comprender que, En América Latina, las MYPES adquieren una presencia dominante y abrumadora, puesto que falta la calidad en los productos importados en este país. En general, la definición está basada en criterios tales como número de trabajadores o valor de las ventas (Gutiérrez, 2013).

De esta manera el nivel de calidad de los productos que se comercializan en las MYPES restringen generando impedimento para el ingreso al mercado exterior para muchas empresas. Pero como se observa en este país existe mucha falta de calidad en los productos obstaculizando su expansión en los mercados exteriores puesto que esto se debe a la falta de las competencias y conocimientos necesarios para implementar un sistema de gestión de calidad de una manera adecuada.

En Chile, se afirma que las mayores dificultades que se ven enfrentadas las MYPES se relacionan a problemas de gestión interna y a un acceso limitado a los mercados. Por lo tanto, afecta negativamente su desarrollo y crecimiento, y por otro lado, la oportunidad de aprovechar economías de escala que les permitan una mayor mejora en base a la calidad frente a empresas de mayor tamaño.

En primer lugar, existirían menos pequeñas y medianas empresas de las que debería haber, puesto que éstas, no podrían llevar a cabo muchos proyectos económicamente viables (Castro, 2011).

Pero a pesar de estas problemáticas las micro y pequeñas empresas siguen luchando para mantenerse dentro del mercado y esto trae que la disponibilidad y viabilidad de la información a tiempo real no es certera, y esto trasciende a muchos planos. Por un lado, en Perú el aprovisionamiento no es sobre ningún pilotaje, más bien por intuición o sensación camuflada de experiencia, pero sin soporte numérico. Y a la vez, las consecuencias son severas para el control de stock ya sea por exceso o por defecto, tan negativas en la gestión de calidad.

En Argentina, las tendencias actuales en el campo empresarial estratégico en la calidad es uno de los corredores económicos más importantes del país, caracterizándole como una zona de gran movimiento comercial, en ella encontramos diferentes modalidades de empresas, operando en diferentes sectores económicos, el desarrollo de estas cumple un rol que toma mucha importancia en el mayor aporte en el desarrollo y crecimiento de la economía nacional (Sánchez, 2013).

Esto quiere decir que en el país vecino las MYPES tiene mayor facilidad de crecer más aceleradamente, porque reciben el apoyo por parte del gobierno argentino, buscando el cumplimiento con todas las normas y estándares de calidad, este concepto concuerda con Perú en lo que es tendencia en el sustento de la economía es por ello que las empresas grandes brindan a empresas que se están formando en el mundo empresarial puesto que serán de mucha importancia en el desarrollo para el país ya sea en crecimiento económico aportando con los impuestos que se recaudaran para la realización la mejora en infraestructuras, educación y de los empleos, pero lo que no concuerda es que en este país casi la mayoría de las MYPES no tienen conocimiento de gestión de calidad.

En Venezuela, El entorno empresarial en este país se caracteriza por procesos de globalización y calidad, como respuesta a los constantes avances nacionales e internacionales, tanto en el campo tecnológico como en el industrial. Esto hace que las

empresas MYPES aumenten su nivel de complejidad en cuanto a los procedimientos administrativos que cada una de ellas posee.

De esta manera aparece la necesidad de buscar y establecer métodos gerenciales que faciliten la dirección, gestión y el desarrollo de la capacidad para reaccionar adecuadamente frente a los factores externos y adelantarse proactivamente a las condiciones del mismo (Ochoa, 2010).

Todos reconocemos el cambio que hacen las MYPES, siguen atravesando por un mal momento tanto en la baja de la producción como su desarrollo en los mercados, por lo tanto hay que cambiar algunas cosas para que puedan sobrevivir una de las primeras es que el modelo actual de las MYPES no es lo suficientemente bueno para mantenerse en el mercado debido a su estructura y a la crisis económicas que puedan pasar, para esto es necesario modificar el modelo añadiendo puestos definidos con las personas encargadas para cumplir con los puestos, también deben darse a conocer como empresas fuertes para garantizar la estabilidad empresarial y otro aspecto importante es que los emprendedores estén conscientes de las ideas a realizar para que no den la imagen de que la empresa solo es para la sostenibilidad de empleos y oportunidades sino como una empresa fuerte y que podrá sobrellevar los problemas que se le enfrenten mediante la implementación de modelos de Gestión de calidad , incorporación de nuevos empleados como medio de estabilidad en el mercado y de mejora de oportunidades, pero en nuestro país es lo contrario que sucede en el país vecino como Venezuela existe un problema económico obstaculizando el desarrollo, puesto que esto trae que las MYPES no tengan una facilidad de crecer como se hace mención en Perú existen una estabilidad económica que le facilita a las MYPES a tener un crecimiento constante, pero por otro lado cabe señalar que siguen teniendo problemas en la administración y no tienen conocimiento de estrategias como la potencialidad de ventas, atención al cliente, y no cumplen con los estándares de calidad todo las pequeñas empresas deben tenerlas para ser más aportación en el mercado.

En Perú, Crece con calidad que le permitió a un grupo importante de micro y pequeñas empresas implementar buenas prácticas de manufactura y gestión de calidad en sus negocios. Ejemplo: limitadas capacidades gerenciales, desarticulación empresarial, informalidad, falta de capital oportuno de trabajo, ausencia de planificación estratégica, uso inadecuado de tecnologías, falta de responsabilidad social, ausencia de una óptima mezcla comercial, limitado acceso a la información; factores que han dado origen al crecimiento de problemas que actualmente atraviesan las MYPES en el país” (Hernández, 2012).

Es de importancia hacer mención que la micro y pequeñas empresas representan el mayor parte de la contribución del PBI permitiendo y facilitando el crecimiento económico del país, pero el gran problema es que muchas de las empresas no conocen las nuevas medidas laborales y desconocen el termino gestión de la calidad estos resultados demuestran que a estas personas que son dueños y representantes de estas pequeñas empresas necesitan un apoyo en brindar técnicas de gestión estratégicas para poder mejorar constantemente teniendo mayor aportación en el mercado es por ello que el Estado debe alentar la inversión en conocimiento de los dueños de tales. Además, debe existir una segmentación de grupos en la que las personas no solo busquen trabajar en las grandes compañías, sino busquen emprender un negocio.

En Ancash, La región que está ubicado al norte del Perú, posee un gran número de empresarios puesto que debido a estas personas tenemos MYPES que nos apoyan a mantener la economía ancashina, puesto que estos brindan un servicio, que solo faltaría implementar programas de Gestión de calidad (Mendez,2010).

Cabe rescatar que en la provincia del santa, distrito de nuevo Chimbote existen una gran cantidad de micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas puesto que estas empresas están a la disposición de la población Chimbotana para cumplir con las expectativas del cliente es por ello que es de suma importancia realizar una investigación para determinar las características de la gestión de

la calidad para implementar las teorías administrativas de una manera adecuada en estas empresas para facilitar la máxima eficiencia y más comprometidas con el consumidor.

En Nuevo Chimbote, donde se desarrolló el trabajo de investigación existen Micro y pequeñas empresas de venta de alimentos y bebidas pero se desconoce si estas MYPES aplican la gestión de calidad que herramientas de gestión utilizan debido a este desconocimiento se plante la siguiente pregunta de investigación. “¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio -Rubro Venta Minorista de Alimentos y Bebidas en el AA.HH. San Luis, Distrito Nuevo Chimbote 2015?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio –rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA.HH. San Luis, Distrito Nuevo Chimbote 2015.

Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

Determinar las principales características de los propietarios y/o representantes legales de las MYPES, rubro venta minorista de alimentos y bebidas del ámbito de estudio en el AA.HH. San Luis, Distrito Nuevo Chimbote 2015.

Determinar las principales características de las MYPES dedicadas al rubro venta minorista de alimentos y bebidas del ámbito de estudio en el AA.HH. San Luis, Distrito Nuevo Chimbote 2015.

Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio –rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA.HH. San Luis, Distrito Nuevo Chimbote 2015.

La investigación se justifica porque permitió obtener informaciones relevantes sobre la manera de cómo es que las MYPES del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas realizan la gestión de calidad para llevar acabo sus actividades, del mismo modo también se logró conocer cuáles son las principales características de la variable de estudio y cómo es que incurre en estos negocios que tipos y oportunidades de gestión de calidad se puede obtener cuando una MYPE aplica este tipo de variable en su empresa. Del mismo modo esta investigación se justifica porque permitió ampliar los conocimientos teórico-prácticos como futuros profesionales y a su vez esta investigación permitió a los propietarios de las MYPES de dicho sector y rubro de estudio aplicado un adecuado proceso de gestión de calidad para mejor su imagen empresarial con la finalidad de ser más exitosos en el mercado; también se justifica porque beneficiara a la sociedad empresarial y a la juventud emprendedora proporcionándoles conocimientos sobre los beneficios, ventajas y oportunidades de la gestión de calidad en sus micro y pequeños negocios. Finalmente esta investigación se justifica porque sirvió como material de apoyo para los estudiantes de la universidad para futuras investigaciones y de otras universidades nacionales e internacionales para que tengan conocimiento de cuál es la aplicación de la gestión de calidad en las MYPES; del mismo modo los resultados obtenidos pasaran a formar parte de las estadísticas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y de la Municipalidad Distrital tanto de Nuevo Chimbote como de Chimbote, la cual servirá de apoyo para que puedan aplicar un adecuado apoyo en la promoción en la gestión de calidad de las MYPES de dicho sector y rubro de estudio.

II.- Revisión de literatura.

2.1. Antecedentes.

Rubio, N. (2014). En su estudio de investigación titulado: Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las MYPES del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011, cuyo objetivo general fue Determinar las principales características del financiamiento y la gestión de calidad de las MYPES (Micro y Pequeñas empresas) del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos en el Distrito de Chimbote, año 2011, llego a los siguientes resultados, Respecto a sus representantes a) El 45% representa entre las siguientes edades (41-55), es decir los propietarios en su mayoría son de edad media, b) el 89% de los encuestados se encuentran al frente dirigiendo este tipo de empresas son de sexo masculino, c) El 78% de los encuestados tienen un grado de instrucción de estudios universitarios lo cual contrasta d) El 67% está desempeñando su cargo más de 06 y menos de 10 años, es decir, la mayor parte de estos empresarios tienen una larga experiencia en el rubro, lo cual les ha permitido perdurar en el tiempo. Respecto a los Empresarios: a) La mayoría de estos representantes legales son adultos de edad media quienes son solteros, y son de sexo masculino, tienen grado de instrucción estudios universitarios, son administradas por sus propietarios, están desempeñando su cargo entre 6 y 10 años. Con respecto a la Gestión de Calidad: a) Los representantes de las MYPES viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas, entre ellas la mayoría aplica los procesos administrativos, utiliza métodos para evaluar la mejora continua en los procesos tales como autoevaluaciones y revisiones, evalúan la eficacia y eficiencia de la operación mediante el control de procesos, b) La mayoría de los representantes de las MYPES aseguro que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si han alcanzado los objetivos planificados y que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua. Obteniendo finalmente como conclusiones: Los representantes de las MYPES viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas, entre ellas la mayoría aplica los procesos administrativos, utiliza métodos para evaluar la mejora continua en los procesos tales

como autoevaluaciones y revisiones, evalúan la eficacia y eficiencia de la operación mediante el control de procesos. La mayoría de los representantes de las MYPES aseguro que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si han alcanzado los objetivos planificados y que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua.

Cieza, E. (2014). En su estudio de investigación titulado: Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial El Virrey - Trujillo, año 2013, cuyo objetivo general fue determinar y describir las principales características en la Gestión de calidad y formalización en las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector comercio – rubro compra y venta de calzado en el Centro Comercial “El Virrey” - Trujillo, año 2013. Llego a los siguientes resultados, Respecto a sus representantes. El 50% tiene edad entre 30 a 50 años, el 25% tienen edad entre 18 y 29 años y el otro 25 % restante una edad entre 51 años a más. El 75% de los encuestados son de género masculino y el 25% de género femenino, donde los representantes legales fueron de sexo masculino en el 100%. El 37.50% de los encuestados tiene secundaria completa, un 25% tiene superior universitaria completa, otro 25% tiene superior universitaria no completa, y el 12.50 % primaria completa. Respecto a la gestión de calidad. El 75% de los encuestados utiliza un plan estratégico, el 12.50% utiliza un plan de trabajo y el siguiente 12.50 % utiliza investigación de mercados para mejorar la calidad en la comercialización. El 87.50% de los encuestados no conoce las normas ISO y el 12.50% si los conoce las normas ISO de certificación a la calidad. El 50 % de los encuestados, si evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto, un 25 % no lo hace, y el otro 25 % lo hace a veces. Obteniendo finalmente como conclusiones: Que todas las MYPES encuestadas comercializan productos fabricados mediante proceso estandarizado de producción, la mayoría de los encuestados no conoce las normas ISO de certificación de calidad, han implementado el servicio de pre y posventa con la ayuda de las redes sociales, capacitó al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente en el año 2013, actualizan modelos del producto, según gustos y preferencias del cliente, usan las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su

producto, la mitad de los encuestados evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto.

Fernández, A. (2015). En su estudio de investigación titulado: Influencia del financiamiento en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del distrito de nuevo Chimbote, año 2014, cuyo objetivo general fue determinar la influencia del financiamiento en la gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2014. Llego a los siguientes resultados, Respecto a sus representantes. La edad del propietario (55%) corresponde a una edad mayor a 38 años y solo (45%) una edad comprendida entre 18 y 37 años. La mitad de empresarios es de sexo masculino. El (39.4%) de empresarios tiene secundaria completa, (18.3%) tiene superior completa. Principales características de las MYPES en estudio: El (45%) de incidencia para instalar el negocio una es la falta de empleo y la otra es la necesidad de invertir ahorros. El tiempo de funcionamiento de la actividad de 3 años a más (58%) de incidencia. el (70%) de MYPES cuenta con 1 trabajador y solo (8.5%) cuenta de 2 a 5 trabajadores, el (79%) se encuentra en el Régimen Único Simplificado y (7%) se encuentra en el Régimen General. Características de la gestión de la calidad: Obteniendo finalmente como conclusiones: el (20%) de empresarios realiza gestión de calidad con respecto a atención del cliente, (25%) de empresarios realiza con periodicidad capacitación a sus trabajadores.

Valderrama, S. (2015). En su estudio de investigación titulado: Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el porvenir, año 2014, cuyo objetivo general fue Describir las principales características de gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito El porvenir, año 2014. Llego a los siguientes resultados, Respecto a sus representantes. El 42.86% de los representantes de las MYPES tienen la edad entre 50 y 60 años en el sexo masculino y con un 50% en el sexo femenino, mientras que entre 40 – 50 años tenemos el 14.29% en el sexo masculino y el

25% en el sexo femenino y entre la edad 30 – 40 el 14.29% en el sexo masculino y el 12.5% en el sexo femenino y por ultimo tenemos en la edad de 20 – 30 años el 28.57% en el sexo masculino y el 12.5% en el sexo femenino, indicando que estas microempresas son dirigidas con mayor por personas mayores de 50 años. El 90% de sus representantes son del sexo femenino y el 10% del sexo masculino, lo que nos indica que la diferencia es mínima en cuando a sus representantes que dirigen las MYPES, el 53.3% de los empresarios cuentan con estudios secundarios, mientras que el 26.7% con estudios superiores y con un 20% con estudios primarios, lo que quiere decir que los dueños de estas empresas con mayor relevancia son dirigidas por personas con estudios secundarios. El 60% de estas organizaciones se encuentran realizando sus actividades más de 10 años, mientras que el 26.7% durante 10 años y el 13.3% de estas empresas durante 5 años. Obteniendo finalmente como conclusiones: Con respecto a gestión de calidad de las MYPES: se fijan en la calidad con un porcentaje del 46.7% y con un 33.3% en el precio, mientras que el 20% por sus modelos, como podemos darnos cuenta la variación de un factor a otro es mínima por lo tanto se debe trabajar en los tres. Las MYPES con un porcentaje del 80% si realizan cambios y mantenimiento de sus maquinarias de producción cuando es necesario, es decir que estas empresas si están pendiente de las circunstancias que se presentan en el desarrollo de sus actividades de fabricación. Según las encuestas el 33.3% de las MYPES no se consideran competitivas por la falta de maquinaria importada y escasas de materia prima, representando un punto de baja competitividad ya que al no contar con materia prima oportuna y maquinaria que requieren ciertos zapatos la producción de los lotes de calzado se verá afectada por lo tanto en la rentabilidad de la micro y pequeñas empresas también. Los microempresarios constataron en la encuesta que su diferenciación como empresa tienen que ver con los precios y por la calidad de su calzado con un 33.3%, podemos decir que la diferencia de estas microempresas de las demás es mínima. La publicidad o los medios que usan estas micro empresas para darse a conocer como empresas es mediante afiches con un 60% de representación en el mercado y un 33.3% con paneles publicitarios.

Berrú, E. (2014). En su estudio de investigación titulado: Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014, cuyo objetivo general fue determinar la caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES, en el sector comercial, rubro zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014, Llego a los siguientes resultados, Respecto a sus representantes. El 50 % de los empresarios encuestados tiene entre 36 y 50 años, el 25 % de las MYPES aún tienen representantes que solo han tenido primaria, Respecto a las características de las MYPES: El 37.50 % de las MYPES encuestadas tienen más de tres años en el mercado, lo que indica que aquellas que tienen mayor tiempo en el mercado tienen más experiencia que las que solo tienen un año, los representantes de las MYPES encuestadas muestran que el 50% cuenta con 1 trabajador permanente, Respecto a la característica de la gestión de calidad: el 74.3% de las MYPES en general son empresas informales, las razones por las que no la hacen es por la complejidad del proceso en sí, procedimientos largos y complicados, 75% no consideran que las redes sociales son importantes para la atención de sus clientes. Obteniendo finalmente como conclusiones: De las MYPES en estudio el 75% utilizan las redes sociales para atención al cliente, el 57.50% utiliza la radio para la publicidad del producto de las MYPES, el 47.50% cada más de tres años el empleador capacita e incentiva al trabajador de las MYPES, el 50% considera que la infraestructura de las instalaciones es regular, mientras que el 62.50% considera que el personal de ventas y servicios no es honesto en la información que le proporciona al cliente.

Sánchez, J. (2014). En su estudio de investigación titulado: “Gestión de calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las MYPES rubro restaurantes-provincia de Trujillo año 2013”, cuyo objetivo general fue: determinar y dar a conocer las principales características de una adecuada gestión de calidad, proceso de selección y como estos influyen en la rentabilidad de las MYPES rubro Restaurantes, provincia de Trujillo año 2013. Llego a los siguientes resultados, Respecto a sus representantes. El 80% (8) de los gerentes y/o administradores de las MYPES encuestadas son del sexo masculino y el 20% (2) del sexo femenino. El 50% de los gerentes y/o administradores de las MYPES

encuestadas tienen una edad que fluctúa entre los 30 y 40 años, el 30% (3) es tiene una edad menor a 30 años y el 20% (2) son mayores de 40 años. El 40% (4) de los gerentes y/o administradores de las MYPES encuestadas tiene estudios Superiores Completos, 20% (2) tiene estudios Técnicos Completos, el 20% (2) tiene estudios Técnicos Incompletos, el 10% (1) tiene estudios superiores incompletos y otro 10% tiene solo secundaria completa. Respecto a la Gestión de Calidad. a) El 80% (8) de las MYPES encuestadas no realiza capacitaciones orientadas a la mejora del servicio mientras que el 20% (2) si lo hace. El 60% (6) de las MYPES encuestadas piensa que es responsabilidad del trabajador y el 40% (4) piensa que es responsabilidad del trabajador. El 40% (4) de las MYPES encuestadas piensa que la Calidad + Precio es el principal criterio, 30% (3) piensa que es solo el precio, un 20% (2) piensa que es solo la calidad y un 10% (1) piensa que es importante la ubicación. Obteniendo finalmente como conclusiones: Que El punto más importante y que es un reflejo de todo lo tratado anteriormente es la satisfacción de los clientes, aquí hemos concluido en que hay mucho por mejorar, primero la atención que en la mayoría de los casos nos indican que es más que mejorable. Muchos de ellos manifestaron que el trato del personal de atención es despreocupado inclusive manifiestan faltas de respeto. La calidad también tiene que ser tratada porque tenemos casi un 30% de clientes que piensan que se puede mejorar. Tengamos en cuenta un aspecto muy importante y delicado: 16% de los clientes indican que lo que se debe mejorar es la limpieza. Cuando pedimos opiniones uno de los puntos que resaltaron era tener servicios higiénicos en condiciones que algunos no lo tenían. En líneas generales podemos concluir que el rubro tiene un potencial muy importante que no se está aprovechando ya que muchos están solo confiados de tener un “buen sabor y buen precio” y están seguros que la clientela los respalda, pero las encuestas de satisfacción reflejaron que hay un buen porcentaje de cliente descontentos o no satisfechos al 100%.

2.2. Bases teóricas de la investigación.

Micro y pequeña empresa.

Actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas son proyectos iniciados por un líder emprendedor que ejecuta una idea de negocio, en su mayoría en el rubro de comercialización. La mayoría de las MYPES van surgiendo basadas en negocios unipersonales que van generando puestos de trabajo a medida que crecen. Estas empresas van creciendo con el tiempo convirtiéndose en negocios pequeños y organizándose poco a poco hasta constituirse formalmente y gestionar sus procesos organizadamente, con una alta predominancia en el mercado, los cuales llegan a ser una microempresa, estas conforme van pasando los años van creciendo poco a poco hasta convertirse una mediana empresa, y como no decir a una gran empresa.

Al margen del tiempo las micro y pequeñas empresas han venido creciendo y brindando puestos de trabajo que ayuda a muchas personas a tener un empleo por todo ello una MYPE tendrá una facilidad de crecimiento con la aplicación de estrategias de la gestión de la calidad que le permitirá diferenciarse de sus competidores.

Tal como menciona en La ley N° 28015, (2003). Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa, define a la micro y pequeña empresa en su artículo 2 como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicios" las cuales obteniendo como características en el artículo 3 que la microempresa abarca de uno hasta diez (10) trabajadores inclusive, y la pequeña empresa abarca de uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores, correspondiendo respecto a sus ventas anuales que la microempresa tendría hasta el monto máximo de 150 UIT mientras que la pequeña empresa a partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 UIT.

Cabe recalcar que actualmente las micro y pequeñas empresas del rubro venta minorista de alimentos y bebidas ya son constituidas en su totalidad como personas naturales debido que para los propietarios trabajar en forma legal es más beneficiosa para cumplir con todas las exigencias por parte la municipalidad ya que de esta manera tendrán más facilidad de asociarse con sus clientes es por ello que en el estudio realizado la totalidad de los encuestados son personas naturales que ejercen derechos y cumple obligaciones a título personal y comienzan a emprender un nuevo negocio ya sea para el sustento de los gastos de la familia o con miras a ser una empresa grande con el transcurso del tiempo.

Características de las MYPES.

Según la Ley N° 30056 (2013) Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Se modifica el TUO de la Ley de Promoción de la MYPE que fue aprobado por Decreto Supremo 007-2008-TR, que a partir de esta norma se denominará “Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”, la misma que ahora tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción, con el objeto de impulsar el emprendimiento y permitir la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas. Para incorporarse a este régimen las empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías en función a sus ventas anuales, eliminándose el factor de número de trabajadores como requisito. Además, modifica el Decreto Legislativo 937, Ley del Nuevo Régimen Único Simplificado, permitiendo que puedan acogerse a éste las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en dicha norma.

Microempresa: Son todos aquellos negocios en donde sus dueños laboran en las misma alcanzando ventas hasta un monto máximo de 150 UIT.

Pequeña empresa: Son todos aquellos negocios en donde el propietario no necesariamente trabaja en la empresa obteniendo ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

Mediana empresa: Son empresas las cuales alcanzan ventas anuales superiores a 1 700 UIT hasta 2 300 UIT. Considerando el valor de la Unidad Impositiva Tributaria.

Al mismo tiempo en el estudio realizado se observó que las micro y pequeñas empresas son constituidos por personas naturales que son de forma organizada en la gestión empresarial que tienen ventas anuales de un monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT), que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Importancia de las MYPES.

Según Vásquez, (2013). Las micro y pequeñas empresas representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del país, sin embargo, se han venido gestando desde los años cincuenta como solución al problema del desempleo y bajos ingresos, sobre todo en la capital, a consecuencia, de las olas de inmigración que empezaron a llegar del interior del país. Proporcionan abundantes puestos de trabajo, reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos, incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Cabe señalar que las micro y pequeñas empresas actualmente son de suma importancia para toda la población del país puesto que esto permite una generación de empleo y la oportunidad para muchas personas y también ayuda el desarrollo social y económico, donde la falta de empleo es uno de los problemas más serios, resulta imprescindible reflexionar sobre cuál es el rol promotor que le corresponde al Estado y que se tenga una consideración a las MYPES y darle una mayor facilidad de ser formal.

De otro lado en la investigación se logró un resultado de que la mayoría de los micros y pequeñas empresas solo cuentan con cinco a más años de permanencia en el rubro venta minorista de alimentos y bebidas. Estas son las empresas antiguas visionados en crecer y crecer y brindar puesto de trabajo generando empleo y contribuyendo al crecimiento económico y de esta manera ser reconocido por sus clientes y así seguir creciendo y enfrentar los retos empresariales.

Ventajas Y Desventajas De Las MYPES.

Ventajas:

Según Aspilcueta, (2014). Capacidad de generación de empleos (absorben una parte importante de la Población Económica Activa), Asimilación y adaptación de tecnología, Producción local y de consumo básico.

Dentro de este contexto el autor nos hace mención que las MYPES son un fuente de ayuda para la población, porque permite a contar con un empleo es por eso que con la implementación de la gestión de la calidad las empresas tendrían un mayor coordinación de sus actividades y fácil adaptación de las tecnologías para estar preparados a realizar planes a futuro y el desarrollo, brindando un servicio básico como son los alimentos que el cliente necesita es esta la razón por la que de la empresa buscan la máxima calidad para estar de acuerdo a las exigencias del consumidor.

Desventajas:

Según Márquez, (2010). No tienen la capacidad técnica de las grandes entidades, que cuentan con personal muy especializado y buenos asesores en diferentes disciplinas. No tienen control sobre los proveedores y clientes, perdiendo la oportunidad de disfrutar de una situación ventajosa. Pierden su autonomía si son adquiridas por grandes empresas.

Es por ello que la gestión de la calidad tendría una acogida en las empresas ya que se enfrentan a diferentes rivalidades dentro de su entorno. En este caso cuando las

percepciones son mayores que las expectativas son cuando se brindara una mejor atención a los clientes en la comercialización de los productos de alimentos y bebidas.

La totalidad de los representantes de estas empresas considera que sus personales no conocen las herramientas de la gestión esto obstaculiza a tener un avance y le juega en contra es por ello que con esta investigación permita a los representantes a ayudar a la utilización de gestión empresarial.

El Microempresario.

Según García, (2012). El microempresario es la persona quien es responsable de conducir el negocio con un objetivo claro, para ello debe poseer habilidades y conocimientos de una organización, para plantear estrategias o herramientas gerenciales, debe contar con una información que le permitirá poner a funcionar de forma eficiente de la microempresa.

Según lo mencionado también podemos decir que el microempresario es la persona quien toma una iniciativa de un negocio, y con un fin en mente de llegar una empresa grande que permita brindar puestos de trabajo y esto que beneficie a muchas personas y ayuda al desarrollo de la economía peruana.

Clasificación de la MYPES.

Según Alva, (2013). Una nueva clasificación de las empresas peruanas que toma como referencia el monto de sus ventas anuales y ya no el número de sus trabajadores se contempla en la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, promulgada por el Ejecutivo. Esta norma forma parte del paquete de medidas para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.

Como se Observa las micro y pequeñas empresas no son fundamentales de las operaciones de gestión de la calidad, para eso requiere la cooperación de toda la organización y una cuidadosa atención de la gerencia, incluyendo una mejora continua, una ventaja

competitiva y un enfoque centrado en el consumidor. Además, la satisfacción del cliente es un concepto relativo que varía de un consumidor a otro de la misma forma, uno puede estar satisfecho con los productos de hoy, pero no puede estarlo en el futuro. Cada persona define la calidad en relación con sus propias expectativas en un punto particular en el tiempo. Se identificó que la totalidad de las micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas, fueron iniciadas con la finalidad de generar ganancias dentro de la empresa, que se obtiene mediante la utilización de determinados recursos para así solventar los gastos económicos y de este modo generar más ingresos. Creando oportunidades lucrativas para los emprendedores que son capaces de empezar con un negocio con miras de llegar a ser grandes empresarios.

Según Herмосilla, (2015). Las micro y pequeñas empresas se clasifican en:

1.- Propiedad del capital.

- **Microempresas familiares.** Cuando el propietario del capital es el grupo familiar, que se apropia de los beneficios que genera.
- **Microempresas asociativas.** Surge de un acuerdo entre dos o más personas que aportan el capital básico para la puesta en marcha de la microempresa. Los beneficios se distribuyen entre los asociados.
- **Microempresas unipersonales.** Cuando el propietario del capital es una sola persona y, en consecuencia, es el que se apropia de los beneficios.

Cabe mencionar con lo que dice el autor, coinciden las microempresas estudiadas del sector comercio, rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH San Luis en su mayoría son por ventas mensuales buscando una mejora de la generación de ganancias.

2.- Actividad que desarrollan.

- **Microempresas productivas.** Transforman la materia prima en productos terminados.
- **Microempresas comerciales.** Se dedican a la venta de bienes o servicios para satisfacer una necesidad.

Objetivos de la MYPES

Según Camarena, (2014). Contribución al PBI, Contribución a la recaudación tributaria, Forja la formalización y desarrollo de MYPE, Incrementa el empleo, productividad, rentabilidad, ampliación de mercado interno y exportaciones.

Debemos comprender que un negocio se inicia con una finalidad, y esta finalidad es la generación de empleos y la obtención de ganancias generación de rentabilidad de este modo también ayuda el crecimiento económico de país inculcando a reducir la pobreza y brindar mayores oportunidades para la población peruana.

Gestión de calidad en la MYPES

Según Goycochea, (2013). Se ha realizado un estudio que tiene por finalidad presentar como propuesta la implementación de un modelo tecnológico de gestión estratégica bajo el enfoque para las micro y pequeñas empresas del Perú, representan la fuerza económica y laboral más importante, pero a su vez, estas no cuentan con procesos y sistemas informáticos que los apoyen para asegurar su sostenibilidad, por lo que en el presente trabajo se presenta una propuesta a fin de fortalecerlas en un entorno colaborativo.

Llegado a este punto se presentarán los conceptos necesarios para comprender y sustentar el modelo de gestión de calidad desarrollado a partir de una investigación del sector comercio, rubro venta de alimentos en Perú.

Gestión de calidad

Según Lipadilla, (2013). Analizarán las condiciones y requerimientos para hacer posible la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para su empresa; que comprende principalmente el uso de Normas Técnicas y de herramientas que permitan asegurar y mejorar la calidad de sus productos y de su organización. Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como, por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos.

El primer punto a considerar es la gestión dentro de un agente económico de primera relevancia, como es la empresa. En esta existe personal especializado para la toma de decisiones que conlleve comprometer recursos que suelen ser escasos. Así, el rol de la gerencia suele ser tomar decisiones en función de una planificación acertada para responder a las necesidades de la organización, decisiones que deben consumir el mínimo de recursos económicos y deben maximizar los beneficios obtenidos.

Según lo mencionado por Lipadilla, (2013) El termino gestión de calidad permite que las empresas tengan más aportación en el mercado es así que 87% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas respondieron que si conocen el termino gestión de calidad. Esto coincide con los resultados encontrados por la mayoría de los autores que se utilizaron como antecedentes. Esto demuestra que actualmente la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH San Luis de Nuevo Chimbote si tienen un conocimiento sobre el término gestión de la calidad.

Gestión de pequeñas empresas

Según Flores, (2013). Toda actividad empresarial, independiente de su tamaño, requiere de la adecuada aplicación de técnicas y estrategias legales, financieras, tributarias, comerciales, de organización y dirección general. Las empresas y negocios de pequeña escala, en su gran mayoría, no lo hacen, principalmente por deficiente capacitación o por falta de ella, limitando así su desarrollo formalizado.

Es por ello una adecuada gestión ayuda a que los micros y pequeñas empresas obtengan la facilidad de adaptarse en el mundo empresarial empleando las herramientas y técnicas de gestión en el desarrollo de sus actividades.

Cabe resaltar lo mencionado por Flores, (2013) Toda actividad empresarial, independiente de su tamaño, requiere de la adecuada aplicación de técnicas y estrategias legales, financieras, tributarias, comerciales, de organización y dirección general, esto coincide con los resultados obtenidos en la investigación dando mención que las técnicas modernas de gestión de calidad permite el máximo desarrollo empresarial en donde se obtuvo que el 47% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas conocen técnicas de gestión de calidad. Esto demuestra que menos del 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH San Luis del Nuevo Chimbote están al tanto de las técnicas de gestión de calidad en beneficio de una mejora e diferenciación de cada negocio es por ello que se necesita brindar un apoyo profesional a los empresarios para que puedan emplear las técnicas necesarias de gestión.

Mejora continua

Según Chávez, (2011). Consiste en la búsqueda de mejores métodos de trabajo y procesos organizativos a partir de una constante revisión de los mismos con objeto de realizarlos cada vez mejor. Las mejoras se conciben de forma continua (sin fin) y con carácter incremental: la realización de un proceso va aumentando ya que, a medida que

se lleva a cabo, los resultados se examinan y se incorporan las modificaciones oportunas para la mejora. Ésta es guiada no sólo por el propósito de proveer una mayor calidad, sino también por la necesidad de ser eficiente. En definitiva, se trata de conseguir un espíritu de superación mediante una cultura de cambio basada en la adaptación continua. Por consiguiente, las metodologías de mejora Consiste en experiencias, estrategias y herramientas que permiten obtener mejoras en el área de interés en las micro y pequeñas empresas.

Tal como menciona Chávez, (2009) para poder obtener una mejora continua se tiene que buscar el máximo rendimiento en el trabajo, tener un equipo de trabajos capacitados y competentes comprometidos a buscar los resultados de calidad eficientemente, es por ello que en la investigación realizada el objetivo que desea alcanzar las Micro y pequeñas empresas son de 87% de las micro y pequeñas empresas porque se creó para generar ganancias (Tabla 2), esto coincide con los resultados obtenidos por Sánchez (2014) donde determina que el 30% se creó para generar ganancias. Esto demuestra que actualmente la mayoría absoluta de las Micro y pequeñas empresas del Sector comercio – rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH San Luis del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015, tienen como objetivo generar ganancias y que es la razón de ser de cualquiera empresa para poder permanecer y tener una buena trayectoria en el mercado para que de esta manera poder ser líderes en dicho rubro diferenciándose de su competencia directa e indirecta.

Referenciales de servicio

Según Bernal, (2013). El referencial de servicio es un documento que proporciona reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, encaminados a la consecución de objetivos de calidad en el producto o servicio. El Referencial también incluye el plan para verificar el cumplimiento de dichas directrices. Lo que se pretende conseguir en la organización es lograr la satisfacción del cliente.

La información obtenida según Bernal, (2013) Nos hace mención que el servicio debe estar bien encaminada para lograr los objetivos planteadas por parte de las micro y

pequeñas empresas es por ello. Con respecto al tiempo de permanencia en el mercado; el 40% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 0 a 3 años de permanencia en el mercado (Tabla 2), coincidiendo con los resultados obtenidos por Fernández, (2015), Donde determina que el 58% es de 3 a más años demostrando que la mayoría de las micro y pequeñas empresas se mantienen en el ámbito laboral por medio de una buena gestión de sus recursos o por medio de técnicas. Esto demuestra que por mayoría absoluta hoy en la actualidad las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2015 tienen una permanencia 0-3 en el mercado brindando un servicio en venta de alimento y bebidas para el consumo humano, es decir son negocios nuevos que no tienen mucho tiempo de permanencia debido a que se instalaron recientemente para poder satisfacer necesidades insatisfechas ya que los propietarios observaron una buena oportunidad de negocio visto que les generaría ingresos diarios para poder cubrir sus gastos diarios.

Ciclo de mejora del Dr. Deming.

Deming establece que cuando se mejora la calidad se logra:

- Los costos disminuyen debido a la menor repetición de procesos.
- Menor número de errores.
- Menos demora y obstáculos.
- Mejor utilización de las maquinas, del tiempo y de los materiales.

Estrategia de Deming: Principios.

1. Creer en el propósito de mejora del producto y servicio, con un plan para ser competitivo y permanecer en el campo de los negocios.
2. Adoptar una nueva filosofía: eliminar los niveles comúnmente aceptados de demoras, errores, productos defectuosos.
3. Suspender la dependencia de la inspección masiva: se requiere evidencia estadística de que el producto se hace con calidad. Hay que mejorar y controlar los procesos.

4. Eliminar la práctica de hacer negocio sobre la base del precio de venta. En vez de esto, mejorar la calidad por medio del precio, es decir minimice el costo total.
5. Buscar áreas de oportunidad de manera constante para que se puedan mejorar los sistemas de trabajo de manera permanente. Debe producirse una mejora continua no sólo en los productos, sino también en los sistemas de producción y servicio.
6. Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo. Hay que capacitar permanentemente a trabajadores y supervisores en sus propios procesos, de manera que ese aprendizaje ayude a mejorarlos tanto incremental como radicalmente.
7. Instituir el liderazgo. La tarea del supervisor no consiste en decir a la gente lo que tiene que hacer ni castigar, sino dirigir a los trabajadores, con el objeto de mejorar la calidad para, así, mejorar la productividad.
8. Eliminar el temor, de modo que todos puedan trabajar efectivamente para una empresa. Los trabajadores deben sentirse seguros.
9. Romper barreras entre los departamentos. Debe existir comunicación entre todos los integrantes de la empresa, ya que todos tienen un objetivo común.
10. Eliminar eslóganes y metas enfocadas a incrementar la productividad sin proveer métodos, ni analizar verdaderamente las necesidades y procesos.
11. Eliminar estándares de trabajo que prescriben cuotas numéricas ya que, si la principal meta es la cantidad, la calidad se va a ver afectada.
12. Eliminar las barreras que se encuentran entre el trabajador y el derecho a sentirse orgulloso de su trabajo.
13. Instituir un vigoroso programa de educación y entrenamiento que permita desarrollar nuevos conocimientos y habilidades para tener personal más calificado en beneficio de la empresa.
14. Crear una estructura en la alta dirección que impulse diariamente los 13 puntos anteriores.

Cabe recalcar que para el logro del objetivo las micro y pequeñas empresas deben plantear estas estrategias mencionadas por el autor. Una adecuada planeación estratégica en la empresa se vuelve vital para alcanzar el éxito, ya que una estrategia inadecuada o decisiones erróneas, pueden conllevar a serios problemas y pérdidas costosas de esta manera las micro y pequeñas empresas del rubro venta minorista de alimentos y bebidas de AA.HH. San Luis, conocen este tema, pero les falta la iniciativa para ponerlos en práctica puesto que tienen miedo a que este método les traiga un costo elevado, y baja productividad.

La información proporcionada por el Dr. Deming, son demasiada relevantes para la aplicación dentro de las micro y pequeñas empresas, porque nos detalla las estrategias de cómo reducir los errores que se cometen, crear un plan de contingencia para ser más competitivos en el mercado actuar con precisión mejorar los procesos de atención al cliente hasta que este obtenga el producto que requiera, del mismo modo nos indica realizar con anticipación una investigación del mercado para aprovechar las oportunidades que se presentan, para este trabajo se requiere personas con una amplia conocimiento y experiencia, es esta la razón que se le debe entrenar al colaborador para que sea eficiente en las actividades que se le asigne teniendo una plenitud de confianza en ellos, buscando la máxima integración y relación entre compañeros de trabajo y con el representante de la empresa.

Según las normas ISO 9000: 2000, modelo teórico central que define la dirección de este trabajo de investigación; Gestión de la Calidad se refiere a la realización de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad. (FONDONORMA-ISO 9000:2005, 2006).

En relación de las normas ISO 9000: 2000, es importante destacar que estas normas establecidas deben de cumplirse en base a la calidad del producto por que este producto será adquirido por un cliente y tiene que cumplir con todo los estándares de calidad para ser consumidas, desde el punto de vista administrativo las micro y pequeñas no están

cumpliendo con estas normas debido al desconocimiento es por ello que en esta investigación se recalcó a darles esa información de cómo aplicar estos estándares para el cumplimiento y ser más responsables como empresarios exitosos.

Por otro lado, según González, (2011). Esto es un “Conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad”.

Esto indica que el cumplimiento de la calidad y el cambio está en manos de los representantes de los micros y pequeñas empresas a implementar las herramientas de calidad para facilitar el proceso, alcanzar sus objetivos planteadas, poniendo en marcha todas las actividades, buscando el aseguramiento de calidad en todos los aspectos del sistema empresarial.

Sistema de gestión de la calidad Planificaciones de la calidad.

Senlle, (2011), le da a este término un enfoque más global, desde el punto de vista del Líder, o bien de las funciones del líder; para el autor, “Planificar significa trazar un camino a seguir, construir un modelo o sistema de utilidad. Confeccionar un programa de acción”. Por estas razones que nos menciona Senlle, (2011) De la planificación de la calidad este método sería de mucha ayuda para las micro y pequeñas empresas puesto que realizando una planificación con anticipación resaltaría un adelanto de sus procesos de atención al cliente, comercialización, puesto que permite analizar el mercado y buscar la máxima satisfacción del cliente empleando adecuadamente la gestión de calidad en cumplimiento con todos los estándares de calidad.

Control de calidad.

Al respecto, Sosa (2012), expresa que el “control sirve para asegurar metas y objetivos, por lo que podemos concluir en este sentido, que, si estamos ejerciendo control, podemos asegurar que lograremos nuestros objetivos, y si hemos logrado nuestros objetivos es que hemos sido capaces de controlar nuestro camino, es decir, nuestro proceso. Desde la perspectiva el control de calidad sirve para asegurar que los productos o servicios cumplan con todos los requisitos de la calidad, por ende, es de suma importancia tener un control adecuado puesto que esto facilita a las micro y pequeñas empresas a obtener productos de sus proveedores exigiendo a que esta cumpla con todos los requisitos mínimos para su prevé adquisición y su respectiva comercialización.

Control de la calidad total.

Nótese que si bien en los inicios del estudio del tema de la Calidad, el control era un tema central y de gran peso, hoy por hoy se habla más de gestión que de control, relegando este término a un segundo plano, como complemento de un proceso.

Por otra parte, el control de la calidad total es de suma importancia para las micro y pequeñas empresas porque esta es como una posesión de estrategias para asegurarse el mejoramiento continuo de la calidad ya sea en atención al cliente tanto interno como externo, y mediante el desarrollo permanente del producto y sus servicios es por ello que esto le permite a los empresarios a alcanzar el máximo desarrollo empresarial.

Según Juran (2014), la mayor oportunidad de mejoramiento es Crear una conciencia de la necesidad y oportunidad para el mejoramiento. Exigir el mejoramiento de la calidad; incorporarlo a la descripción de cada tarea o función. Crear la infraestructura: instituir un consejo de la calidad; seleccionar proyectos para el mejoramiento; designar equipos; proveer facilitadores. Proporcionar capacitación acerca de cómo mejorar la calidad. Analizar los progresos en forma regular. Expresar reconocimiento a los equipos ganadores. Promocionar los resultados. Estudiar el sistema de recompensas para acelerar el ritmo de

mejoramiento. Mantener el impulso ampliando los planes empresariales a fin de incluir las metas de mejoramiento de la calidad. De este modo el uso de la calidad total conlleva ventajas, como potenciar la integridad de todo el colaborador de las micro y pequeñas empresas alcanzando una buena toma de decisión del más alto nivel, reducir los costos aumentando la máxima productividad.

Cadena de valor.

No es posible concluir con la Fundamentación teórica sin antes hacer mención de un aspecto tan importante como la Cadena de Valor. La misma se encuentra inmersa dentro de los principios de calidad de las Normas ISO 9000:2000. Desde el punto de vista la cadena de valor permite a las micro y pequeñas empresas analizar a empresas del mismo rubro para tener en cuenta que tenemos muchas competencias alrededor no somos los únicos en el mercado y también nos permite analizar a nuestros proveedores y distribuidores ya una vez que se obtenga toda la información a través de la cadena de valor buscaremos diferenciarnos de la competencia brindando una excelente atención de cliente, calidad y de confianza en nuestro producto para ser más sobresalientes de la competencia.

2.3. Marco Conceptual.

Hace ya varias décadas que el sector comercio de venta de alimentos y bebidas en el Perú es un actor económico, con una destacada dinámica de crecimiento y significativa incidencia tanto en el cambio de las formas de mercadeo, como en la demanda de empleo. Su desarrollo está directamente relacionado con la economía del país y el contexto de la evolución económica. A su vez, es un área sensible, ligada al abastecimiento de productos básicos de la población. Los negocios de este rubro venta minorista de alimentos y bebidas han venido desarrollando estrategias de expansión que han derivado en la multiplicación de los locales o bocas de expendio, como así también en la renovación de las estrategias de negociación y adquisición de las mercaderías que comercializan y en las políticas de ventas y captación de clientes. La venta minorista de alimentos y bebidas en el Perú ocupa el puesto número 10 como país más atractivo para este tipo de negocio. Es el único en Latinoamérica que mantiene un crecimiento sostenido por más de una década. Con el

talento y la locación adecuada, el Perú poco a poco se convierte en un mercado muy atractivo creciendo en su nombre y convirtiéndose en "global". Mientras que los mayores mercados en desarrollo siguen atrayendo a la mayoría de los principales minoristas, un puñado de pequeños países sin explotar está recibiendo una segunda mirada. Actualmente las micro y pequeñas empresas del rubro venta minorista de alimentos y bebidas son negocios que brindan alimentos básicos de consumo humano para la satisfacción del cliente y este está al alcance de toda la población.

Venta minorista de alimentos y bebidas

Son pequeñas negocios formadas de “Barrio”, de AA.HH. San Luis, Nuevo Chimbote en las que el propietario es un particular o un conjunto de particulares, que se dieron para ofrecer productos para el consumo de las personas para proveerse de sus necesidades alimenticias, fundamentalmente para conseguir energía y desarrollarse, ya que la primera es la acción de ingerir un alimento. Siendo su principal objeto calmar la sed, el consumo de ciertas bebidas, de esta manera los propietarios de estos negocios buscan brindar productos de calidad y una buena atención al cliente y satisfacer las necesidades de cada consumidor de esa zona y más adelante tiende a ser medianas empresas y porque no decir grandes empresarios.

Las micro y pequeñas empresas del rubro venta minorista de alimentos y bebidas.

En el AA.HH. San Luis Nuevo Chimbote. Los clientes más potenciales de este tipo de negocios son las amas de casa los jóvenes y niños, porque se ven obligados a adquirir un producto para satisfacer sus necesidades primarias. La mayoría de estos MYPES tiene como máximo 2 a 3 trabajadores debido a la poca demanda que sucede en este lugar. Las funciones designadas para los trabajadores de este negocio son exhibición de mercaderías y el orden limpieza y Comenzar por brindar siempre una buena y rápida atención, eso es básico. Para reforzar y también tratan de hacerles ofertas; por ejemplo, cuando llevan galletas y gaseosas ofrecer mejores precios. Los dueños son personas naturales algunos

con profesión y otros no tienen profesión, que desde un principio invirtieron para que estas MYPES funcionen y de esta manera ellos brindan un buen servicio a sus clientes.

Las micro y pequeñas empresas del rubro venta minorista de alimentos y bebidas y gestión de calidad.

Los micros y pequeñas empresas que se dedican a la venta minorista de bebidas y alimentos son pequeñas organizaciones que atienden a las necesidades específicas de la gestión de la calidad de los alimentos, proveyendo una estructura de recursos modular que automatizan y simplifican los procesos de calidad de los alimentos. El portafolio de productos es completamente integrado para ofrecerles a los clientes lo que hay de mejor en soluciones para la industria de alimentos y bebidas, desde la gestión de acciones correctivas/preventivas hasta el control estadístico de procesos y la gestión de documentos. Con relación de la estrategia del negocio a las cuestiones de la calidad de alimentos, análisis de causa y acciones. Va a administrar eficazmente los procesos de calidad y conformidad de indicadores de desempeño, y mucho más - mejorando la satisfacción del cliente y reduciendo los costos de gestión.

Esto incluye:

- Establecer un sistema de gestión de calidad
- Identificar requerimientos legales
- Identificar y documentar los riesgos específicos de seguridad de los alimentos y las medidas de control relevantes
- Identificar las Buenas Prácticas de Higiene que sean aplicables, incluyendo un programa de control de plagas, un programa de mantenimiento de equipo y construcción, un programa de conservación y limpieza, y todos los requerimientos específicos del estándar
- Implementar cualquier mejora estructural que sea necesaria

Gestión de calidad.

Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

III.- Hipótesis.

En la investigación, Caracterización de Gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas, en el AA. HH. San Luis, distrito Nuevo Chimbote, 2015, no se plantea hipótesis por ser de nivel descriptivo.

IV.- Metodología.

4.1.- Diseño de Investigación.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL- DESCRIPTIVO- CUANTITATIVA.

El diseño de investigación fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente a la variable gestión de la calidad en estudio. Asimismo, la investigación será transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único, solo se describió tal y como se presenta en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas, en el AA. HH. San Luis de nuevo Chimbote, 2015.

Fue transversal porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado donde se tuvo un inicio y un fin, por lo que en este tiempo se pudo realizar el trabajo de investigación de una manera objetiva logrando conocer el panorama real que atraviesan las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA. HH. San Luis de Nuevo Chimbote, 2015.

Asimismo, el diseño de investigación fue descriptivo porque busco especificar las propiedades, características y los perfiles de personas (propietarios y trabajadores de las micro y pequeñas empresas) que se someten a la investigación. En el caso de la presente investigación se buscó las características de la Gestión de calidad del sector comercio, rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA.HH. san Luis, distrito nuevo Chimbote 2015.

Asimismo, el diseño de investigación fue cuantitativo, puesto que se utilizó técnicas de conteo y de medición, además porque se examinó los datos de manera numérica, definiendo estadísticamente a la variable Gestión de Calidad del sector comercio, rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA.HH. san Luis, distrito nuevo Chimbote 2015.

4.2 Población

Población.

La población estuvo constituida por 15 MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA.HH. San Luis, distrito nuevo Chimbote las cuales fueron conformadas en su totalidad por lo tanto es una población finita así para estudiar a la variable se acudió a fuentes de información como son los propietarios y trabajadores de las MYPES. Representando el 100% de la población de estudio.

4.3. Definición y operacionalización de variable e indicadores.

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENCIONES	INDICADORES	MEDICION
GESTION DE CALIDAD	Es un sistema adoptado por las organizaciones que confían en el cambio orientado al cliente y que persigue mejoras continuas en sus procesos diarios del desarrollo de sus actividades.	Persona o entidad	-Universidad -Institución -Empresa	Nominal
		Técnicas de gestión	-Planeamiento -Estratégico -Mejora continua -Benchmarcking -Outsourcing -Liderazgo -Lluvia de Ideas	Nominal
		Área desarrollada	-Proceso de reparación -Tesorería -Recursos humanos	Nominal
		Enfoque hacia el cliente	-Conocimiento de las necesidades de los cliente -Satisfacción de las necesidades de los clientes	Nominal
		Procesos	-Identificación de procesos -Seguimiento y control de procesos	Nominal
		Gestión de recursos	-Estado de herramienta de trabajo en perfectas condiciones -Buen ambiente de trabajo	Nominal
		Calidad total o resultado de la calidad	Mejoramiento de las técnicas de gestión Mejora continua Mejor desempeño del personal	Nominal

4.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la recolección de datos se utilizó una encuesta dirigida a los empresarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas del Distrito de Nuevo Chimbote 2015, para recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación. Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una población representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. Esta técnica es cuantitativa dado que los datos se recopilan sobre una parte de la población denominada tamaño muestral de propietarios y se elabora en función a la variable, dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia de la investigación, para luego determinar las cantidades numéricas y porcentuales.

Para el recojo de la información de la investigación se aplicó un cuestionario que consta de 15 Preguntas, el cuestionario utiliza un listado de preguntas cerradas que se hizo a los representantes, a fin de que las contesten en este cuestionario.

Para la elaboración de la encuesta se les consulto a expertos en la materia en este caso el docente tutor y el asesor de la investigación, para que con sus recomendaciones se plantee una encuesta bien estructurada.

4.5 Plan de análisis.

Una vez recopilados los datos en las unidades muestrales, se codifican, tabulan y grafican ordenado los datos de acuerdo a la variable de gestión de calidad. Luego se realiza el análisis descriptivo que emplea la estadística inferencial y la interpretación con el empleo procesadores de texto y de datos: Word, y Hoja de Cálculo Excel.

4.6 Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA			
			Población	Hipótesis	Métodos	Instrumentos
“¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Comercio - rubro Venta Minorista de Alimentos y Bebidas en el AA.HH. San Luis, Distrito Nuevo Chimbote 2015?”	Objetivo General:	G				
	Determinar las principales características de la Gestión de Calidad En las Micro y Pequeñas Empresas Del sector comercio Rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA.HH. San Luis, Distrito Nuevo Chimbote 2015.	E S T I Ó N D E C A L I D A D	Para la presente investigación se tuvo una población de 15 MYPES De las que se Consideró todos 15 micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA. HH. San Luis, distrito Nuevo Chimbote	No se presenta Hipótesis por Tratarse de una investigación descriptiva.	Diseño de la investigación. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL-DESCRIPTIVO-CUANTITATIVA. Fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente a la variable Gestión de calidad en estudio solo se describió tal y conforme se presenta con la finalidad de poder analizar los resultados obtenidos dentro de la micro y pequeña empresa del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA. HH. San Luis, distrito Nuevo Chimbote 2015. Fue transversal porque el estudio	Para la recolección de datos se utilizó una encuesta dirigida a los empresarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas del Distrito de Nuevo Chimbote 2015, para recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en

	<p>de las MYPES, rubro venta minorista de alimentos y bebidas del ámbito de estudio.</p> <p>-Determinar las principales características de las MYPES dedicadas al rubro venta minorista de alimentos y bebidas del ámbito de estudio.</p> <p>- Determinar las principales características de la gestión de calidad de las MYPES rubro venta minorista de alimentos y bebidas del ámbito de estudio.</p>		2015.		<p>se realizó en un espacio de tiempo determinado donde se tuvo un inicio y un fin, por lo que en este tiempo se pudo realizar el trabajo de investigación de una manera objetiva logrando conocer el panorama real que atraviesan las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA.HH. San Luis, distrito nuevo Chimbote 2015.</p> <p>La investigación fue Descriptivo porque únicamente se limitó a describir tal y conforme se encontró la variable Gestión de Calidad por lo que se hizo mención de sus principales características con la finalidad de realizar un análisis de la situación en la que estas se encuentran permitiendo así tener un conocimiento claro y transparente de</p>	<p>observación.</p> <p>Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.</p> <p>Instrumento: El instrumento que se empleo fue el cuestionario Para el recojo de la información de la investigación se aplicó un cuestionario que consta de 15 Preguntas, el</p>
--	---	--	-------	--	---	--

				<p>los problemas con respecto a la aplicación de la Gestión respecto a la variable en estudio en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA.HH. San Luis, distrito nuevo Chimbote, 2015. Asimismo, el diseño de investigación fue cuantitativo, puesto que se utilizó técnicas de conteo y de medición, además porque se examinó los datos de manera numérica, definiendo estadísticamente a la variable Gestión de Calidad del sector comercio, rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA.HH. San Luis, distrito nuevo Chimbote 2015.</p>	<p>cuestionario utiliza un listado de preguntas cerradas que se hizo a los representantes, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA.HH. San Luis, distrito Nuevo Chimbote 2015</p>
--	--	--	--	---	--

4.7 Principios éticos.

En el presente trabajo de investigación se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas fue de estricto carácter y honestidad al momento de realizar los análisis. Además, se respetaron los derechos del autor y se respetaron los derechos y principios éticos de las personas.

V.- Resultados.

5.1.- Resultados.

Tabla 1. Características de los propietarios y/o representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas sector comercio - rubro venta minorista de alimentos y bebidas AA. HH. San Luis, Distrito Nuevo Chimbote, 2015.

Datos Generales	Numero de MYPES	Porcentaje
Edad (años)		
18 – 28	1	6,7
29 – 38	2	13,3
39-48	10	66,7
49 a más	2	13,3
Total	15	100,0
Genero		
Masculino	9	60,0
Femenino	6	40,0
Total	15	100,0
Grado de Instrucción		
Sin Instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	8	53,3
Superior no Universitaria	1	6,7
Superior Universitaria	6	40,0
Total	15	100,0
Cargo		
Dueño	15	100,0
Gerente	0	0,0
Administrador	0	0,0
Total	15	100,0
Tiempo que desempeña en el cargo (años)		
0 a 5	8	53,3
6 a 10	3	20,0
10 a más	4	26,7
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los Representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas, AA. HH. San Luis, distrito nuevo Chimbote 2015.

Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro venta minorista de alimentos y bebidas, AA. HH San Luis, Distrito Nuevo Chimbote, 2015.

De la Empresa	Número de MYPES	Porcentaje
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro(años)		
0 - 3	6	40,0
4 - 6	5	33,3
7 a más	4	26,7
Total	15	100,0
Cuantos trabajadores tiene la empresa		
1 a 5	13	86,7
6 a 10	2	13,3
11 a más	0	0,0
Total	15	100,0
Su empresa se creó para		
Generar ganancia	13	86,7
Subsistencia	2	13,3
Total	15	100,0
Documentos de gestión que utiliza para mejorar la calidad		
Plan de trabajo	11	73,3
Plan Estratégico	3	20,0
Investigación de mercado	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los Representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de alimentos y bebidas, AA.HH. San Luis, 2015.

Tabla 3. Características de Gestión de la Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas sector comercio - rubro venta minorista de alimentos y bebidas AA. HH San Luis Urbanización, Distrito Nuevo Chimbote, 2015.

Gestión de Calidad	Número de MYPES	Porcentaje
Conoce el termino gestión de calidad		
Sí	13	86,7
No	2	13,3
Total	15	100,0
Técnicas moderna de la gestión de calidad que conoce		
Benchmarking	6	40,0
Red-corporativas	1	6,7
Empowerment	0	0,0
Las 5 C	0	0,0
Outsourcing	1	6,6
Otros	7	46,7
Total	15	100,0
Técnicas utilizada para medir el rendimiento de su personal		
La observación	3	20,0
La evaluación	3	20,0
Escala de puntuación	1	6,7
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	8	53,3
Total	15	100,0
Dificultades existentes en la implantación de la gestión de calidad		
Poca iniciativa	4	26,6
Aprendizaje lento	2	13,3
No se adapta a los cambios	1	6,7
Desconocimiento del puesto	1	6,7
Otros	7	46,7
Total	15	100,0
La excesiva rotación del personal le impide una adecuada gestión de calidad		
Sí	8	53,3
No	7	46,7
Total	15	100,0
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Sí	15	100,0
No	0	0,0
Total	16	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los Representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de alimentos y bebidas, AA.HH San Luis, 2015.

5.2.-Análisis de Resultados.

Respeto a las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas:

En el presente estudio realizado respecto a la edad se obtuvo que el 67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen edad promedio de 39 y 48 años (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Rubio. (2014), el cual menciona en su estudio 45% de representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 41- 50 años, a su vez coinciden con los resultados obtenidos por Cieza. (2014), el cual menciona que el 50% tiene edad promedio 30-50 años, del mismo modo coincide con los resultados encontrados por Fernández. (2015), el cual menciona que el 55% tienen edad promedio de 30 años a más, del mismo modo coinciden con los resultados obtenidos con Berrú. (2014), manifestando que los representantes tienen edad promedio 36- 50 años, pero contrasta con los resultados obtenidos por Sánchez. (2014), donde menciona que la edad de los representantes de las de las micro y pequeñas empresas tienen de 30- 40 años, del mismo modo contrasta con los resultados encontrados por Valderrama. (2015) donde el 43% tiene edad promedio entre 50 y 60 años. Esto demuestra que con el transcurso de los años la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote están siendo encabezados por personas adultas que poseen experiencias y compromiso en el ámbito laboral.

Con respecto al género de los representantes el 60% de las micro y pequeñas empresas son de género masculino (Tabla 1), coincidiendo con los resultados encontrados por Rubio. (2014), el cual menciona que el 89 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas son de género masculino a su vez coinciden con los resultados encontrados por Cieza. (2014), el cual determino que el 75 % de los representantes de los negocios en estudio son de género masculino, de mismo modo coincide con los resultados obtenidos por Fernández. (2015), donde manifiesta que el 51 % de los representantes son de género masculino, A si mismo coincide con Valderrama. (2015), donde manifiesta que el 50 % de los representantes son de género masculino, a su vez también coincide con los resultados obtenidos por Sánchez. (2014), donde el 80% los representantes de las micro y

pequeñas empresas fueron del género masculino, esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote están dirigidas por personas de género masculino porque son quienes poseen una capacidad laboral ya que su espíritu emprendedor que ellos tienen por salir adelante les conmueve a que cada día estén en un constante progreso en base a la calidad diferenciándose de sus competidores.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes legales el 53% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tienen grado de instrucción de estudios secundarios completos (Tabla 1), estos coinciden con los resultados encontrados por Cieza. (2014) que el 38% cuenta con estudios secundarios, a su vez coinciden con Fernández. (2015) el 39% cuenta con estudios secundarios, del mismo modo coinciden con Valderrama. (2015) el 53% cuenta con estudios secundarios completos, pero contrasta con los resultados encontrados por Rubio. (2014) el 40% estudios universitarios, a su vez contrasta con Berrú. (2014) el 25% cuenta con estudios de nivel primaria, a su vez contrasta con Sánchez. (2014) y el 78% cuenta con estudios de nivel universitario. Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes cuentan con estudios de grado de instrucción secundaria, puesto que las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de alimentos y bebidas en AA. HH San Luis, Nuevo Chimbote están siendo dirigidas por personas que no cuentan con estudios superiores ya que por alguna razón no pudieron seguir sus estudios universitarios, pero esto no obstaculizó para emprender una pequeña empresa.

Con respecto al cargo de los representantes legales el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son los dueños (Tabla 1), coincidiendo con los resultados de Rubio. (2014) donde determina que el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son propietarios, a la vez coincide con los resultados obtenidos por Fernández. (2015) donde manifiesta que el 55% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son propietarios, del mismo modo coincide con Valderrama. (2015) donde determina que el 55% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños,

pero contrasta con los resultados encontrados por Sánchez. (2014) Que manifiesta que obtuvo el 50% de los representantes son gerentes, Esto indica que mediante el transcurso del tiempo se mantiene el nivel de propietarios que se encuentra laborando con una capacidad empresarial en el sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas de AA. HH San Luis, Nuevo Chimbote, generando su propio ingreso y mejora constante de su negocio.

Con respecto al tiempo que desempeñan en el cargo los representantes legales el 53% menciono que las micro y pequeñas empresas se desempeñan de 0-5 años (Tabla 1), esto contrasta con los resultados obtenidos por Rubio. (2014), donde hace mención de que el 67% de los representantes se desempeñan de 6- 10 años en el cargo. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH San Luis, Nuevo Chimbote; están siendo dirigidas por personas que se desempeñan de 0 a 5 años en el cargo permitiendo a cada uno de ellos con el transcurso de los días adquirir mayor experiencia en el cargo y sobretodo en el rubro. A su vez también se puede constatar de que no llevan mucho tiempo en el cargo pero a pesar de ello los propietarios (dueños) tratan de dar lo mejor de sí todos los días para poder brindar productos de calidad a todos sus clientes puesto que a comparación de los antecedentes se puede observar otra versión muy distinta a los resultados obtenidos actualmente.

Respecto a las características de las Micro Y Pequeñas Empresas.

Con respecto al tiempo de permanencia en el mercado; el 40% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 0 a 3 años de permanencia en el mercado (Tabla 2) coincidiendo con los resultados obtenidos por Fernández. (2015), Donde determina que el 58% es de 3 a más años demostrando que la mayoría de las micro y pequeñas empresas se mantienen en el ámbito laboral por medio de una buena gestión de sus recursos o por medio de técnicas lo cual ha permitido adaptarse al mercado y satisfaciendo las necesidades de los clientes, pero contrasta con los resultados encontrados en el estudio por Rubio.

(2014), donde determina que el 67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados dijeron que la empresa tiene de 6- 10 años de permanencia. Por su parte Valderrama. (2015), manifestó que el 60% de las micro y pequeñas empresas tienen permanencia de 10 años a más, Esto demuestra que por mayoría absoluta hoy en la actualidad las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2015 tienen una permanencia 0-3 en el mercado, es decir son negocios nuevos que no tienen mucho tiempo de permanencia debido a que se instalaron recientemente para poder satisfacer necesidades insatisfechas ya que los propietarios observaron una buena oportunidad de negocio visto que les generaría ingresos diarios para poder cubrir sus gastos diarios.

Con respecto al número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas se obtuvo como resultado que el 87% de las micro y pequeñas empresas cuentan de 1 – 5 trabajadores (Tabla 2), coincidiendo con los resultados obtenidos por Cieza. (2014), en donde determina que el 70% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 1-5 trabajadores. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las Micro y pequeñas empresas del Sector comercio – rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH San Luis del Distrito de Nuevo Chimbote, tienen de 1 a 5 trabajadores esto se debe a que tienen una buena demanda de clientes y las tareas que se tienen que realizar son muchas y con el personal que ellos cuentan les hace más fácil poderlas cumplir sobre todo demuestran la eficiencia y eficacia al momento de atender a sus clientes debido a que gran cantidad de las micro y pequeñas empresas están ubicadas en buenas zonas estratégicas donde transitan una gran suma de clientes a su vez el lugar que ellos están ubicados tienen mucho por delante y es por ello que los propietarios se esfuerzan a lo máximo para que cada día puedan ir posicionándose en el mercado y poder fidelizar sus clientes en base a la calidad de sus productos y no dejarlos ir a la competencia.

Con respecto al objetivo que desea alcanzar: el 87% de las micro y pequeñas empresas, se creó para generar ganancias (Tabla 2), esto coincide con los resultados obtenidos por Sánchez. (2014) donde determina que el 30% se creó para generar ganancias. Esto demuestra que actualmente la mayoría absoluta de las Micro y pequeñas empresas del Sector comercio – rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH San Luis del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015, tienen como objetivo generar ganancias, empleando estrategias de ventas y brindando una atención de calidad al cliente para demostrar que la razón de ser de un empresa que se preocupa en la búsqueda de satisfacción del consumidor para poder permanecer y tener una buena trayectoria en el mercado para que de esta manera poder ser líderes en dicho rubro diferenciándose de su competencia directa e indirecta.

Con respecto Que documentos de gestión usa para mejorar la calidad: el 73% de las micro y pequeñas empresas nos indicaron en las encuestas realizada que la mayoría utilizan el plan de trabajo (Tabla 2), esto coincide con los resultados obtenidos por) Sánchez. (2014) donde manifestó que el 80% de las micro y pequeñas empresas utilizan para la mejora de la calidad dentro de la empresa el plan de trabajo, pero contrastando con los resultados obtenidos por Cieza. (2014), donde demuestra que el 75% utilizan el plan estratégico. Esto nos demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH San Luis del distrito de Nuevo Chimbote, utilizan el plan de trabajo para mejorar la gestión de calidad dentro de su organización para generar mayor productividad.

Respeto a las características de la variable de las Micro y pequeñas empresas.

Con respecto si conoce el termino gestión de calidad: El 87% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas respondieron que si conocen el termino gestión de calidad (Tabla 3). Esto coincide con los resultados encontrados en los estudios por Rubio. (2014), en donde manifestó que el 67% de los encuestados si conocen el término gestión, a su vez coincide con los resultados obtenidos por Cieza. (2014), donde

determina que el 88% de los encuestados respondieron que, si conocen el término gestión, también coinciden los resultados de Rubio. (2014), donde manifiesta 20 % si conocen el término gestión de la calidad, a su vez también coincide con los resultados obtenidos por, Fernández (2015), que hace mención que el 47% de los encuestados si conocen el término gestión de la calidad, a su vez Valderrama. (2015), que manifiesta que el 75% de los encuestados si conocen el término gestión de la calidad, pero se contrasta con los resultados obtenidos por Berrú. (2014) que manifiesta que el 80% de los encuestados no conocen el término gestión de la calidad Esto demuestra que actualmente la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH San Luis de Nuevo Chimbote si tienen un conocimiento sobre el término gestión de la calidad.

Con respecto a que técnicas modernas de gestión de calidad conoce: el 47% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas conocen otras técnicas de gestión de calidad (Tabla 3), coincidiendo con los resultados obtenidos por Rubio. (2014) hace mención que el 100% de los representantes conocen otras técnicas de la gestión de la calidad, a su vez Fernández. (2015), hace mención que el 79% de los representantes conocen otras técnicas, también Valderrama. (2015), manifestó que el 46.7% de los encuestados conocen otras técnicas, a la vez Berrú. (2014), hace mención que el 75% conocen otras técnicas modernas de gestión de la calidad. Pero contrasta con los resultados obtenidos por Sánchez. (2014), hace mención que el 80% de los representantes conocen la técnica Outsourcing. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH San Luis del Nuevo Chimbote están al tanto de las técnicas de gestión de calidad en beneficio de una mejora e diferenciación de cada negocio.

Con respecto a las técnicas para medir el rendimiento del personal: El 50% de los representantes realiza la técnica de observación (Tabla 3), contrastando por medio de los resultados obtenidos de Fernández. (2015), que manifestó que el 67% utilizan la evaluación para medir el rendimiento de su personal, a la vez contrasta con los resultados

de Rubio. (2014), hace mención que el 20% de los representantes utilizan otras técnicas para medir el rendimiento de su personal. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH San Luis del Nuevo Chimbote, 2015 utilizan diferentes técnicas de acuerdo a su propio criterio es decir no tienen una técnica específica todas las micro y pequeñas empresas.

Con respecto a las dificultades para implementar una adecuada gestión: el 47 % de los encuestados respondieron que tienen otras dificultades (Tabla 3), coincidiendo con los resultados encontrados por Berrú. (2014), hace mención que el 74% dan a conocer que tienen otras dificultades para una adecuada gestión, pero contrastando con los resultados encontrados por Cieza. (2014), que el 87.5% tienen desconocimiento del puesto, A su vez Fernández. (2015) hace mención que el 25% tienen la dificultad del aprendizaje lento, a su vez Valderrama. (2015), también hace mención que el 20% demuestran poca iniciativa, a su vez Sánchez. (2014). Da a entender que 30% sufren de desconocimiento del puesto. Esto nos muestra que existen diferentes dificultades para los representantes en incluir una adecuada gestión de calidad perjudicando a la empresa en su desarrollo empresarial y poniendo en riesgo de quebrar en un futuro.

Con respecto a la excesiva rotación del personal, Esto trae una consecuencia que impide una adecuada gestión de calidad: el 53% del estudio realizado hacen mención que si impide una adecuada gestión de calidad la excesiva rotación del personal (Tabla 3), Con lo que coincide por los resultados obtenidos por Rubio. (2014), que manifiesta que el 56% responden que, si le impide una adecuada gestión de la calidad, Fernández. (2015), manifiesta que el 67% si le impide una adecuada gestión de calidad. Esto demuestra que actualmente la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH San Luis del distrito de Nuevo Chimbote dan a conocer que si impide una adecuada gestión de calidad la excesiva rotación del personal, por ende manifiestan que ellos mantienen a sus trabajadores puesto que con el transcurso del tiempo el colaborador se convierte en un persona íntegro, competente, con iniciativa de emprendimiento y desarrollo personal, cabe recalcar que

cumpliendo con las expectativas del personal se puede lograr la máxima productividad del negocio puesto que el capital humano es el motor para que la empresa llegue a obtener los objetivos propuestos a largo plazo.

Con Respecto a la gestión de calidad, ayuda a mejorar el rendimiento del negocio: El 100% hace mención que si contribuye la gestión de calidad a mejorar el negocio. (Tabla 3) coincidiendo con los resultados obtenidos por Rubio. (2014), que el 89% hace mención que, si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, del mismo modo Cieza. (2014), hace mención que el 87% que, si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, Fernández, A. (2015), que el 100% hace mención que, si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, Valderrama. (2015), que el 100% hace mención que, si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, Berrú, E. (2014), que el 67% hace mención que si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, Sánchez. (2014), que el 100% hace mención que si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Esto demuestra que la mayoría de los representantes encuestado de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH San Luis del distrito de Nuevo Chimbote responden que si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio la gestión de calidad, puesto que la calidad tiende a generar más confianza por parte de los clientes esto ayuda a que la implementación de la gestión de la calidad genera y maximiza productividad y la facilidad del desarrollo empresarial, cabe recalcar que la aplicación de las estrategias son concretas ya sea calidad del producto, atención al cliente, calidad de la infraestructura buscando cumplir con todo los estándares de calidad .

VI.- Conclusiones y Recomendaciones

6.1.- Conclusiones.

Referente a los representantes de las Micro y pequeñas empresas.

Referente a los representantes se llegó a la siguiente conclusión, el cual se concluye que la mayoría de los propietarios y/o representantes legales del micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH. San Luis del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015, tienen edad promedio de 39 a 48 años, son de sexo masculino, tienen un grado de instrucción secundario, se desempeñan como dueños, se desempeñan en el cargo de 0 a 5 años. Esto indica que la mayoría de estas Micro y pequeñas empresas están siendo gestionadas por personas adultas que si bien es cierto alguno de ellos no tienen los conocimientos teóricos necesarios para dirigir una empresa pero tienen la experiencia que es la base fundamental que se necesita para poder trabajar en este rubro lo cual se refleja en la forma que ellos administran tanto su talento humano como su capital de trabajo, y su desempeño día a día buscando el máximo rendimiento para diferenciarse en el mercado.

Respecto de las características de las Micro y pequeñas empresas.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH. San Luis del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015, tienen una permanencia en el mercado de 0-3 años, Tienen de 1- 5 trabajadores, estas micro y pequeñas empresas se crearon para generar ganancias. En su mayoría estas micro y pequeñas empresas tienen poco tiempo en el mercado pero que a pesar de ello vienen demostrando una buena imagen al mercado consumidor para generar ganancias para seguir creciendo como empresa generando oportunidades de trabajo puesto que eso es la razón de ser de toda empresa y debido al aumento de la demanda insatisfecha cuentan con un personal muy eficiente y productivo que están dispuestos y comprometidos en brindar una atención de calidad y así seguir posesionándose en el mercado para captar más clientes y ser más eficientes en cumplir toda las expectativas del cliente.

Referente a las características de la variable gestión de calidad.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas AA, HH San Luis Nuevo Chimbote, si conocen el termino Gestión de calidad, también indican que si aplicarían la calidad dentro de sus negocios esto permitiría a formular estrategias ya sea de ventas o de precios, también nos mencionan la mayoría de los empresarios que la gestión de calidad ayudaría a mejorar el rendimiento de las micro y pequeñas empresas, por otro lado hace mención que si contribuye la gestión de calidad a mejorar el negocio. Esto demuestra que la implementación de la gestión de la calidad si ayudaría a mejorar el rendimiento del negocio.

6.2.- Recomendaciones.

Las recomendaciones de la siguiente tesis son las siguientes:

Incentivar a todos los representantes de estas micro y pequeñas empresas que estén involucrados a llevar talleres de temas de gestión, administración para mejorar en la dirección implementando estrategias de ventas del negocio para llevar al desarrollo constante y triunfar en el mercado que está cada vez más exigente, en el uso de la información atraves de la investigación del comportamiento del consumidor interno, externos y que forman parte de estas empresas, para crear un ambiente propicio de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA. HH San Luis del Distrito de Nuevo Chimbote 2015.

La calidad de los productos de las empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas debe ser alta, y se logra en primera instancia a través de la buena gestión, la cual genera acceso a la productividad, eficiencia y eficaz; para ello el Estado debe promulgar leyes para el desarrollo de las pequeñas empresas.

Se recomienda fortalecer las capacidades de confianza y visión empresarial en los pequeños empresarios para que elaboren planes de innovación, que determine los resultados, productividad de sus empresas e ingresen como posibles negocios con las grandes trasnacionales; con ello ofrecerán al cliente productos que logren satisfacer las expectativas del consumidor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alarcón, C. (2000) “Las pequeñas y medianas empresas industriales en Chile”. Desarrollo Productivo (Santiago): EDITORIAL CEPAL.
- Berrú, E. (2014). “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014”. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana, Perú.
- Cieza, E. (2014). “Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “El Virrey” - Trujillo, año 2013”. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú.
- Fernández, A. (2015). “Influencia del financiamiento en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del distrito de nuevo Chimbote, año 2014”. (Tesis de Posgrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- González, A. (1991) “Manual de Mantenimiento para la Pequeña y Mediana Industria”. Consejo: (Venezolano); Comité de Mantenimiento de la Región Capital Caracas. Fundación Educación-Industria; Pg. 92.
- Rubio, N. (2014). “Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las MYPES del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011”. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

- Sanguinetti, F. y Gasparri, C. (1995). Decreto 266/995: Categorización de las Micro, pequeñas y medianas empresas. Poder Ejecutivo; (Uruguay). ESIC EDITORIAL.
- Sánchez, J. (2014). “Gestión de calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las MYPES rubro restaurantes- provincia de Trujillo año 2013”. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú.
- Valderrama, S. (2015). “Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el porvenir, año 2014”. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Medios electrónicos.

- Alva, L. (2013). Mypes ya tienen una nueva clasificación, PUBLIMETRO, PERU. Recuperado de <http://publimetro.pe/actualidad/noticia-MYPES-ya-tienen-nueva-clasificacion-14873>.
- Amalie, A. (2011) El supermercadismo; (argentino), Recuperado de: http://www.alimentosargentinos.gob.ar/contenido/sectores/niveldeactividad/08Ago_2012_supermercado.pdf.
- Benzaquen. J. (2013) Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano [en Línea]. Consulta: 20 de Marzo del 2014. Recuperado de http://gcg.universia.net/pdfs_revistas/articulo_255_1366903351189.pdf.
- Camarena, A. (2014) Las pequeñas y medianas empresas (Pymes). Monografías.com.pag2.PERU. Recuperado de: http://www.monografias.com/trabajos69/pequenas-medianas_empresas/pequenas_medianas_empresas2.shtml.
- Castillo, M y Manuel, A. (2011). Los Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE) y su Efectos sobre el Desempeño Económico- Empresarial de las MYPES usuarios en el distrito de Piura – 2010. (Tesis de Grado). Recuperada de:

- http://joseordinolaboyer.files.wordpress.com/2011/11/castillo_morante_rev_job.pdf.
- Greco, N. (2010) Estudio sobre tendencias de consumo de alimentos; recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2603.pdf>.
- Hernández, E. (2011). Factores que influyen en el desempeño económico y en la viabilidad de la microempresa en Perú. Recuperado de: <http://www.mypeperu.gob.pe>.
- Luna, J. (2013) Influencia del capital para la competitividad de las PYMES; Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/importancias-pymes.html>.
- López, J. (2013) Gestión estratégica para las MYPES del Perú y su aplicación en un clúster de muebles de villa el salvador recuperado de http://www.revistacultura.com.pe/imagenes/pdf/27_7_Jefferson_Lopez.pdf.
- Mateo, J. (2013) La situación actual de la promoción a las pymes en el Perú. Recuperado de: <http://empresaspyesperu.blogspot.com/2013/03/la-situacion-actual-de-lapromocion-las.html>.
- Matute, G. (2011) Segmentación pictográfica de la pequeña y microempresa; Recuperado de: http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/05/06/segmentacion_psicografica_pequen_y_microempresa.pdf. [Último acceso: 2012 Setiembre 20].
- Vegas, L. (2014) Propuesta de un modelo de gestión de seguridad y salud ocupacional en una asociación de MYPES del sector textil en gamarra para mejorar la productividad; recuperado de: http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/325976/2/Vegas_ML.pdf.
- Vásquez, J. (2013) Importancia de las MYPES en el Perú. Recuperado de <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>.

ANEXOS.

Anexo 1: Cronograma de actividades

Tiempo Actividades	2015		2016		2017															
	2015-I	2015-II	2016-I	2016-II	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Elaboración del proyecto	X																			
Presentación y aprobación del proyecto	X																			
Trabajo de campo			X																	
Elaboración del pre informe de tesis				X																
Presentación del pre informe de tesis				X																
Elaboración del informe final e tesis					X	X														
Revisión de la introducción							X													
Revisión de la revisión de literatura								X	X											
Revisan de la metodología									X	X										
Revisión de resultados											X									
Revisión de conclusiones												X								
Referencias bibliográficas													X							
Anexos															X					
Presentación del informe final de tesis																X	X	X		
Aprobación del informe final de tesis																				X

Anexo 2: Presupuesto.

N°	Detalle	Cantidad	Unidad De Medida	Precio	
				Unitario	Total
1	USB	1	Unidad	34	34.00
2	Copias	56	Unidad	0.10	5.60
3	Impresiones	34	Unidad	0.30	10.20
4	Internet	50	Horas	0.50	25.00
5	Lapiceros	3	Unidad	1.00	3.00
6	Folder	2	Unidad	0.70	1.40
7	Pasajes	15	Unidad	2.50	37.50
8	Corrector	1	Unidad	2.50	2.50
9	Engrampadora	1	Unidad	4.50	4.50
10	Resaltador	1	Unidad	1.00	1.00
11	Matricula Taller Cocurricular	1	Meses	200	200
12	Taller Cocurricular	2	Meses	750	1500
TOTAL				997.10	1824.70

FINANCIAMIENTO: Autofinanciando por el Autor de la investigación al 100 %.

Anexo 3: Tabla de sondeo.

N°	Razón Social	Representante	Dirección
1	Comercial Vela	Félix Vela Reyes	AA. HH. San Luis, Villa magisterial 2da Etapa Mz M Lt 11
2	Bodega “Juanita”	Juana Isabel Filipo	AA. HH. San Luis Mz H Lt 5
3	Bodega “Valentina”	Gisela Huaman Villasu	AA. HH. San Luis Jr. Los Ángeles Mz I Lt 24
4	Bodega “Margarita”	Margarita Estrada Quiñones	AA. HH. San Luis, Calle las palmas Mz L Lt 18
5	Bodega “Queprich”	Pascual Villa Alegre	AA. HH. San Luis, pasaje las delicias Mz B Lt 4
6	Minimarket Pizarro	Aron Pizarro	AA. HH. San Luis Mz H Lt 13
7	Minimarket	Carlos Villanueva Salinas	AA. HH. San Luis Mz C Lt 15
8	Minimarket 24 horas	Maria Villanueva	AA. HH. San Luis Mz. M Lt. 10
9	Minimarket “Elimar”	Marcos Abrego	AA. HH. San Luis Jr.Teresa de Calcuta Mz A Lt 5
10	El Económico	Richard Hernández Hinostraza	AA. HH. San Luis Jr.Teresa de Calcuta Mz B Lt 8
11	Bodega Gonzales	Aron Gonzales Pérez	AA. HH. San Luis Jr.Teresa de Calcuta Mz L Lt 3
12	Bodega “Don Lucho”	Lucho Ortega Méndez	AA. HH. San Luis Jr.Teresa de Calcuta Mz B Lt 12-
13	Minimarket “LIFE STYLE”	Alberto Olivo Torres	AA. HH. San Luis.Jr Villa magisterial Mz G Lt 9
14	Bodega “ Karito”	Esteban Ruiz García	AA. HH. San Luis.Jr Villa magisterial Mz G Lt 16
15	Comercial LIZ	Luciana Castillo Loarte	AA. HH. San Luis.Jr Villa magisterial Mz A Lt 5

Población: Se contó con una cantidad de 15 micro y pequeñas empresas de las cuales se tomó en su totalidad 15 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de alimentos y bebidas del AA.HH. San Luis de nuevo Chimbote, 2015.

Anexo 4: Cuestionario.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

“CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL AA.HH. SAN LUIS, DISTRITO NUEVO CHIMBOTE 2015”, para obtener el título de licenciado en administración.

Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione:

1. GENERALIDADES:

1.1.- Referente A Los Representantes

1. ¿Cuál es la edad del representante legal de la Micro y pequeñas empresas?

- a) 18-28 años
- b) 29-38 años
- c) 39 – 48 años
- d) 49 a más años.

2. Sexo del representante legal de la Mype.

- a) Masculino
- b) Femenino

3. ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la Micro y pequeñas empresas?

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

4. ¿Qué cargo desempeña en la Micro y pequeñas empresas?

- a) Dueño
- b) Gerente
- c) Administrador

5. ¿Cuántos años desempeña el cargo?

- a) 0 – 5 años
- b) 6- 10 años
- c) 11 a más.

1.2 Referente A Las Micro Y Pequeñas Empresas

6. ¿Cuánto tiempo de permanencia tiene?

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

7. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?

- a) 1 a 5
- b) 6 a 10
- c) 11 a más

8. ¿Su empresa se creó para?

- a) Generar ganancias
- b) Subsistencia

9. ¿Qué documentos de gestión usa para mejorar la calidad en la comercialización de su producto?

- a) Plan de trabajo
- b) Plan estratégico
- c) Investigación de mercados

2. VARIABLE

1.3 Referente A La Variable De Gestión De Calidad

10. ¿Conoce el término de Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

11. ¿Qué Técnicas modernas de gestión de calidad conoce?

- a) Benchmarking
- b) Red-corporativas
- c) Empowerment
- d) Las 5 C
- e) Outsourcing
- f) Otros

12. ¿Qué técnicas utiliza para medir el rendimiento de su personal?

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

13. ¿Qué dificultades existen en la implementación de la gestión de calidad?

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

14. ¿La excesiva rotación del personal le impide una adecuada gestión de calidad?

- a) Si
- b) No

15. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

- a) Si
- b) No.

Anexo 5: Hoja de trabajo.

Nº	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	TABULACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA (F.A.)	FRECUENCIA RELATIVA (%)
1	Edad del Representante	a) 18-28 años b) 29 – 38 años c) 39 - 48 años d) 49 a más años Total	I II III III II 15	1 2 10 2 15	6,7 13,3 66,7 13,3 100,0
2	Genero del Representante	a) Masculino b) Femenino Total	III III III I 15	9 6 15	60,0 40,0 100,0
3	Grado de Instrucción Del Representante	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior no universitaria e) Superior universitaria Total	- - III III I III I 15	0 0 8 1 6 15	0,0 0,0 53,3 6,7 40,0 100,0
4	Cargo que Desempeña	a) Dueño b) Gerente c) Administrador Total	III III III - - 15	15 0 0 15	100,0 0,0 0,0 100,0
5	Tiempo que Desempeña	a) 0-5 b) 5-10 c) 10 a más Total	III III III III 15	8 3 4 15	53,3 20,0 26,7 100,0
6	Tiempo de permanencia de la Mype	a) 0-3 b) 4-6 c) 7 a más Total	III I III III 15	6 5 4 15	40,0 33,0 26,7 100,0
7	Cuantos Trabajadores tiene la Mype	a) 1-5 b) 6-10 c) 11 a más Total	III III III II - 15	13 2 0 15	86,7 13,3 0,0 100,0
8	Su empresa se creó para	a) Generar ganancia b) Subsistencia Total	III III III II 15	13 2 15	86,7 13,3 100,0
9	Que documentos de gestión utiliza para mejorar la calidad	a) Plan de trabajo b) Plan estratégico c) Investigación de mercado Total	III III I III I 15	11 3 1 15	73,3 20,0 6,7 100,0
10	Conoce el termino gestión de la	a) Si b) No Total	III III III II 15	13 2 15	86,7 13,3 100,0

	calidad				
11	Que técnicas modernas de la gestión de la calidad conoce	a) Benchmarking b) Red-corporativas c) Empowerment d) Las 5 C e) Outsourcing f) Otros Total	III I I - - 1 III II 15	6 1 0 0 1 7 15	40,0 6,7 0,0 0,0 6,7 46,7 100,0
12	Que técnicas utiliza para medir el rendimiento de su personal	a) La observación b) La evaluación c) Escala de puntuación d) Evaluación de 360° e) Otros Total	III III I - III III 15	3 3 1 0 8 15	20,0 20,0 6,7 0,0 53,3 100,0
13	Que dificultades existen en la implementación de la gestión de la calidad	a) Poca iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios d) Desconocimiento del puesto e) Otro Total	III II I I III II 15	4 2 1 1 7 15	26,7 13,3 6,7 6,7 46,7 100,0
14	La excesiva rotación del personal le impide una adecuada gestión de calidad	a) Si b) No Total	III III III II 15	8 7 15	53,3 46,7 100,0
15	La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	a) Si b) No Total	III III III - 15	15 0 15	100,0 0,0 100,0

Anexo 6: FUGURAS.

Respecto a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

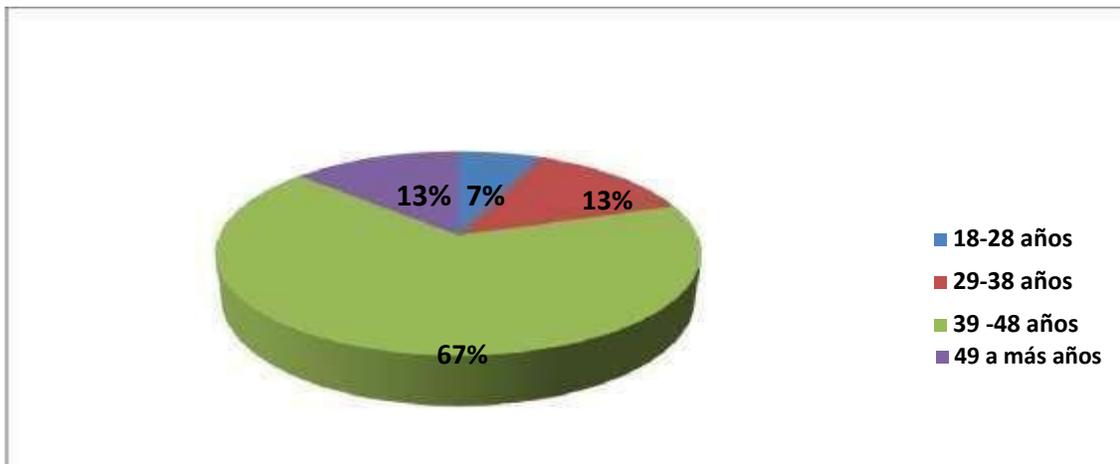


Figura 1: Edad de los representantes.

Fuente: Tabla 1.

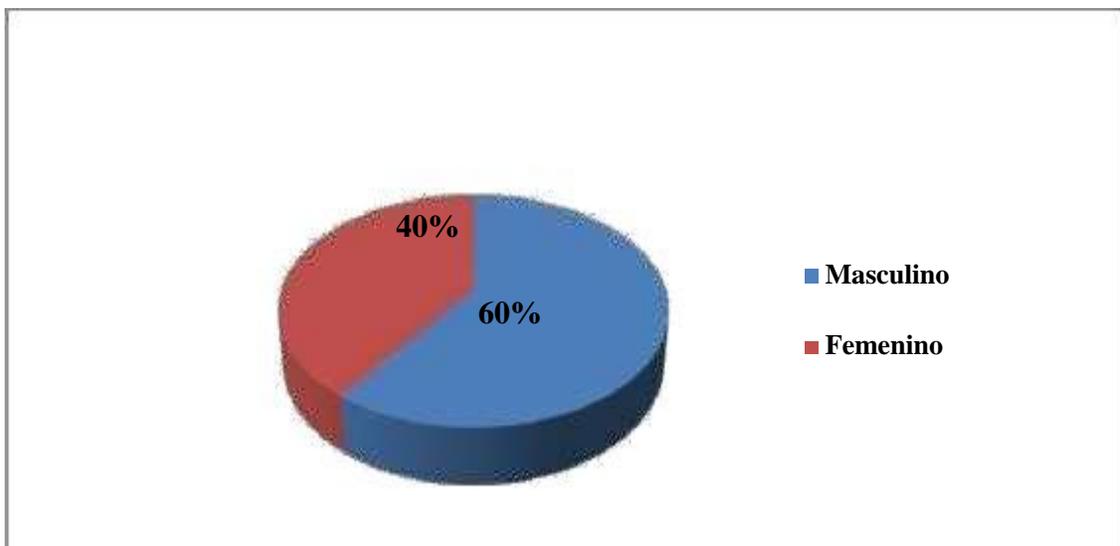


Figura 2: Genero de los representantes.

Fuente: Tabla 1.

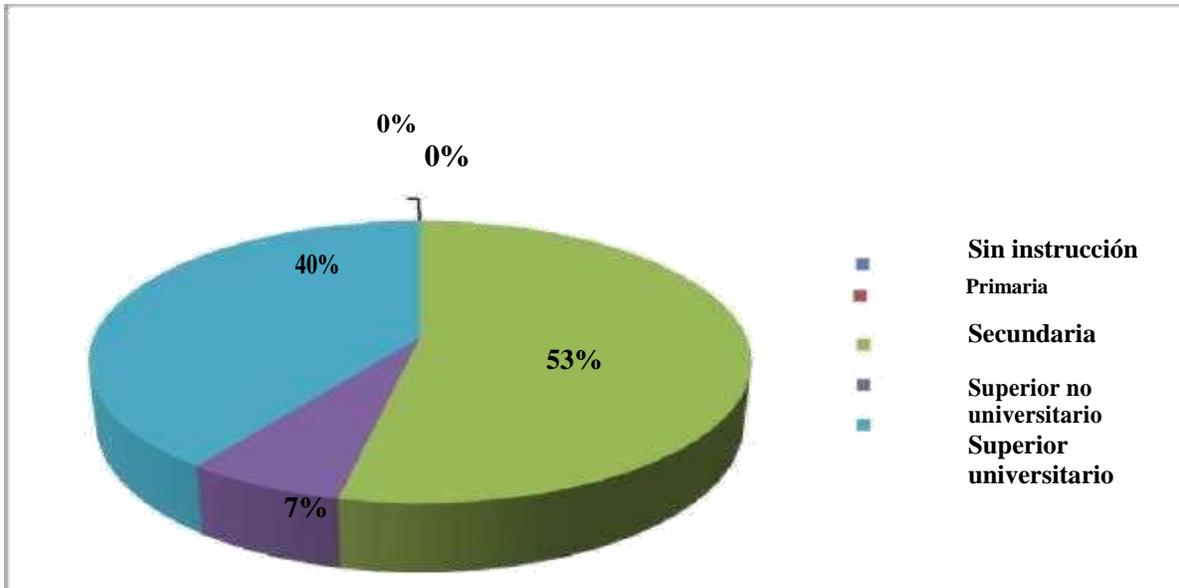


Figura 3: Grado de instrucción de los representantes.

Fuente: Tabla 1.

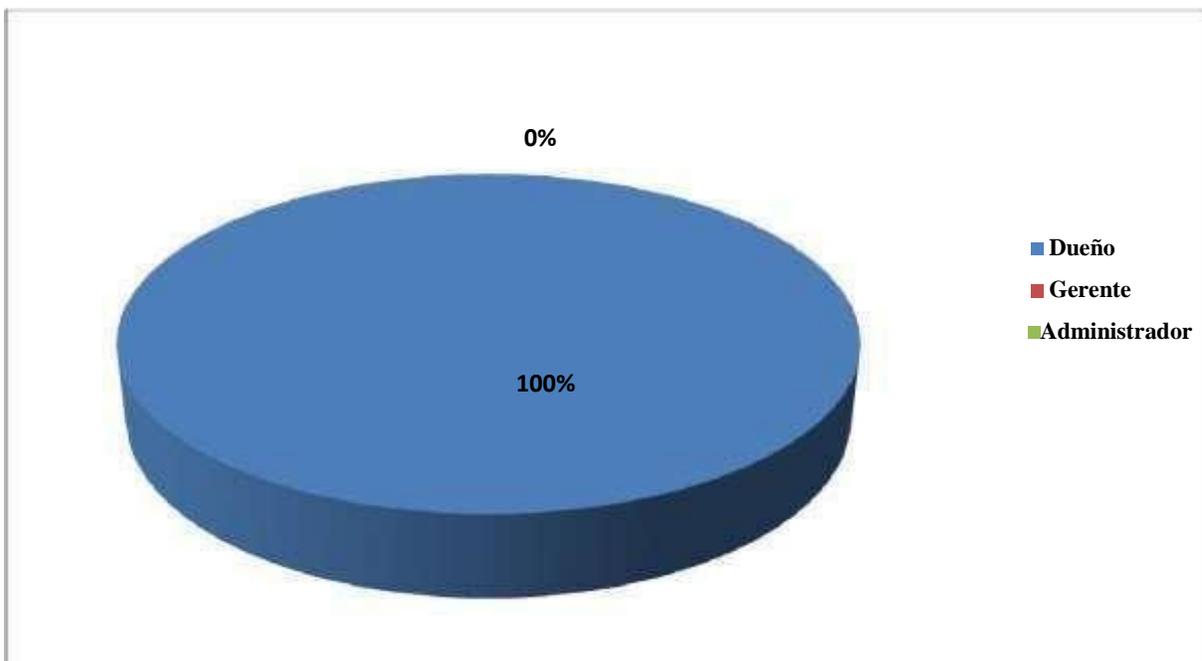


Figura 4: Cargo desempeña en la micro y pequeña empresa.

Fuente: Tabla 1.

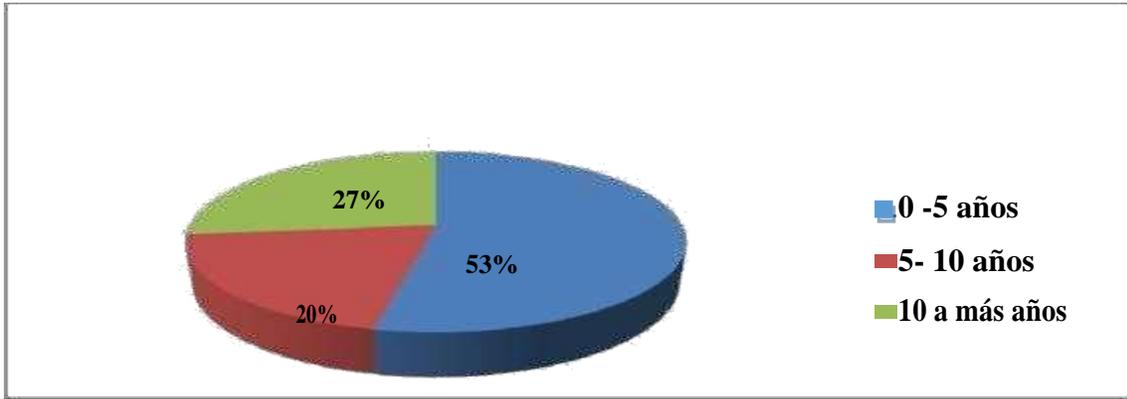


Figura 5: Cuantos años desempeña en el carago.

Fuente: Tabla 1.

2. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas.

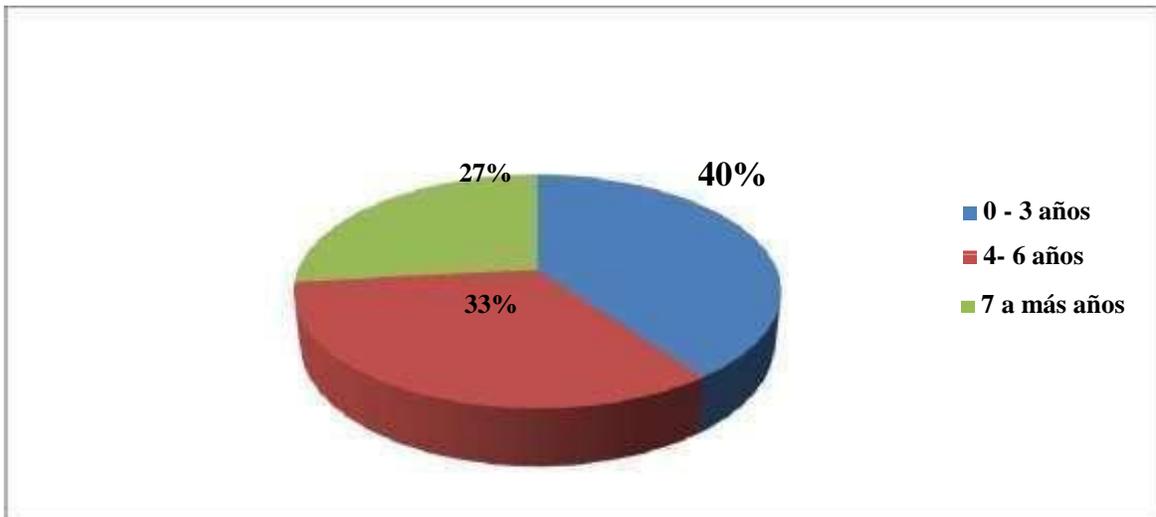


Figura 6: Cuanto tiempo de permanencia tiene.

Fuente: Tabla 2.

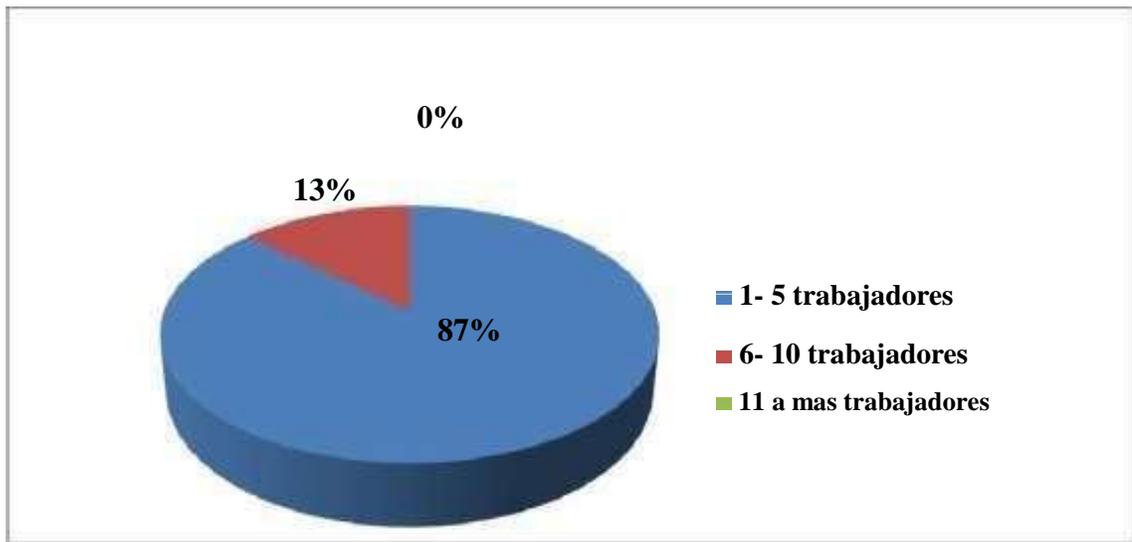


Figura 7: Cuantos trabajadores tiene su empresa.
Fuente: Tabla 2.

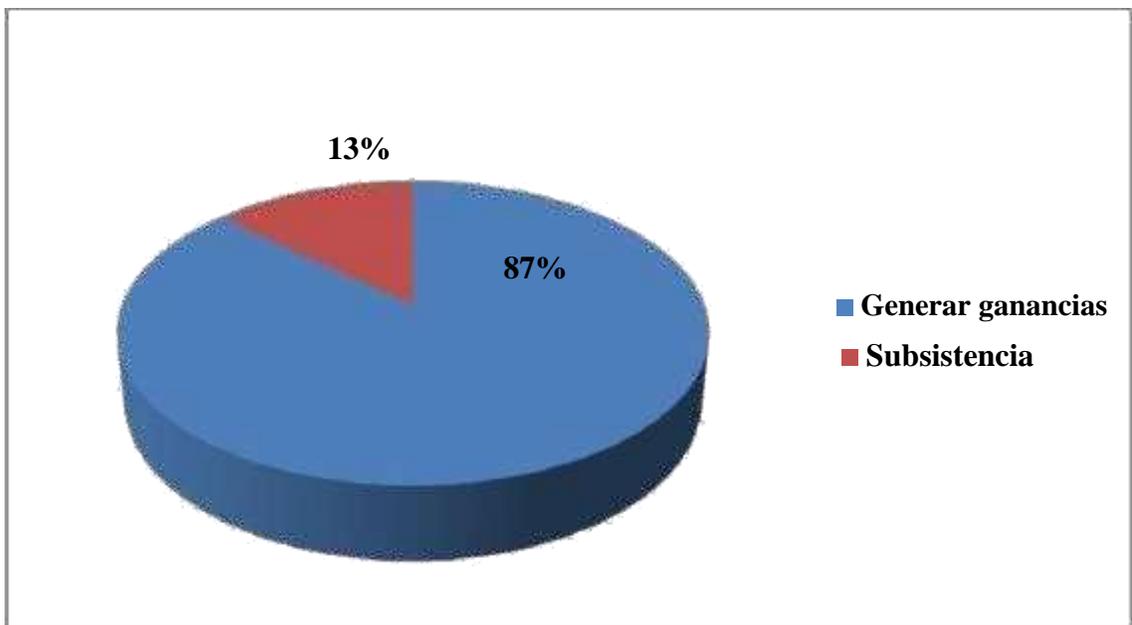


Figura 8: Su empresa se creó para.
Fuente: Tabla 2.

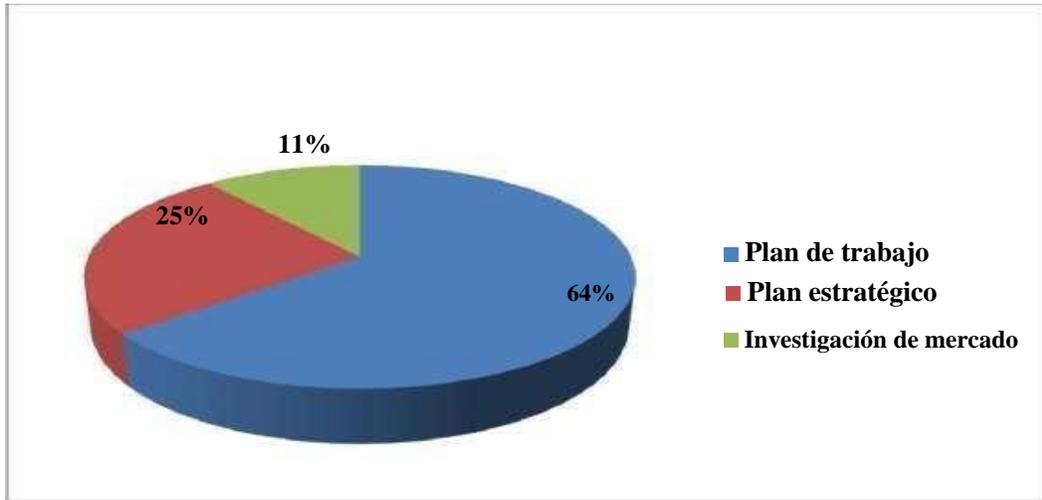


Figura 9: Documento de gestión usa para mejorar la calidad en la comercialización de su producto.

Fuente: Tabla 2.

3.- Respecto a las características de la Gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas.

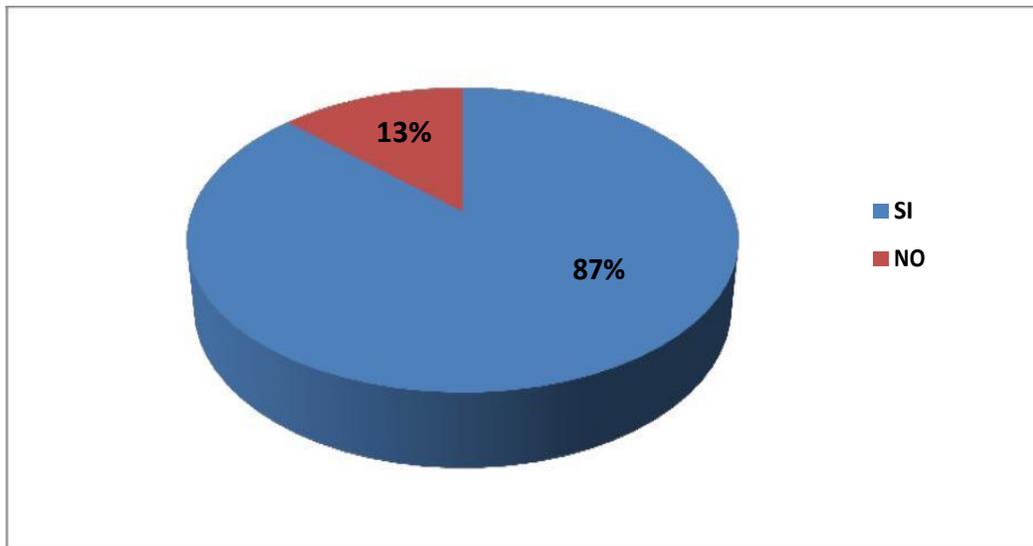


Figura 10: Conoce el termino Gestión de la calidad.

Fuente: Tabla 3.

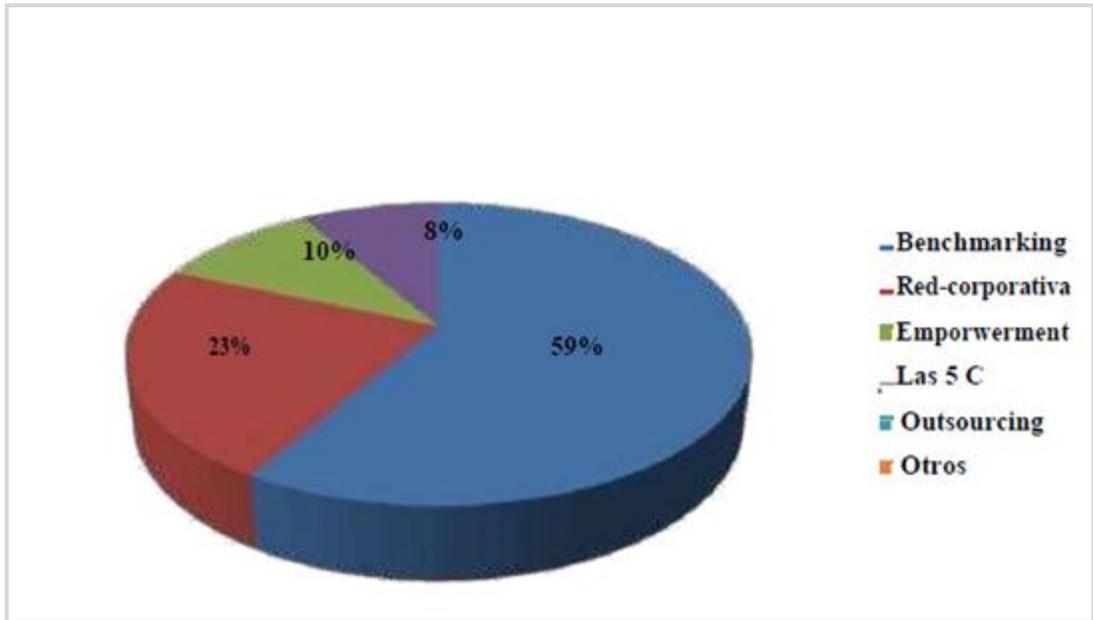


Figura 11: Que técnicas modernas de gestión de calidad conoce.

Fuente: Tabla 3.

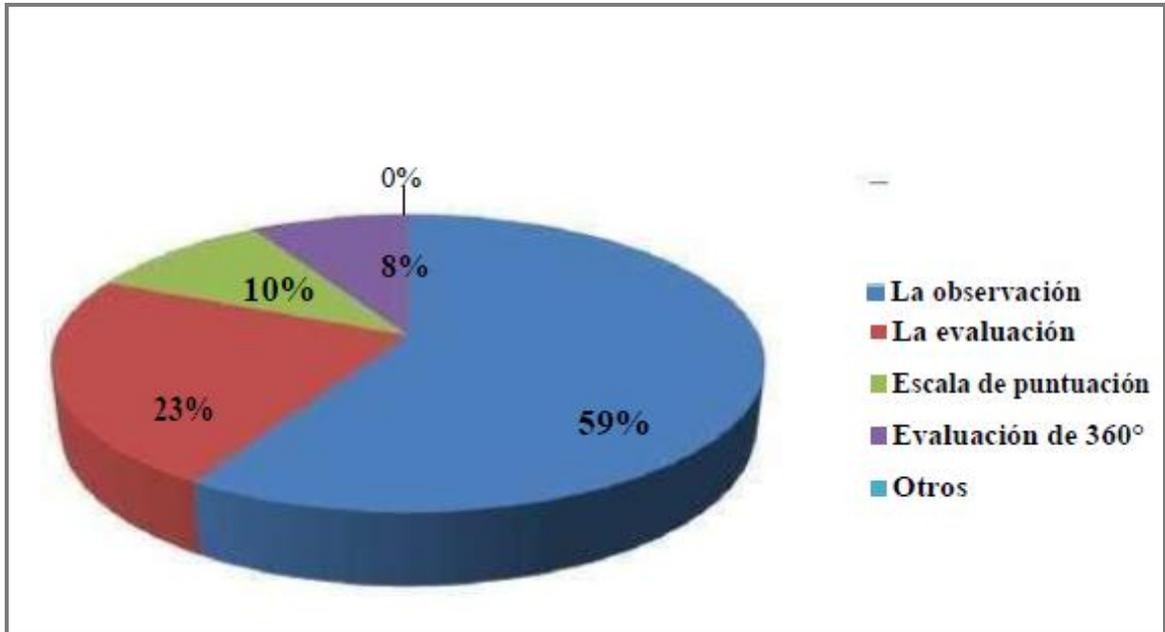


Figura 12: Que técnicas utiliza para medir el rendimiento de su personal.

Fuente: Tabla 3.

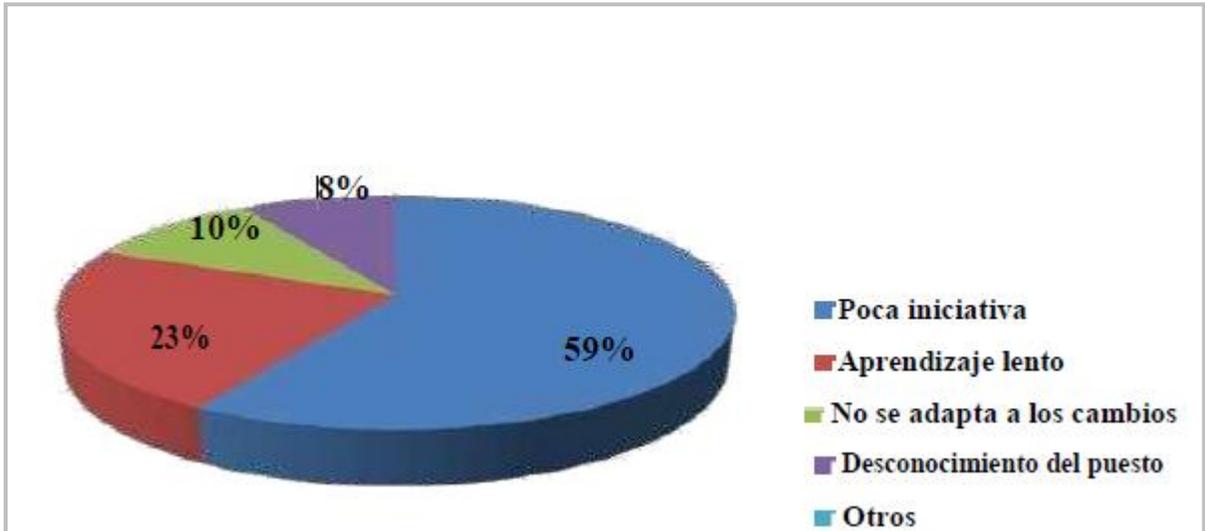


Figura 13: Qué dificultades existen en la implementación de la gestión de la calidad.

Fuente: Tabla 3.

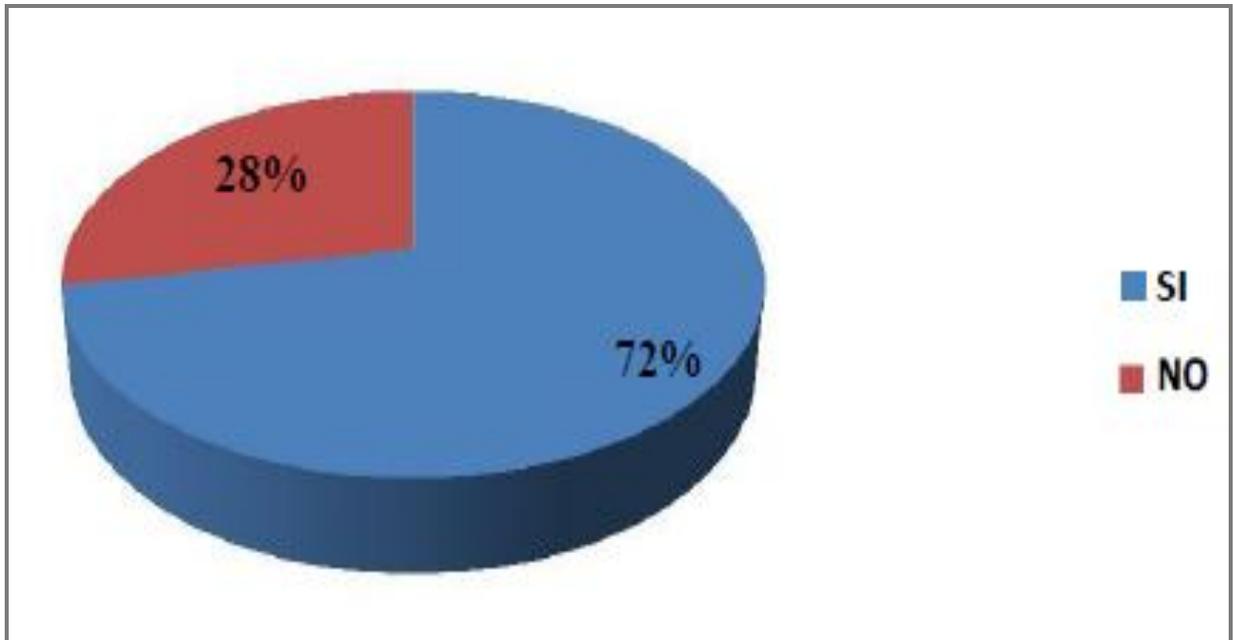


Figura 14: La excesiva rotación del personal le impide una adecuada gestión de calidad.

Fuente: Tabla 3.

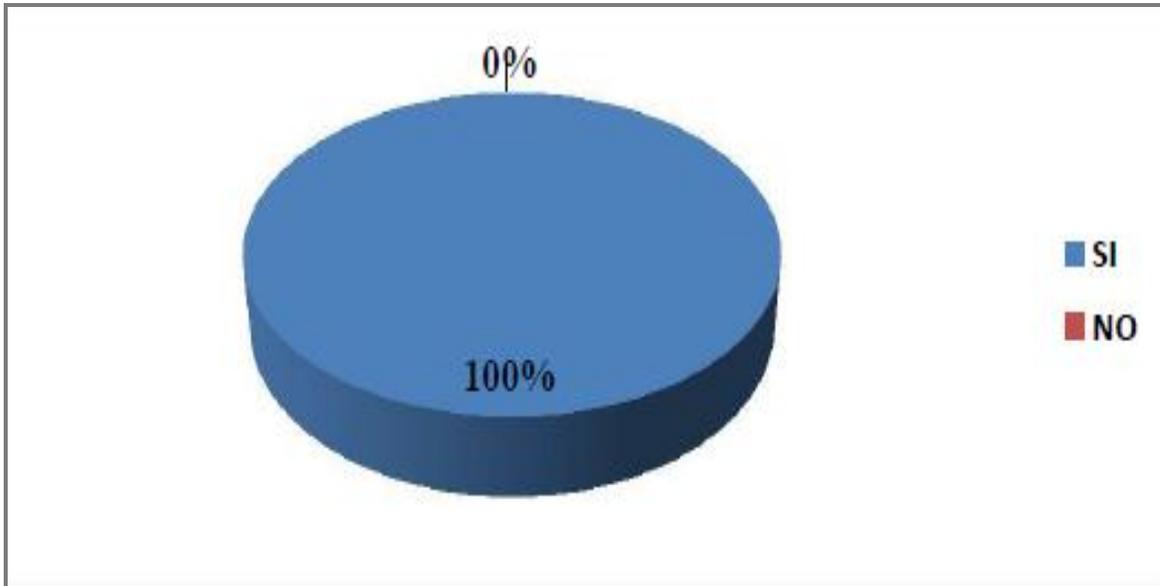


Figura 15: La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.
Fuente: Tabla 3.