



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MEJORA CONTINÚA DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO RUBRO RESTAURANTES DE COMIDA
ORIENTAL DE LA AVENIDA PACIFICO. DEL DISTRITO
DE NUEVO CHIMBOTE, 2016.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Br. Juan Francisco Botello Palmadera

ASESOR:

DR. Reinerio Zacarías Centurión Medina

**CHIMBOTE – PERÚ
2018**

HOJA DE FIRMA DE JURADO

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme bendecido y permitirme llegar hacia donde estoy, dándome fuerza y fe, para terminar satisfactoriamente mis estudios.

A mis padres y hermanas que me ayudaron formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores.

Al profesor Reinerio Centurión Medina, asesor de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento en la elaboración del trabajo de investigación.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por promover y aplicar estratégicamente la investigación formativa en la formación de futuros profesionales de Administración de Empresas.

DEDICATORIA

A mis padres:

Mis primeros maestros que son mis padres, Gerardo Botello y Luisa Palmadera, a ellos, por darme la vida y valiosas enseñanzas en todo este tiempo que estuvieron conmigo en mi educación y en mi vida, apoyándome para nunca darme por vencido.

A mis maestros, personas que nunca desistieron al enseñarme, aún sin importar que muchas veces no prestara atención en clase, a ellos que continuaron depositando su esperanza en mí.

A mis maestros, personas que nunca desistieron al enseñarme, aún sin importar que muchas veces no ponía

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida oriental de la Av. Pacífico del distrito de Nuevo, Chimbote 2016. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Para el recojo de información la población estuvo conformada por 28 micro pequeñas empresas, con un tamaño muestral de 23 mypes, obteniéndose los siguientes resultados: 65,2% de los representantes tienen una edad entre 31 a 50 años. 60,9% son de género masculino. 34,8% tiene grado de instrucción superior universitario. 73,9% son dueños. 47,8% tienen más de 7 años en el cargo. 65,2% son de nivel microempresa. 52,2% fueron creadas por oportunidad. 39,1% tiene 11 años de permanencia en el rubro. 43,5% tienen entre 6 a 10 trabajadores. 69,6% no son familiares. 26,1% emplea el marketing. 47,8% tiene un lento aprendizaje. 34,8% emplea la observación. 73,9% opinó que la gestión de calidad contribuye en mejorar su empresa. 60,9% respondió que aplicar la mejora continua siempre es importante. 52,2% toma decisiones con respecto a la mejora continua. 39,1% considera que las herramientas y recursos humanos siempre hacen parte de una mejora continua. Se concluye que la gestión de calidad, con el uso de la mejora continua permite mejorar el desempeño de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro comida oriental de la Av. Pacífico del distrito de Nuevo. Chimbote.

Palabras Clave: Gestión de calidad, Mejora continua en MYPES.

ABSTRAC

The objective of the present investigation was to determine the main characteristics of quality management in continuous improvement of micro and small enterprises in the food service sector of eastern food restaurants in the Av. Pacífico district of Nuevo. Chimbote, 2016. The research was non-experimental - transversal - descriptive. For the collection of information, the population consisted of 28 micro small businesses, with a sample size of 23 mypes, obtaining the following results: 65.2% of the representatives are between 31 and 50 years old. 60.9% are male. 34.8% have a university higher education degree. 73.9% are owners. 47.8% have more than 7 years in office. 65.2% are micro-enterprise level. 52.2% were created by opportunity. 39.1% have been in the business for 11 years. 43.5% have between 6 to 10 workers. 69.6% are not relatives. 26.1% use marketing. 47.8% have a slow learning. 34.8% employ observation. 73.9% thought that quality management contributes to improving their company. 60.9% responded that applying continuous improvement is always important. 52.2% make decisions regarding continuous improvement. 39.1% consider that tools and human resources are always part of a continuous improvement. It is concluded that quality management, with the use of continuous improvement, improves the performance of micro and small companies in the services sector - oriental food item of Av. Pacífico in Nvo district. Chimbote

Keywords: Quality management, Continuous improvement in MYPES

CONTENIDO

1. Título.....	i
2. Hoja de firma de jurado	ii
3. Agradecimiento.....	iii
4. Dedicatoria.....	iv
5. Resumen.....	v
6. Abstrac	vi
7. Contenido.....	vii
8. Índice te tablas y figuras	viii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	7
2.1 Antecedentes	7
2.2 Bases teóricas	11
2.3 Marco conceptual	21
III. Hipótesis	24
IV. Metodología	25
4.1 Diseño de la Investigación	25
4.2 Población y Muestra.....	25
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	26
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
4.5 Plan de análisis	28
4.6 Matriz de consistencia	29
4.7 Principios éticos	31
V. Resultados y tablas	32
5.1 Resultados	32
5.2 Análisis de los Resultados.....	36
VI. Conclusiones.....	44
Referencias Bibliográficas.....	45
Anexos	48

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS

Tabla 01. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.....	32
Tabla 02. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.....	33
Tabla 03. Características de la Gestión de Calidad con el uso de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.	34

FIGURAS (ANEXOS)

Figura 01: Edad del representante	60
Figura 02. Genero del representante	60
Figura 03. Grado de instrucción del representante	61
Figura 04. Cargo del representante	61
Figura 05. Tiempo que desempeña en el cargo	62
Figura 06. Nivel de la empresa	62
Figura 07. Tiempo de permanencia en el rubro	63
Figura 08. Tiempo de permanencia en el rubro	63
Figura 09. Número de trabajadores.....	64
Figura 10. Personal que labora en su empresa.....	64
Figura 11. Conoce el término gestión de calidad.....	65
Figura 12. Técnicas modernas emplea en su empresa	65
Figura 13. Dificultades que tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad.....	66
Figura 14. Técnicas que emplea para medir el rendimiento de su personal	66
Figura 15. La gestión de calidad contribuye a la mejora de su empresa	67
Figura 16. Aplicar la mejora continua es importante para su empresa.....	67
Figura 17. Realiza toma de decisiones con respecto a la mejora continua.....	68
Figura 18. Las herramientas, maquinaria y recursos humanos hacen parte de una mejora continua.....	68

I. INTRODUCCIÓN

Las MYPES son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Vigil, 2008).

La evolución de las micro y pequeñas empresas en el Perú encuentra su génesis en dos hechos importantes: el primero de ellos se refiere a los ciclos evolutivos por los que naturalmente va atravesando la economía nacional, tanto en los períodos de reactivación (69-74, 79-82, 85-87, años en los que la población tenía mayores ingresos por lo que buscaban invertir el excedente en sectores rentables); como a los de recesión (76-78, 83-84, 88-90, épocas de cierre de empresas y despidos laborales intempestivos, por lo que se "inventaban" puestos de trabajo temporales mientras iban buscando otro empleo). La segunda causa para que las MYPE empiecen a tomar fuerza en la economía nacional es el cada vez más creciente proceso de migración de los campos a las ciudades, el mismo que se da entre muchos factores, por la mayor concentración de la actividad industrial en la capital y las ciudades más grandes (Arequipa, Trujillo y Chiclayo) y por el crecimiento constante de los movimientos subversivos en las zonas rurales del país (Infante, 2006).

Álvarez & Durán (2009) indican que las pequeñas y medianas empresas se originan por la necesidad de crear mecanismos de integración productiva entre pequeñas empresas de un mismo sector a fin de ganar competitividad y por otro lado se crean también por el vacío que genera la propia imperfección del mercado y sobre todo por la incapacidad de las grandes empresas y las políticas económicas de los gobiernos para generar empleo y solucionar el problema de pobreza.

Las micro y pequeñas empresas están distribuidas por todo el mundo, debido a la globalización que ha permitido que estas empresas aumenten en los últimos años, es por ello que las micro y pequeñas empresas juegan un papel muy importante en la economía de muchos países, según lo menciona Bañeras (2017), quien afirma que la gestión de calidad en MYPES de Europa, es fundamental para el desarrollo

económico, ya no solo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad o país. La norma que establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de calidad es la UNE-EN ISO 9001, cuya versión vigente es la del año 2008.

Estas empresas han adquirido una gran participación en todo el mundo, no solo en Europa sino también en América Latina, sin embargo, no son gestionadas con calidad y no realizan ningún proceso hacia la mejora continua, es por ello que estas empresas suelen no desarrollarse y a veces suelen desaparecer del mercado, según lo señala Henríquez (2009), las micro y pequeñas empresas en América latina han sido duramente afectadas, muchas de ellas han sufrido una caída, debido a que tienen problemas y se encuentran estancadas en su crecimiento y desarrollo empresarial, esto se debe a que estas empresas no están orientadas a la gestión de calidad y mejora continua, no contando con los recursos humanos capacitados y calificados, para asumir cargos y funciones de responsabilidad. Actualmente las micro y pequeñas empresas representan el 97,56% del total de empresas y generan el 85% del empleo y frente a esto, los estados, buscan mejorar su competitividad y gestión, promoviendo leyes favorables, para su capacitación, asistencia técnica, facilidad de mercados, innovación y acceso a tecnologías y al financiamiento. Así mismo, las micro y pequeñas empresas generan puestos de trabajo y contribuye al desarrollo económico del país, según lo manifiesta América Economía (2012), afirma que las micro y pequeñas empresas (mypes), son decisivas para crear nuevos puesto de trabajo, por lo menos en Brasil según lo que ha señalado el Catastro General de empleados y desempleados del Ministerio de Trabajo y Empleo, donde esta clase de negocios generan el 75,7% de los puestos de trabajos.

En el Perú las micro y pequeñas empresas han logrado tener una gran participación económica, debido a la gran cantidad de empleo y por su contribución con el Producto Bruto Interno (PBI), sin embargo, estas empresas no se han desarrollado ni han crecido empresarialmente, debido a que son gestionadas por personas que no enfocan sus procesos hacia la mejora continua empleando una buena gestión de calidad, en el Perú 6 de cada 10 micro y pequeñas empresas son informales.

Las micro y pequeñas empresas juegan un papel relevante en el desarrollo económico - social del país y de nuestra región, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador de la producción. En un país donde la escasez de empleo es uno de los problemas más serios, resulta imprescindible reflexionar sobre el rol promotor que le corresponde al estado para mejorar el desempeño del micro y pequeñas empresas. El apoyo de las micro y pequeñas empresas es vital para lograr el desarrollo con inclusión social, la necesidad de promover un desarrollo territorial, que tenga como uno de sus ejes el desempeño de las micro y pequeñas empresas y su efectiva inserción en los mercados, favoreciendo de esta manera la creación de empleo, la democratización de oportunidades y participación de los ciudadanos. (Bernedo, 2015).

Sin embargo, las MYPES enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo. Estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados (Arinaitwe, 2006). Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas (Sausser, 2005). Así mismo existe necesidad de identificar los factores que limitan el crecimiento y desarrollo de las empresas, de forma que se pueda lograr una mayor proporción de empresas consolidadas en el Perú. Sin embargo, a pesar de la importancia y contribución que realizan las MYPES, la literatura actual revela que no se han realizado estudios en el Perú que identifiquen los factores que limitan su crecimiento y desarrollo. No obstante a sus notables e innegables contribuciones al desarrollo nacional, están aún afrontadas a un conjunto de problemas e inclusive restadas de importancia, a pesar que las pequeñas y medianas empresas constituyen el sector empresarial inmensamente mayoritario en el Perú, con capacidades demostradas para generar empleo que es el problema principal del país y para contribuir a la generación de la riqueza nacional, sin embargo no existe una estrategia nacional sostenida que permita promover y desarrollar las pequeñas y medianas empresas en el Perú.

Por ende, no todas estas empresas son gestionadas por personas capacitadas y preparadas profesionalmente para dirigir las con calidad, según información estadística en Brasil estas empresas suelen ser dirigidas por profesionales universitarios, y el otros son gestionadas por los mismo dueños por lo que no realizan gestiones enfocadas hacia la mejora continua, sin embargo a pesar de que contribuyen con la generación de empleo, no suelen mejorar sus procesos a través de una buena gestión que les permita desarrollarse como empresa.

En la Región de Ancash existen alrededor de 18 mil micro y pequeñas empresas, siendo éstas dirigidas por representantes o emprendedores, sin embargo estas personas que gestionan y dirigen las micro y pequeñas empresas suelen realizar gestiones de manera empírica, por lo que a veces suelen estancarse en sus procesos y/o suelen desaparecer del mercado. (INEI, 2012). *En Ancash existen muchos micros y pequeñas empresas que son creadas por necesidad debido a que en los últimos años se han registrado índices de desempleo, sin embargo estas empresas no son gestionadas con calidad, ni enfocan sus procesos a la mejora continua, lo que impide el crecimiento y desarrollo empresarial.*

El presente trabajo de investigación realizado en la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro comida oriental de Avenida Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote. Donde se desarrolló el trabajo de investigación, las micro y pequeñas empresas no están siendo gestionadas con calidad, ni enfocan sus proceso a la mejora continua. Esto se debe a que los representantes no cuentan con la preparación, formación académica, ni profesional necesaria para poder gestionar estos negocios de manera óptima. Dentro de este contexto se puede observar que el micro y pequeñas empresas afrontan una cadena de inconvenientes problemas que afectan su estabilidad en el difícil y competitivo mercado en el que operan. Es por ello, que el enunciado del problema en la presente investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la avenida pacifico de Nuevo Chimbote, 2016?

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

Determinar las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

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

Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Avenida pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

La presente investigación gestión de calidad con el uso de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la avenida pacifico de Distrito de Nuevo Chimbote, se justifica porque presenta razonamientos teóricos, adecuadamente sustentados en otros estudios y experiencias, los cuales indican la utilidad, relevancia, factibilidad, y conveniencia, así mismo es una herramienta de información para los pequeños empresarios, con la posibilidad de brindar una información veraz, en formación del conocimiento personal, y social de los empresarios con la capacidad de mejorar y desenvolverse con éxito en los distintos ámbitos empresariales de manera eficiente, del mismo modo permitirá a los estudiantes como una información base para que se puede realizar futuras investigaciones.

Presenta los razonamientos metodológicos e indica, el aporte de la investigación a otras investigaciones futuras, indica la aplicabilidad de la investigación tanto

académica como institucional y a su proyección en las micro y pequeñas empresas, así como en la sociedad.

Finalmente, se justifica porque posibilitará a los representantes de las micro y pequeñas empresas a diseñar, elaborar e implementar programas de capacitación orientados a la gestión de calidad y la mejora continua.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Campos (2015) en su investigación titulada: “*Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano la primavera castilla, 2015*”. Tuvo como objetivo general: describir las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano la primavera castilla, 2015 y se obtuvo los siguientes resultados. Respecto a los representantes, el 62% de las personas encuestadas eran los administradores de las empresas. Respecto a las micro pequeñas empresas, el 62% de las empresas iniciaron su negocio hace más de tres años, el 62% de las empresas cuentan con menos de cinco operarios. Respecto a la gestión de calidad el 38% de las MYPES encuestadas algunas veces definen los objetivos de la empresa el 39% de las empresas casi siempre han definido la misión, visión y valores de la organización, el 39% de las organizaciones algunas veces comunican la visión, misión y valores de la organización, el 38% casi siempre aplica métodos de mejora en su proceso, el 46% casi siempre hace uso de documentación necesaria para la planificación, operación y control de proceso, el 69% de los encargados de administrar las MYPES, manifestaron que se consideraban líderes participativos. Se llegó a la siguiente conclusión que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no definen sus objetivos empresariales, lo que impide el crecimiento y desarrollo empresarial, no definen lo que es gestión de calidad y no emplean herramientas estratégicas que les permitan crecer y desarrollarse como empresa.

Finalmente se puede concluir de las micro pequeñas empresas los representantes son los propios gerentes, la mayoría cuenta con menos de cinco operarios en cada una de las micro pequeñas empresas.

Farfán (2014) en su investigación titulada: “*Gestión de la calidad de las MYPE de sector servicio de pilado de arroz de la provincia de Sullana, año 2014*”. Se planteó el siguiente objetivo general: describir las principales características de la Gestión de calidad de las MYPE del sector servicio - rubro del pilado de arroz del sector Sullana, año 2014 y se obtuvieron los siguientes resultados. Con respecto a los

representantes, el 62 % de las personas encuestadas eran los administradores de la empresa. Respecto a las micro pequeñas empresas el 62% de las empresas iniciaron su negocio hace más de tres años, el 62% de las empresas cuentan entre uno a cinco trabajadores. Con respecto a la gestión de calidad, el 39% de las empresas casi siempre han definido la misión, visión y valores de la organización, el 38% casi siempre aplica métodos de mejora en su proceso, el 46% casi siempre hace de la documentación necesaria para la planificación, operación y control de proceso, el 54% de los directivos de las MYPES, algunas veces se capacitan, 46 % de las MYPES cumplen con objetivos organizacionales con frecuencia, el 62% de las empresas manifiestan que casi nunca presentan inconvenientes en el servicio que se brinda. Se llegó a las siguientes conclusiones que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no emplean la gestión de calidad en sus procesos ni en sus actividades lo que les resulta un poco complicado a la hora de brindar un buen producto y/o servicio.

Goicochea (2016) en su investigación titulada: “La Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de villa maría del triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015.” Planteó el siguiente objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de villa maría del triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015. Se obtuvo los siguientes resultados: respecto a los representantes legales de las MYPES: el 100% son de nacionalidad peruana, 80% tiene entre 31 y 50 años de edad, y el 70% son de género masculino. Respecto a las micro y pequeñas empresas: el 60% tiene de 1 a 4 trabajadores. Respecto a la gestión de calidad: 80.0% de la población encuestada, asegura que si tienen conocimiento sobre el significado de gestión de calidad mientras, que el 10% no tienen el conocimiento de la gestión de calidad, también se obtuvo que el 30% de la población, desarrolla políticas de calidad en el restaurante; mientras que el 70% no desarrolla políticas de calidad. Se llegó a las siguientes conclusiones que la mayoría de las micro y pequeñas empresas desconocen el término gestión de calidad, por lo que es muy difícil aplicar herramientas estratégicas en sus negocios, debido a la poca preparación y poco

conocimiento que tienen sus representantes, y realizan decisiones de manera empírica y cotidianamente.

Hernández (2015) en su investigación titulada: “Gestión de calidad marketing y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014.” Obtuvo como resultado: La gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado o parametrizado en la mayoría de las empresas, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y en que algún momento dieron resultados, pero el negocio evoluciona y se puede permitir mantener ideas o costumbres que no vayan a la par de la expansión del negocio No se lleva una correcta gestión de proveedores y de insumos ya que a pesar de que se manifiesta que ellos exigen calidad y precio, hemos tenido la oportunidad de estar presente en muchas entregas de productos y la manipulación de los mismos por parte de los proveedores esta apartada de ser una manipulación de calidad, inclusive muchas veces a vista de los consumidores. Las condiciones de higiene en ocasiones se limitan a tener un carnet de sanidad pero sin tener en cuenta los aspectos primordiales como la higiene en la atención, el aseo de las manos antes y después de atender a cada comensal, orden y limpieza. Se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no emplean la gestión de calidad debido al desconocimiento que sus gestores y/o representantes tienen, debido al poco conocimiento y preparación personal lo que es muy difícil de que estas empresas empleen herramientas estratégicas que le permita mantener una posición favorable ante su competencia.

Jáuregui (2012) en su tesis titulada: “Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Planteo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, se obtuvieron los siguientes resultados: el 50% de los representantes, tienen edad entre 18 y 30 años. 50% son de género masculino. El 71% tiene grado de instrucción no universitaria, el 75% son los dueños. El 37.05% tienen años de permanencia en el rubro. El 62.5% tienen de 1 a 3 trabajadores. El 100% tienen como objetivo maximizar ganancias. El 100% no tienen conocimiento

de técnicas de gestión. El 100% aplica liderazgo en su gestión. El 75% aplica el liderazgo democrático. El 100% no sigue un plan de negocios estratégicos. El 100% percibe que aplica la gestión de calidad que ayudaría a lograr objetivos. El 100% a obtenido como resultados ofertar productos de mayor y menor calidad.

Ríos (2014) en su trabajo de tesis titulado: “Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Huanchaco, año 2014, planteó el siguiente objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES de sector servicio rubro restaurantes del distrito de Huanchaco año 2014; obteniendo los siguientes resultados: De los representantes legales de las MYPES encuestadas predomina el género masculino con el 65% y el 35% de los representantes legales de las MYPES encuestadas su edad fluctúa entre de 35 a 44 años de los representantes legales de las MYPES encuestadas predomina la instrucción de superior completa con 60% se observa que tiempo de permanencia en años predomina de 5 a 7 años con un 50%. Con relación a las micro y pequeñas empresas, se observa que un 90% de las MYPES son formales el número de trabajadores permanentes representa un 95%. Se observa que, la finalidad por la que se formó la MYPES fue para generar ingresos para solventar los gastos familiares, obteniendo un 45%. Gestión de calidad. Podemos observar que, los principales factores que generan calidad al servicios que se brinda, es la buena atención, que según lo encuestado nos arroja un 50%. Podemos observar que; según los representantes legales encuestados, creen que la gestión de calidad es importante para las MYPES, reflejándose a un 85%. El 75% respondieron que la calidad es uno de los factores principales para generar utilidad. Podemos observar que, un 80% de los representantes legales encuestados, respondieron que los clientes se sienten satisfechos por servicio brindados. El 85% de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron que si consideran que el servicio brindan es de calidad. Se llegó a las siguientes conclusiones que los representantes de las micro y pequeñas empresas considera el servicio de atención al cliente como un principal factor para generar utilidad a la empresa.

2.2 Bases Teóricas

Emprendedor de las micro y pequeña empresa

El emprendedor es considerado la persona que inicia una idea de negocio, y que tiene la capacidad de emprender, sin embargo no todo emprendedor es considerado un buen gestor de los negocios, así como lo manifiesta Poncio (2011). El emprendedor es una persona que busca iniciativa propia formando MYPES para el desarrollo económico del país y genera nuevos puestos de trabajo para la población.

En la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental el emprendedor es considerado como una persona capaz de ejercer y llevar por un buen camino a un negocio, es por eso que la mayoría de emprendedor son los dueños de estos negocios quienes inician y a quienes les respaldan los años de experiencia en el cargo.

Perfil del emprendedor de la micro y pequeña empresa:

El emprendedor de las micro y pequeñas empresas es considerado como una de las personas más oportunistas, porque tiene la capacidad de poder ejercer y llevar a cabo una idea de negocio, pero todo emprendedor presenta un perfil el cual tiene un gran factor y relevancia a la hora de emprender según lo señala.

Gonzales (2009) en nuestro país más del 70% son de tamaño micro y pequeñas empresas. De ellas, más del 90% son administradas por sus propios dueños y la gran mayoría de ellos no cuentan con una carrera profesional, ni capacitación adecuada para ejercer el oficio. El perfil de procedencia de ellos no es muy variado, entre ellos se encuentran:

Desempleados

Empleados

Recién Graduados

Estudiantes por Graduarse

Amas de casa

Una parte importante de los emprendedores de las micro y las pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental son personas que presentan diversos

perfiles a la hora de gestionar su negocio, la mayoría cuentan con estudios superiores universitarios.

Condiciones para ser emprendedor:

Los emprendedores de las MYPES buscan ostentar y tener en cuenta algunas condiciones antes de iniciar una idea de negocio, según lo manifiesta Poncio (2011).

Todo emprendedor busca crecimiento para su negocio ya que con el mejoramiento continuo producirá mejores servicios de calidad, y por ello deben contar con los siguientes perfiles.

Perseverancia: es uno de los perfiles más importantes, la constancia y la insistencia lleva al éxito.

Independencia: la búsqueda de ser independiente es una motivación individual de cada emprendedor porque asumen el rol principal en gestión del negocio.

Autoestima: para sobre salir de errores que comete y sirve de actitud frente de dificultades.

Autonomía: es la capacidad iniciativa por cuenta propia de cada emprendedor, en lo cual posee seguridad en decisiones que toma.

Iniciativa: es el inicio que presenta el emprendedor de manera permanente buscando nuevas oportunidades laborales en condiciones de crear nuevos negocios.

La mayoría de emprendedores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental son personas autodependientes, que les gusta gestionar su negocio de acuerdo a sus conocimientos y criterio.

Empresario de la micro y pequeña empresa:

El empresario de la micro y pequeña empresa presenta etapas que son fundamentales a la hora de iniciarse en el mundo de los negocios según lo afirma Gonzales (2009). Por secuencia cronológica, las etapas de la vida de cualquier

individuo con el oficio de empresario de pequeña empresa trascurren de la siguiente manera:

1. **Idear.** Crear en la mente un producto o servicio susceptible de ser llevado a la práctica.
2. **Planear.** Investigar, estudiar y diseñar todos los componentes de la empresa.
3. **Establecer.** Construir y aplicar tangiblemente lo planeado sobre la empresa.
4. **Arrancar.** Dar inicio formal a las actividades y operaciones de la empresa.
5. **Dar seguimiento.** Reaccionar a las dinámicas cotidianas en las operaciones de las empresas, así como vivir los ajustes a los planes originales a consecuencia de los perfectibles de ellos.
6. **Operar de forma sostenible.** Mantener las actividades y operaciones cotidianas de la empresa durante un periodo prolongado de tiempo.
7. **Lograr una buena rentabilidad.** Calcular y hacer generar recurrentemente a la empresa utilidades netas superiores a la esperada, en proporción a la inversión.
8. **Ser empresario por oficio.** Ser capaz de desarrollar más de una empresa formal y rentable durante un periodo prolongado de tiempo.

Los MYPES de sector servicio rubro comida oriental presentan diversas etapas en su vida antes y después de iniciar un negocio, la mayoría de estos representantes gestiona de manera empírica su negocio, y solo algunos de estos emplean herramientas estratégicas que les permita ser más eficientes y rentables en el mercado.

Definición de empresa:

La empresa es considerado una unidad económica, formada por una persona o un grupo de personas, pueden ser una empresa de comercio, industrial o prestadora de servicios, según lo señala Rodríguez (2010). La empresa es el ente donde se crea la riqueza. Permite que se pongan en operación recursos organizacionales (humanos, materiales, financieros, técnicos), para transformar insumos en bienes y servicios terminados, con base en los objetivos fijados por la dirección general – intervienen en diferentes grados y motivos económicos, sociales y de servicios. Se considera a la

empresa de todo tipo (industrial, comercial, de servicios), y tamaño (micro, pequeña y mediana empresa), como factores fundamentales para el desarrollo económico y social de la nación.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio y del rubro comida oriental, cuentan con mano de obra capacitada, materiales técnicos y financieros.

Definición de la micro y pequeña empresa:

Las micro y pequeñas empresas son unidades económicas productoras de bienes y servicios, de acuerdo a la ley 28015 en el artículo N° 02 define a la micro y pequeña empresa 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 prestación de servicios.

Las mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental son empresas que fueron constituidas para satisfacer las necesidades de los clientes la mayoría son de nivel microempresa.

Las MYPES presentan características que permiten conocer el nivel de la empresa, de acuerdo a la nueva ley MYPE 30056, las micro, pequeñas empresas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Importancia de las micro y pequeñas empresas:

Las micro y pequeñas empresas son consideradas fuentes de producción no solo por su contribución con el producto bruto interno del país sino también por la capacidad de generar empleo según lo señala Sánchez (2014). En la actualidad las micro y pequeñas empresas (MYPES) son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según el Ministerio de trabajo y promoción del empleo, tienen una gran significación porque aportan con un 40% al PBI y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que generan, sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado, por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motivan el crecimiento de las mismas.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental son consideradas fuentes de producción debido a la capacidad de generar empleo, ya que la mayoría de estas micro y pequeñas empresas cuentan con más de 11 trabajadores por empresa.

Definición de Gestión de calidad:

La gestión de calidad es el conjunto de operaciones que permite administrar de manera correcta todos los recursos (económicos, financieros, técnicos, humanos, entre otros) de la empresa para un objetivo propuesto según lo manifiesta Carrasco (2013). Es el aspecto de la función general de gestión de una empresa que define y aplica la política de calidad. La obtención de la calidad deseada requiere de participación y compromiso de todos los miembros de la organización y la responsabilidad por la gestión de calidad pertenece a la dirección superior. Por otro lado la gestión de la calidad incluye la planificación estratégica, la asignación de recursos y otras actividades sistemáticas, tales como los planes de calidad, las operaciones y evaluaciones.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental la mayoría no conoce el termino de gestión de calidad, lo que no les permite tener una gestión eficiente con todos los recursos de la empresa, esto se debe a sus

representantes desconocen o tiene poca información con respecto a la gestión de calidad.

Definición de un sistema de calidad:

La gestión de calidad puede emplearse a través de sistemas que permitan garantizar el uso eficiente de todos los recursos de la empresas, desde la alta dirección hasta el nivel operacional, es decir todo la organización según lo afirma Carrasco (2013). Consiste en la suma de la estructura organizativa, las responsabilidades y los recursos para aplicar la gestión de calidad. Por lo tanto el sistema de calidad debe corresponder a las necesidades de la empresa para cumplir con los objetivos de calidad.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental no emplean sistemas de gestión de calidad, debido al poco conocimiento que sus representantes manifiestan a la hora de gestionar su negocio.

Definición de un Control de Calidad:

El control en la gestión de calidad permite emplear técnicas estratégicas que permitan mejorar la eficacia y eficiencia de la empresa según lo manifiesta Carrasco (2013). El control de calidad incluye técnicas y actividades operacionales destinadas a mantener bajo control bajo un proceso y eliminar las causas que generan comportamientos insatisfactorios en etapas importantes en el ciclo de la calidad (espiral de calidad), para conseguir mejores resultados económicos.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro imprentas emplean herramientas estratégicas como el Marketing en sus negocios, sin saber que están empleando un sistema de gestión de calidad, que les permite mejorar los procesos y operaciones en la empresa.

Los ocho principios de gestión de calidad:

Las ISO en la actualidad representan un impacto positivo para la organización debido a que hoy por hoy es considerado como una certificación que permite regular los procesos y operaciones de la organización según lo afirma Chamorro (2016). Las normas ISO son las normas establecidas por la organización ISO (International

Standardization Organization), para estandarizar los procesos de producción y control en empresas y organizaciones. En concreto, la norma básica que regula los sistemas de gestión de calidad es la ISO 9001. Esta norma está basada en ocho principios de gestión de la calidad:

Orientación al cliente.

Liderazgo.

Participación del personal.

Enfoque basados en procesos.

Enfoque de sistemas para la gestión.

Mejora continua.

Enfoque basados en hechos para la toma de decisiones.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental no cuentan con certificaciones ISO, pero orientan sus procesos y operaciones a la orientación al cliente, brindan un producto y un servicio de calidad.

Ventajas y beneficios de un sistema de gestión de calidad:

Un sistema de gestión de calidad presenta beneficios que permiten mejorar la competitividad empresarial, no solo interna sino también externa, según lo señala Chamorro (2016). De manera genérica un buen sistema de gestión de calidad nos ayuda a mejorar nuestra posición competitiva e imagen tanto interna como externamente. Veamos más detenidamente estos beneficios:

Mejora la organización de la compañía. Al ayudarnos a sistematizar operaciones suelen producirse innovaciones que nos ayudan a hacer más eficientes los procesos de la empresa.

Permite controlar el desempeño de los procesos y de la organización en sí misma. El sistema de gestión de la calidad nos ayuda a cumplir de manera más adecuada la normativa relacionada con nuestros productos y servicios.

Mejora la capacitación de los trabajadores de la empresa.

Los sistemas de gestión de la calidad tienen muy en cuenta los requisitos y expectativas del cliente, por lo que su implementación incide positivamente en su satisfacción de los comensales.

En mayoría de los casos las Mypes no emplean sistemas de gestión de calidad, pero sin embargo emplean herramientas estratégicas que permiten aumentar la productividad y nivel competitivo de la empresas sin saber que están haciendo uso de la gestión de calidad.

Importancia de la calidad en la gestión empresarial:

La gestión de calidad es importante en las empresas, es por eso que hoy en día la mayoría de empresas basan sus negocios orientados a la gestión de calidad según lo afirma Bañeras (2017). La calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados, en los que sepamos en cada momento de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento, o por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no solo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental considera que la gestión de calidad no es importante para su negocio, sin embargo sus representantes hacen uso de herramientas estratégicas que van orientadas hacia la calidad.

Definición de la Mejora Continua:

La mejora continua se considera como la regulación de los procesos y operaciones deficientes que se dan dentro y fuera de una empresa según lo señala Tolosa (2017). La mejora continua se aplica de manera gradual y ordenada a través de eventos o procesos de mejora, de modo que se involucre a todos las personas en la empresa y se busquen las soluciones optimas a aquellos procesos que no funcionan. Estos procesos de mejora se llevan a cabo, generalmente, cuando se dan algunas de las situaciones siguientes:

Existe un problema de calidad.

Se quiere mejorar la distribución de las áreas de actividad.

Es necesario reducir el tiempo de preparación de las áreas de actividad y de los equipos.

Se necesita disminuir el tiempo de respuesta de los clientes.

Se desea reducir los gastos de operación.

Es preciso mejorar el orden y la limpieza.

Se ha de reducir la variabilidad de una característica de calidad.

Es necesario hacer el uso de los equipos.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental manifiestan que aplicar la mejora continua siempre es importante para su negocio, pero no todos enfocan sus procesos y operaciones a la mejora continua.

Características de un Sistema de Mejora Continua:

La mejora continua pretende mejorar los procesos y/u operaciones de la organización, pero un sistema de mejora continua mejoraría la productividad y competitividad de la empresa según lo afirma Flores (2010). La mejora continua no solo tiene sentido para la empresa de producción masiva, sino que también en empresas que prestan servicios es perfectamente válida, y ventajoso principalmente porque si tiene un sistema de mejora continua, (al ser un sistema, quiere decir que es algo establecido y conocidos por todos en la empresa donde se está aplicando) entonces tiene la siguiente características.

1. **Un proceso documentado.** Esto permite que todas las personas que son partícipes de dicho proceso los conozcan y todos lo apliquen de la misma manera cada vez.
2. **Algún tipo de sistema de medición.** Que permita determinar si los resultados esperados de cierto proceso se están logrando (indicadores de gestión).
3. **Participación de todas o algunas personas.** Relacionadas directamente con el proceso ya que son estas personas las que día a día tienen que lidiar con las virtudes y defectos del mismo.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental basas sus procesos y operaciones en las decisiones del día a día sin embargo algunas de

estas empresas consideran que la mejora continua es fundamental e importante en el crecimiento y desarrollo empresarial.

Ciclo Deming para la Mejora Continua:

El ciclo Deming es considerado una herramienta estratégica que permite mejorar los procesos de la organización, haciendo más eficaz y eficiente el uso de los recursos según lo manifiesta Bernal (2013). El nombre del ciclo PDCA (o ciclo PHVA), viene de las siglas, Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, en inglés “Plan, Do, Check, Act”. También conocido como ciclo de mejora continua o círculo de Deming, por ser Edwards Deming su autor. Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales).

La totalidad de las MYPES del sector servicio del rubro comida oriental no emplean el Ciclo Deming como herramienta estratégica, debido al desconocimiento o falta de preparación que presentan sus representantes.

Los modelos de excelencia como Mejora Continua:

La mejora continua ha permitido mejorar la productividad de la empresa debido, haciendo uso de la manera correcta de los recursos fuera y dentro de la empresa, los modelos de excelencia son procesos normativos que sirven como guías de autoevaluación según lo añade IsoTools (2015). El desarrollo de la calidad total y la mejora continua ha dado lugar a la aparición de los modelos de excelencia, que pueden definirse como marcos no normativos basados, en una serie de criterios que sirven como guías de autoevaluación. De esta forma, las organizaciones pueden comprobar que están dirigiéndose por el camino correcto para conseguir la excelencia empresarial, mediante el alcance y mantenimiento de la calidad total y mejora continua de todos sus procesos y circuitos.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental basan sus operaciones en las decisiones que sus representantes toman en el día a día, sin

realizar modelos de excelencia que permitan mejorar la productividad de la empresa.

La relación de Calidad en la Mejora Continua:

La gestión de calidad basada en la mejora continua ha permitido a muchas empresas consolidarse en el mercado empresarial, no solo por sus procesos internos sino también por la calidad de productos y servicios que brindan con calidad según lo añade Iso Tools (2015). La mejora continua es un proceso que pretende mejorar los productos , servicios y procesos de una organización mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de mejora. La mejora continua constituye un método eficaz para lograr la calidad total, también denominada excelencia, que es la evolución que ha ido experimentando el concepto de calidad. La calidad es por lo tanto, el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término de calidad a lo largo del tiempo.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental, realizan sus gestiones basadas en el día a día tomando decisiones cotidianamente, lo que impide el crecimiento y desarrollo empresarial de estos negocios.

2.3 Marco Conceptual

Historia de la comida oriental en Nuevo Chimbote:

La gastronomía ha sido un factor muy relevante en el país, debido a su gran demanda que ha generado en los últimos años, es por ello que la comida oriental en la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, es un pilar importante entre los Neo Chimbotano, no solo por su contribución a la economía de esta ciudad, sino también por la variedad de platos que presentan estos negocios, según fuentes confiables el primer restaurant de comida oriental fue el “Chifa David”, que con el tiempo este negocio fue desapareciendo del mercado debido a las malas gestiones que realizaban sus representantes, es ahí donde otros negocios de comida oriental, decidieron iniciarse en el negocio, algunos fueron desapareciendo y otros aún siguen desarrollándose sus actividades, como son: el chifa Hugo’s, Okane, entro otros.

Comida Oriental:

La comida oriental está catalogada como una comida balanceada, y sobre todo muy saludable, con variedades de productos al gusto de los clientes.

Platos a la carta de Comida Oriental:

Entre los más comunes encontramos:

- Arroz Chaufa.
- Sopa Wonton.
- Pollo Kung Pao.
- ChopSuey.
- Jiaozi.
- Wonton Mee.
- Areopuerto.
- Combinado, entre otros.

Las micro y pequeñas empresas de Comida Oriental:

Las micro y pequeñas empresas de comida oriental en los últimos años han logrado una gran participación en la estructura económica de nuestro país debido a la gran demanda y aceptación que estos negocios han generado, no solo por sus precios bajos, sino también por la variedad de productos que ofrecen en sus negocios, los negocios de comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote deben desarrollar estrategias de mejora continua que le permita mejorar sus procesos y participaciones en el mercado, debido a la gran competencia que existe en esos lugares.

Gestión de Calidad:

Conjunto de operaciones que permitirán administrar de manera eficiente todos los recursos (humanos, tecnológicos, económicos, etc.) de la empresa, lo que permite mejorar los procesos, la productividad y competitividad por parte de esta.

Mejora Continua:

Permite mejorar los procesos operativos de una organización, sea de producción, comercialización o de servicios, que consiste en realizar un revisión constante a las

operaciones de la empresa con el fin de mejorar nuestras actividades diarias, que permitan lograr los objetivos y metas empresariales.

Las micro y pequeñas empresas:

Es la unidad económica constituida por una persona que lleva a la realidad una idea de negocio, este tipo de empresas pueden ser empresas comerciales, industriales y prestadoras de servicios, se clasifican de acuerdo a su volumen de ventas que generan anualmente, esta clasificación está dado por una ley del estado debido a su gran participación en la estructura económica del país.

Empresario:

Persona individual o persona que de manera colectiva, es capaz de llevar a la realidad una idea de negocio.

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación Gestión de Calidad con el uso de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental, de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016, no se emplea hipótesis por ser una investigación del tipo descriptivo. (Hernández, 2010).

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la Investigación

Para la elaboración de la investigación se utilizó el diseño no experimental - transversal – descriptivo.

Fue no experimental, porque se realizó sin manipular las variables, es decir solo se observó el fenómeno como se encuentra en su realidad, y no se realizó ninguna modificación.

Fue transversal, porque el presente estudio se realizó bajo un espacio y tiempo determinado, es decir tiene un inicio y un final.

Fue descriptivo, porque se describieron las características más importantes de los representantes, las MYPES y de la variable de estudio.

Fue cuantitativa, porque presento una estructura la cual se pudo cuantificar, es decir se pudo medir, a través de instrumentos de evaluación.

4.2 Población y Muestra

Para la presente investigación se utilizó una población de 28 micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental, de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote.

De la población utilizada se obtuvo una muestra de 23 micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental, de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote.

El criterio de selección estuvo en función de la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte de los representantes y/o gerentes de las MYPE.

La fórmula empleada es la siguiente.

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición de la Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes de las MYPES	Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas	Persona capacitada y preparada para llevar a cabo las actividades y/u operaciones de la organización	Edad	<ul style="list-style-type: none"> • 18 a 30 años. • 31 a 50 años. • 51 años a más. 	Cuantitativa
			Sexo	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino. • Femenino. 	Nominal
			Grado de Instrucción	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguna • Primaria. • Secundaria. • Superior No Universitaria. • Superior Universitario. 	Nominal
			Cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador. • Dueño. 	Nominal
			Años en el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • 0 a 3 años. • 4 a 6 años. • 7 años a más. 	Cuantitativa
Micro y pequeñas empresas	Unidad económica constituida, por una persona que lleva a la realidad una idea de negocio, pueden ser comerciales, industriales, y prestadora de servicios.	Unidades económicas constituidas por personas, que se dedican a la producción de bienes y/o servicios.	Nivel de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Microempresa • Pequeña empresa 	Nominal
			Objetivo de Creación	<ul style="list-style-type: none"> • Generar ganancia • Subsistencia 	Nominal
			Años en el rubro	<ul style="list-style-type: none"> • 0 a 5 años • 6 a 10 años • 11 a más años 	Cuantitativa
			Número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • 1 a 5 trabajadores • 6 a 10 trabajadores • 11 a más trabajadores 	Cuantitativa
			Personal que labora en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Familiares • No Familiares 	Nominal

Continúa...

Concluye

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad con el uso de la mejora continua	La gestión de calidad es un conjunto de operaciones que permiten gestionar de manera eficaz y eficiente una organización, en cuanto a la aplicación de técnicas que permitan la mejora continua para desarrollar mejor nuestras actividades operacionales, de producción y de prestación de servicios.	La gestión de calidad permite mejorar los procesos de una organización empleando técnicas estratégicas que permitan el mejoramiento de nuestros procesos, haciendo el uso de la mejora continua de manera cotidiana en nuestras operaciones y/o procesos.	Conoce el termino de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Si • Tiene poco conocimiento • No 	Nominal
			Que técnicas modernas emplea en su empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Outsourcing • 5 S' • Ciclo Deming • Plan estratégico • Ninguno 	Nominal
			Que dificultades tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Poca Iniciativa • Aprendizaje lento • No se adapta a los cambios • Desconocimiento del puesto • Otros 	Nominal
			Que técnicas emplea para el rendimiento de su personal	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Evaluación • Escala de puntuación • Evaluación 360° 	Nominal
			La gestión de calidad contribuye a la mejora de su empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No • No opina 	Nominal
			Aplicar la mejora continua es importante para su empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi Siempre • A veces • Casi Nunca • Nunca 	Nominal
			Realiza toma de decisiones con respecto a la mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi Siempre • A veces • Casi Nunca • Nunca 	Nominal
			Las herramientas, maquinarias y recursos humanos hacen parte de una mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi Siempre • A veces • Casi Nunca • Nunca 	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta, porque es una técnica que permite obtener información de varias personas y que esta información obtenida facilita el trabajo al investigador.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario estructurado, porque es un instrumento que cuenta con preguntas estructuradas, con respecto al tema de investigación, la que estuvo dirigida a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

4.5 Plan de análisis

Para la presente investigación se realizó el trabajo de campo, que consistió en recolectar toda la información acerca de los representantes de las micro y pequeñas empresas, que permita sustentar la validez del presente trabajo de investigación. Tuvo una población de 28 micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro imprentas de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016, de las cuales solo 23 representantes de las micro y pequeñas empresas estuvieron disponibles a la hora de brindar información, a estos 23 representantes se le aplicó un cuestionario estructurado, que contenía preguntas acerca de los representantes de las micro y pequeñas empresas, así también preguntas acerca de las características que estas micro y pequeñas empresas presentan, del mismo modo preguntas acerca de la variable y herramientas de estudio. El cuestionario pasó por una serie de revisiones, que permitió la validez y aceptación por parte del docente tutor.

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado de Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Métodos	Técnicas e Instrumento
	General				
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas en el sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016?	Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas en el sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.	Gestión de Calidad: Es un conjunto de operaciones que permite gestionar de manera eficaz y eficiente todos los recursos de la empresa transformando nuestras actividades en bienes y servicios de calidad.	Para la presente investigación se utilizó una población de 28 micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote. De nuestra población se utilizó una muestra de 23 micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la	Para la elaboración de la investigación se utilizó el diseño NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL – DESCRIPTIVO – CUANTITATIVO. Fue no experimental, porque se realizó sin manipular las variables, es decir solo se observó el fenómeno como se encuentra en su realidad, y no se realizó ninguna modificación. Fue transversal, porque el presente estudio se realizó bajo un espacio y tiempo determinado, es decir tiene un inicio y un final.	Técnica: La encuesta Instrumento: El cuestionario estructurado.
	Específicos Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.	Mejora Continua: <i>La mejora continua se considera como la regulación de los procesos y operaciones deficientes que se dan dentro y fuera de una empresa</i>			

Continúa...

Concluye

Enunciado de Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Métodos	Técnicas e Instrumento
	General				
	<p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.</p> <p>Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental, de la Av. Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.</p>		<p>Av. Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, quienes estuvieron disponibles a la hora de brindar información.</p>	<p>Fue descriptivo, porque se describieron las características más relevantes de los representantes, MYPES, y la variable de estudio. Fue cuantitativo, porque presentó una estructura la cual se pudo cuantificar, es decir se pudo medir a través de instrumentos de evaluación.</p>	

4.7 Principios éticos

Esta investigación tiene como base los principios éticos de Respeto, porque siempre presentamos un margen de conducta ante el representante de la micro y pequeñas empresa, también presenta el principio de confiabilidad porque el trabajo desarrollado será veraz y confiable, con datos reales, a su vez presenta el principio ético de confidencialidad, porque se publicara solo la información que lo representantes autoricen, y por último presenta como base el principio de derecho de autor, porque este trabajo de investigación reconocerá los derechos de autor, en las citas y referencias bibliográficas.

V. RESULTADOS Y TABLAS

5.1 Resultados

Tabla 01. Características principales de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

	N° de micro y pequeñas empresas	Porcentaje (%)
Razón		
18 a 30 años	2	8,7
31 a 50 años	15	65,2
51 años a mas	6	26,1
Total	23	100,0
Genero		
Masculino	14	60,9
Femenino	9	39,1
Total	23	100,0
Ordinal		
Ninguna	0	0,0
Primaria	3	13,0
Secundaria	5	21,7
Superior no Universitaria	7	30,5
Superior Universitaria	8	34,8
Total	23	100,0
Cargo del Representante		
Dueño	17	73,9
Administrador	6	26,1
Total	23	100,0
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	4	17,4
4 a 6 años	8	34,8
7 años a más	11	47,8
Total	23	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a todos los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de nuevo Chimbote, 2016.

Tabla 02. Características principales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de nuevo Chimbote 2016.

	Nº de micro y pequeñas empresas	Porcentaje (%)
Nivel de la empresa		
Microempresa	15	65,2
Pequeña empresa	8	34,8
Total	23	100,0
Objetivo de creación		
Convicción	7	30,4
Oportunidad	12	52,2
Necesidad	4	17,4
Total	23	100,0
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 5 años	6	26,1
6 a 10 años	8	34,8
11 años a más	9	39,1
Total	23	100,0
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	4	17,4
6 a 10 trabajadores	9	39,1
11 a más trabajadores	10	43,5
Total	23	100,0
Personal que labora en su empresa		
Familia	7	30,4
No Familiares	16	69,6
Total	23	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a todos los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

Tabla 03. Características principales de la Gestión de Calidad con el uso de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

Gestión de Calidad	N° de micro y pequeñas empresas	Porcentaje (%)
Conoce el termino de gestión de calidad		
Si	9	39,1
Tiene poco conocimiento	10	43,5
No	4	17,4
Total	23	100,0
Que técnicas modernas emplea en su empresa		
Marketing	6	26,1
Outsourcing	5	21,7
5 S'	2	8,7
Ciclo Deming	4	17,4
Plan estratégico	6	26,1
Total	23	100,0
Que dificultades tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad		
Poca iniciativa	4	17,4
Aprendizaje lento	11	47,8
No se adapta a los cambios	0	0,0
Desconocimiento del puesto	8	34,8
Otros	0	0,0
Total	23	100,0
Que técnicas emplea para medir el rendimiento de su personal		
Observación	8	34,8
Escala de puntuación	7	30,4
Evaluación	6	26,1
Evaluación 360°	2	8,7
Total	23	100,0
La gestión de calidad contribuye a la mejora de la empresa		
Si	17	73,9
No	4	17,4
No Opina	2	8,7
Total	23	100,0

Continúa ...

Tabla 03 Características principales de la Gestión de Calidad con el uso de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

Mejora Continua	Concluye	
	Nº de micro y pequeñas empresas	Porcentaje (%)
Aplicar la mejora continua es importante para su empresa		
Siempre	14	60,9
Casi Siempre	6	26,1
A veces	2	8,7
Casi Nunca	1	4,3
Nunca	0	0,0
Total	23	100,00
Realiza toma de decisiones con respecto a la mejora continua		
Siempre	12	52,2
Casi Siempre	6	26,1
A veces	4	17,4
Casi Nunca	1	4,3
Nunca	0	0,0
Total	23	100,0
Las herramientas, maquinarias y recursos humanos hacen parte de una mejor continua		
Siempre	9	39,1
Casi Siempre	6	26,1
A veces	4	17,4
Casi Nunca	4	17,4
Nunca	0	0,0
Total	23	100,0

***Fuente:** Cuestionario aplicado a todos los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016.*

5.2 Análisis de los Resultados

a) Discusión:

Referente al representante legal de las micro y pequeñas empresas.

- Con respecto a la edad del representante legal: El 65,2% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, tienen una edad de 31 a 50 años (Tabla 01) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Goicochea (2016) en la cual determina que la edad fluctúa entre los 31 a 50 años, así mismo coincide con Hernández (2015) quien señala que el 40% tiene una edad de 30 y 40 años, y con los resultados encontrados por Ríos (2014) quien determinó que la edad promedio de los representantes es de 35 a 44 años, pero se contrasta con los resultados encontrados por Jáuregui (2014) quien menciona que la edad de los representantes legales fluctúa entre los 18 a 30 años de edad. Lo anteriormente mencionado demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, están siendo dirigidas por personas maduras, quienes son las personas que inician estos negocios y a quienes les respalda los años de experiencia en el rubro para poder ejercer eficientemente sus negocio.
- Con respecto al género del representante legal: El 60,9% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas son de género masculino (Tabla 01). Estos resultados coincide con los resultados encontrados por Goicochea (2016) en donde determina que el 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino y con los resultados encontrados por Ríos (2014) quien determino que el 65% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino. Por su parte Jáuregui (2014) determinó que el 50% de los representantes son de género masculino. Pero se contrasta con los resultados encontrados por Hernández (2015) quien determino que el 66.67% de los representantes son de género femenino. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro

comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, están siendo gestionadas por personas del género masculino.

- Con respecto al grado de instrucción del representante legal: El 34,8% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tiene un grado de instrucción superior universitaria (Tabla 01). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Jáuregui (2014) quien determinó que el 25% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción superior universitario. Por su parte Ríos (2014) quien determinó que el 60% de los representantes tiene un grado de instrucción superior universitaria. Pero, contrasta con los resultados encontrados por Goicochea (2016) quien determinó que el 40% de los representantes tiene un grado de instrucción de secundaria completa y por Hernández (2015) quien determinó que 53,33% de los representantes tiene un grado de instrucción de secundaria completa. Esto demuestra que actualmente un importante segmento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote están siendo gestionadas por profesionales universitarios, aplicando nuevos métodos para un desarrollar su negocio de una manera más eficiente.
- Con respecto al cargo del representante legal: El 73,9% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas son los dueños del negocio (Tabla 01). Estos resultados coinciden con Goicochea (2016) quien determinó que el 80% de los representantes son los dueños del negocio y con los resultados encontrado por Jáuregui (2014) quien determinó que el 75% de los representantes son los dueños del negocio. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote están siendo dirigidas por los mismos dueños quienes son ellos quienes administran su negocio, ya que tienen la capacidad de gestionar su negocio, y sobre todo a quienes los respalda los años de experiencia en el rubro.

- Con respecto al tiempo que desempeña en el cargo: El 47,8% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de 7 años a más desempeñándose en el cargo (Tabla 01). Estos resultados coinciden con Jáuregui (2014) quien determinó que el 37,5% de los representantes vienen desempeñando en el cargo por un tiempo de 7 años a más. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote están siendo gestionadas por personas que tienen más de 7 años en el cargo y que han adquirido experiencia con el transcurso de los años de trabajo en el rubro de comida oriental.

Referente a las micro y pequeñas empresas.

- Con respecto al nivel de la empresa: El 65,2% de las micro y pequeñas empresas son de nivel microempresa y el otro 34,8% de las micro y pequeñas empresas son de nivel pequeña empresa (Tabla 02). Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote son de nivel microempresa, debido a que aún no exceden sus volúmenes de ventas, en base a lo estipulado por la Ley 30056, la cual describe las características de las empresas según sus volúmenes de ventas anuales.
- Con respecto al objetivo de creación: El 52,2% de las micro y pequeñas manifiestan que fueron creadas por oportunidad (Tabla 02). Estos resultados coinciden con Farfán (2015) quien determinó que el 46.15% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas por oportunidad. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, iniciaron su negocio por oportunidad que vieron en el mercado, para tener una mejor calidad de vida y con una idea de tener su propio trabajo y de la misma der trabajo a la sociedad.

- Con respecto al tiempo de permanencia en el rubro: El 39,1% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que tienen más de 11 años de permanencia en el rubro (Tabla 02). Estos resultados se contrastan por los resultados encontrados por Farfán (2015) quien determinó que el 61.54% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 3 años en el rubro y por los resultados encontrados por Ríos (2014) quien menciona que el 50% tiene un tiempo que fluctúa entre los 5 a 7 años de permanencia en el rubro. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote tienen más de 11 años de permanencia en el rubro, quienes han sabido subsistir en el mercado gracias a la capacidad de sus gestores para desarrollar su negocio de una manera eficaz.

- Número de trabajadores: El 43,5% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que tienen más de 11 trabajadores en su negocio (Tabla 02). Estos resultados se contrastan con Farfán (2015) quien determinó que el 61.54% de las micro y pequeñas empresas tienen de 0 a 5 trabajadores, y por los resultados encontrados por Goicochea (2016) quien encontró que el 60% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 4 trabajadores. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, tienen de 11 a más trabajadores, debido a que estos negocios suelen trabajar todo el día, debido a la gran demanda que en los últimos años estos negocios han adquirido, es por ello que es necesario contar con esa capacidad de trabajadores.

- Con respecto al personal que labora en su empresa: El 69,6% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que el personal que labora no son familiares y el otro 30,4% de las micro y pequeñas empresa manifiestan que el personal que labora en su empresa son familiares (Tabla 02). Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote,

no tienen familia que trabaje en su negocio, esto se debe a que la mayoría de negocios cuando inician sus operaciones tratan de buscar personal calificado para que puedan desarrollar las actividades de manera profesional

Referente a la gestión de calidad con el uso de la mejora continua.

- Con respecto a si conoce el término gestión de calidad: El 43,5% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que tienen poco conocimiento con respecto al término gestión de calidad (Tabla 03). Por su parte Goicochea (2016) menciona que el 90% de las micro y pequeñas empresas si conoce el término gestión de calidad y por otro lado Jáuregui (2014) manifiesta que el 100% de las micro y pequeñas empresas no conoce el término de gestión de calidad. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, tienen poco conocimiento con respecto al término gestión de calidad, esto se debe a que los representantes de estas empresas tienen poca preparación académica lo que genera desconocimiento del término gestión de calidad.
- Con respecto si aplica alguna técnica moderna en su empresa: El 26,1% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que aplica el Marketing y otro 26.1% emplea el Plan Estratégico como técnicas modernas de gestión en sus empresas (Tabla 03). Estos resultados se contrastan con Jáuregui (2014) quien encontró que el 75% de las micro y pequeñas empresas emplean el Liderazgo como técnica moderna en su empresa. Esto demuestra que actualmente las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, emplean herramientas modernas como el Marketing y el Planeamiento Estratégico, porque les va permitir atraer y retener a sus clientes, de esta manera la empresa podrá lograr sus metas y objetivos propuestos.

- Con respecto a que dificultades tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad: El 47,8% de las micro y pequeñas empresas manifiesta que presenta dificultades como el aprendizaje lento para la implementación de la gestión de calidad, el 34,8% de las micro y pequeñas empresas manifiesta que presenta dificultades como el desconocimiento del puesto para la implementación de la gestión de calidad, y el otro 17,4% presenta poca iniciativa para la implementación de la gestión de calidad (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, consideran que tienen trabajadores con aprendizaje lento, debido a que estos trabajadores están acostumbrados al trabajo rutinario y solo se basan en el día a día laboral.

- Con respecto a que técnicas emplea para medir el rendimiento de su personal: El 34,8% de las micro y pequeñas empresas emplean la observación como técnica para medir el rendimiento de su personal, el 30,4% emplean la escala de puntuación, el 26,1% emplea la evaluación y el otro 8,7% emplea la evaluación de 360° (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, consideran que la observación es una herramienta practica y sencilla para medir el rendimiento de su personal en el área que se desanpeña de una manera más eficiente.

- Con respecto a si la gestión de calidad contribuye a la mejora de su empresa: El 73,9% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que la gestión de calidad si contribuye a la mejora de su empresa (Tabla 03). Estos resultados coinciden con Jáuregui (2014) quien determino que el 100% considera que si contribuye a la mejora de la empresa y con Ríos (2014) quien encontró que el 85% considera que la gestión de calidad si contribuye a la mejora de la empresa. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, consideran que aplicar la gestión de calidad en

sus operaciones y/o procesos va mejorar la productividad y rentabilidad de la empresa.

- Con respecto si aplicar la mejora continua es importante para su empresa: El 60,9% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que aplicar siempre la mejora continua es importante para la empresa, el 26,1% casi siempre aplica la mejora continua, el 8,7% a veces aplica la mejora continua y el otro 4,3% casi nunca aplica la mejora continua en su empresa (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, consideran que si es importante aplicar la mejora continua en sus procesos para mejorar la eficacia y eficiencia en el uso de sus recursos, logrando así la rentabilidad y productividad deseada por parte de la empresa.

- Con respecto a si realiza toma de decisiones hacia la mejora continua: El 52,2% de las micro y pequeñas empresas manifiesta que siempre realizan toma de decisiones hacia la mejora continua, el 26,1% casi siempre realizan toma de decisiones hacia la mejora continua, el 17,4% a veces realizan toma de decisiones hacia la mejora continua y el otro 4,3% casi nunca realiza toma de decisiones hacia la mejora continua (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, consideran que siempre toman decisiones orientados hacia la mejora continua, con el objetivo de mejorar sus procesos y operaciones.

- Con respecto si las herramientas, maquinaria y recursos humanos hacen parte de una mejora continua: El 39,1% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que las herramientas, maquinarias y recursos humanos siempre son parte de una mejora continua, el 30,4% considera que a veces las herramientas, maquinarias y recursos humanos son parte de la mejora continua, el 26,1% consideran que casi siempre las herramientas, maquinarias y recursos humanos son parte de la mejora continua, y el otro 17,4%

consideran que casi nunca las herramientas, maquinarias y recursos humanos son parte de la mejora continua (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, consideran que las herramientas, maquinaria y recursos humanos forman parte de una mejora continua, debido a que participan en la elaboración de los bienes y/o servicios, garantizando la rentabilidad del negocio.

VI. CONCLUSIONES

- ✓ La mayoría de las micro y pequeñas empresas están siendo gestionadas por personas que tienen una edad que fluctúa entre los 31 a 50 años, son de sexo masculino, son los dueños del negocio. La minoría tiene más de 7 años de permanencia en el cargo y tienen grado de instrucción superior universitaria.

- ✓ Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016, son de nivel micro empresa, del mismo modo fueron creadas por oportunidad, tienen más de 11 años de permanencia en el mercado, cuentan con más de 11 trabajadores y tienen a personas que no son familiares laborando en sus negocios.

- ✓ Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016, tienen poco conocimiento con respecto a la gestión de calidad, emplean técnicas modernas como el Marketing y el Planeamiento Estratégico, a su vez sus trabajadores tienen aprendizaje lento para la implementación de calidad, del mismo modo emplean la observación para medir su rendimiento, y aseguran que la gestión de calidad sí contribuye a la mejora de su empresa. Por otro lado, la mayoría relativa de las micro y pequeñas empresas consideran que aplicar la mejora continua es importante para su empresa, del mismo modo realizan toma de decisiones orientados hacia la mejora continua y consideran que las herramientas, maquinaria y recursos humanos forman parte de la mejora continua.

VII. Referencias Bibliográficas

- Álvarez, M y Durán, J. (2009). *Manual de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa*. Una contribución a la mejora de los sistemas de información y el desarrollo de las políticas públicas. Mes mayo.
- Arinaitwe, J. K. (2006). *Factores que limitan el crecimiento y la supervivencia de las pequeñas empresas*. Un análisis de los países en desarrollo. Diario de la Academia Americana de Negocios, 8 (2), 167-178
- América Economía, (2012). *En Brasil las micro y pequeñas empresas generan 75,7% de los puestos de trabajo*. Recuperado el 20 de mayo del 2018 de: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/en-brasil-las-micro-y-pequenas-empresas-generan-757-de-los-puestos-de-trabajo>
- Bañeras, J., (2017). *La importancia de la calidad en la gestión empresarial*. Recuperado el 20 de mayo del 2018 de: <https://blogs.imf-formación.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>
- Bernal, J., (2013). *Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de la mejora continua*. Recuperado el 20 de mayo del 2018 de: <https://pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Campos, C., (2015). *Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015*. (Tesis de pregrado publicado). Uladech, Piura, Perú.
- Carrasco, S., (2013). *Proceso de gestión de calidad en hotelería y turismo*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Chamorro, S., (2016). *La importancia de contar con buenos sistemas de gestión de calidad*. Recuperado el 20 de mayo del 2018 de: <https://www.deustoformación.com/blog/gestion-empresas/importancia-contar-con-buenos-sistemas-gestión-calidad>

- Farfán, J., (2015). *Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia Sullana, año 2014*. (Tesis de pregrado publicado). Uladech, Piura, Perú.
- Flores, M., (2010). *Crónicas de mejora continua*. Recuperado el 20 de mayo del 2018 de: www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/
- Goicochea, K., (2016). *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015*. (Tesis de pregrado publicado). Uladech, Cañete, Perú.
- Gonzales, N., (2009). *Empresas grandes empresas pequeñas*. Buenos Aires, Argentina: El Cid Editor | apuntes.
- Henríquez, L., (2009). *Políticas para la Mipyme frente a la crisis*. Recuperado el 20 de mayo del 2018 de: www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/--ro.../wcms_191351.pdf
- Hernández, S., (2015). *La gestión de calidad, marketing y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014*. (Tesis de pregrado publicado). Uladech, Trujillo, Perú.
- Infante, J (2006), —Evolución de las micro y pequeñas empresas MYPE en el Perú <http://formacione.galeon.com/productos2140191.html>
- ISOTools, (2015). *La relación entre calidad y mejora continúa*. Recuperado el 20 de mayo del 2018 de: <https://isotools.org/2015/05/28/la-relación-entre-calidad-y-mejor-continua/>
- Jáuregui, Y., (2017). *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes de la urbanización los héroes del*

- distrito de Nuevo Chimbote, 2014. (Tesis de pregrado publicado).*
Uladech, Chimbote, Perú.
- Ley N°28015. Ley de promoción y formalización de las micro y pequeñas empresas.
Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 03 de julio del 2003.
- Ley N°30056. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 03 julio del 2013.
- Poncio, D., (2011). *Animarse a Emprender*. Córdoba, Chile: Editorial Universitaria Villa María.
- Ríos, M., (2015). *La gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco, año 2014. (Tesis de pregrado publicado).*
Uladech, Trujillo, Perú.
- Rodríguez, J., (2010). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. Madrid, España: Editorial CengageLearning
- Sánchez, B., (2014). *Las mypes en el Perú. Su importancia y propuesta tributaria. Revista QuipuKamayoc, 13(25). 17-131. Doi: <https://dx.doi.org/10.15381/quipov13i25.5433>*
- Sauser, W. I., Jr. (2005). *¿Comenzar tu propio negocio? Prepárese para el éxito.* SAM Management in Practice, 3 (1), 1-4.
- Tolosa, L., (2017). *Técnicas de mejora continua en el transporte*. Málaga, España: Editorial Vértice.

ANEXOS

Anexo 01

Cuadro de Actividades

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Registro de matriculado	X														
2. Socialización del SPA		X													
3. Revisión de literatura investigación			X	X											
4. Metodología de investigación					X	X									
5. Resultado de investigación							X	X							
6. Conclusiones Referencias bibliográficas. Anexos									X	X					
7. Informe final de investigación y elaboración del artículo científico											X				
8. Presentación del informe final de investigación												X	X	X	X

Anexo 02

Sondeo de la población

Población de 23 micro y pequeña empresas del sector servicio del rubro comida oriental de la Av. Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote.

Ítem	Dirección	nombre de la persona empresa	tipo	rubro de negocio
1	Urb. Bs. As #350 Av. Pacifico	Xuhaidong	Restaurant	Comida Oriental (Chifa)
2	Av. Pacifico Mz. I2 - Lt. 51	Araida Sabina Mantilla More	Restaurant	Comida Oriental (Chifa)
3	Av. Pacifico N°370 Buenos Aires	Inverciones Camijual EIRL	Restaurant	Restaurant chifa
4	Urb. Bs. As. Av. Pacifico N°448	Gamboa Cordova Marcos Williasm	Restaurant	Comida Oriental
5	Urb. Mariscal luzuriaga Av. Pacifico Mz. D-Lt. 20	Castillo Olivera Francisco Ezequiel	Restaurant	Minichifa “Fran”
6	Urb. El pacifico Av. pacífico y country Mz. I2-Lt.21	Jelimara &E S. A. C.	Restaurant	Restauran chifa “Brozotes”
7	Av. Pacifico 449-b Brb. Bs. As.	S. E. Olla de sabor Peruano S.A.C.	Restaurant	Restaurant chifa “Isla Blanca”
8	Urb. Pacifico – Av. Pacifico I2.Lt-14	Lucia Ayola Ayola	Restaurant	Comida Oriental (Chifa)
9	Urb. Buenos Aires N° 451	Xingye International E.I.R.L	Restaurant	Comida Oriental “Chifa “
10	Av. Pacifico N° 438 Urb. Bs. As. 1ra. Etapa	Chifa Oriental Jhensper Real E.I.R.L	Restaurant	Chifa “Jhensper”
11	Av. pacifico Urb. Buenos Aires N° 439	Valladares Paniagua	Restaurant	Chifa Restaurant
12	Av. Pacifico Urb. Buenos Aires Mz. B1 – Lt.15	Yong fu	Restaurant	Chifa Restaurant

13	Av. Pacifico Urb. José Carlos Mariátegui Mz. S1- Lt. 46	Yon Fu E. I. R. L.	Restaurant	Restaurant Chifa
14	Av. Pacifico Urb. Buenos Aires Mz.D1 – Lt. 28	Cantones	Restaurant	Chifa Cantones
15	Av. Pacifico Urb. Cáceres Ara mayo Mz. C1 - Lt, 12	Saborcito Oriental	Restaurant	Restaurant Chifa
16	Av. Pacifico Esq. Country Urb. Buenos Aires Mz. L2 - Lt. 17	Hostal Chifa la Casona de Buenos Aires	Restaurant	Hostal Chifa
17	Av. Pacifico Urb. Buenos Aires Mz. F - Lt. 35	Min Kong	Restaurant	Chifa Min Kong
18	Av. Buenos Aires Urb. Caceres Ara Mayo Mz. D1 - Lt. 14	Míster IV	Restaurant	Restaurant Chifa
19	Av. Pacifico Urb. José Carlos Mariátegui Frent. A Ovalo la Familia Mz. R1 - Lt. 23	Chifa La Felicidad	Restaurant	Chifa Restaurant
20	Av. Pacifico Urb. Los Héroes Mz. H2 - Lt. 55	Kau Yuan	Restaurant	Restaurat Comida Oriental
21	Av. Pacifico Urb. 1ro. de Agosto Mz. B - Lt. 10	Comida Oriental Fu Hua	Restaurante	Restaurante Chifa
22	Av. Pacifico Urb. Los Olivos Mz. F - Lt 23	Chifa el Buen Sabor	Restaurant	Restaurant Chifa
23	Av. Pacifico Urb. Pacifico Mz. K2 – Lt. 14		Restaurant	Chifa Restaurant

Anexo 03

Encuesta

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeña empresas de sector servicio - rubro restaurantes de comida oriental av. pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016. Para obtener el título de licenciado en administración, por lo consiguiente se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

INSTRUCCIONES:

Lea con detenimiento las preguntas y responda con veracidad marcando o señalando según lo que se le pida.

N° 01. Referente a las aracterísticas principales de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

1.- Edad

18 a 30 años

31 a 50 años

51 años a más

2.- Genero

Masculino

Femenino

3.- Grado de instrucción

Ninguna

Primaria

Secundaria

Superior No Universitaria

Superior Universitaria

4.- Cargo del Representante

Dueño

Administrador

5.- Tiempo que desempeña en el cargo

0 a 3 años

4 a 6 años

7 años a más

2. Referente a las características principales de las micro y pequeñas empresas

6.- Nivel de la empresa

Micro empresa

Pequeña empresa

7.- Objetivo de creación

Convicción

Oportunidad

Necesidad

8.- Tiempo de permanencia en el rubro

0 a 5 años

6 a 10 años

11 años a más

9.- Número de trabajadores

1 a 5 trabajadores

6 a 10 trabajadores

11 a más trabajadores

10.- Personal que labora en su empresa

Familia

No Familiares

03. Con respecto a la gestión de calidad con la mejora continua

11.- Conoce el término de gestión de calidad

Si

Tiene poco conocimiento

No

12.- Que técnicas modernas emplea en su empresa

Marketing

Outsourcing

5 S'

Ciclo Deming

Plan estratégico

13.- Que dificultades tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad

Poca iniciativa

Aprendizaje lento

No se adapta a los cambios

Desconocimiento del puesto

Otros

14.- Que técnicas emplea para medir el rendimiento de su personal

Observación

Escala de puntuación

Evaluación

Evaluación 360°

15.- La gestión de calidad contribuye a la mejora de la empresa

Si

No

No Opina

16.- Mejora Continua

Aplicar la mejora continua es importante para su empresa

Siempre

Casi Siempre

A veces

Casi Nunca

Nunca

17.- Realiza toma de decisiones con respecto a la mejora continua

Siempre

Casi Siempre

A veces

Casi Nunca

Nunca

18.- Las herramientas, maquinarias y recursos humanos hacen parte de una mejor continua

Siempre

Casi Siempre

A veces

Casi Nunca

Nunca

Anexo 04

Hoja de Tabulación

1. Referente a las características principales de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Edad	Frecuencia	Porcentajes
18 a 30 años	II	8,7
31 a 50 años	III III III	65,2
51 años a más	III I	26,1
Total	23	100,00

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	III III III	60,9
Femenino	III III	39,1
Total	23	100,00

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	-	-
Primaria	III	13,0
Secundaria	III	21,7
Superior No Universitaria	III II	30,5
Superior Universitaria	III III	34,8
Total	23	100,00

Cargo del representante	Frecuencia	Porcentaje
Dueño	III III III II	73,9
Representante	III I	26,1
Total	23	100,00

Tiempo que desempeña en el cargo	Frecuencia	Porcentaje
0 a 3 años	III	17,4
4 a 6 años	III III	34,8
7 a más años	III III I	47,8
Total	23	100,00

2. Referente a las características principales de las micro y pequeñas empresas

Nivel de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Micro empresa	III III III	65,2
Pequeño empresa	III III	34,8
Total	23	100,00

Objetivo de creación	Frecuencia	Porcentaje
Convicción	III II	30,4
Oportunidad	III III II	52,2
Necesidad	III	17,4
Total	23	100,00

Tiempo de permanencia en el rubro	Frecuencia	Porcentaje
0 a 5 años	III I	26,1
6 a 10 años	III III	34,8
11 años a más	III III	39,1
Total	23	100,00

Número de trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
1 a 5 trabajadores	III	17,4
6 a 10 trabajadores	III III	39,1
11 a más trabajadores	III III	43,5
Total	23	100,00

Personal que labora en su empresa	Frecuencia	Porcentaje
Familiares	III II	30,4
No familiares	III III III I	69,6
Total	23	100,00

3.- Con respecto a la gestión de calidad con la mejora continua

Conoce el termino de gestión de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Si	III III	39,1
Tiene poco conocimiento	III III	43,5
No	III	17,4
Total	23	100,00

Que técnicas modernas emplea en su empresa	Frecuencia	Porcentaje
Marketing	III I	26,1
Outsourcing	III	21,7
5 S'	II	8,7
Ciclo Deming	III	17,4
Plan estratégico	III I	26,1
Total	23	100,00

Que dificultades tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Poca iniciativa	III	17,4
Aprendizaje lento	IIII I	47,8
No se adapta a los cambios	-	-
Desconocimiento del puesto	IIII III	34,8
	-	-
Total	23	100,00

Que técnicas emplea para medir el rendimiento de su personal	Frecuencia	Porcentaje
Observación	IIII III	34,8
Escala de puntuación	IIII II	30,4
Evaluación	IIII I	26,1
Evaluación 360°	II	8,7
Total	23	100,00

La gestión de calidad contribuye a la mejora de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Si	IIII IIIII II	73,9
No	III	17,4
No opina	II	8,7
Total	23	100,00

4.- Con respecto a la mejora continua

Aplicar la mejora continua es importante para su empresa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	II III III	60,9
Casi Siempre	III I	26,1
A veces	II	8,7
Casi Nunca	I	4,3
Nunca	-	-
Total	23	100,00

Realiza toma de decisiones con respecto a la mejora continua	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	III III II	52,2
Casi Siempre	III I	26,1
A veces	III	17,4
Casi Nunca	I	4,3
Nunca	-	-
Total	23	100,00

Las herramientas, maquinarias y recursos humanos hacen parte de una mejor continua	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	III III	39,1
Casi Siempre	III I	26,1
A veces	III	17,4
Casi Nunca	III	17,4
Nunca	-	-
Total	23	100,00

Anexo 05
Figuras

1. Referente a los propietarios y/o representantes de las micro y pequeñas empresa.

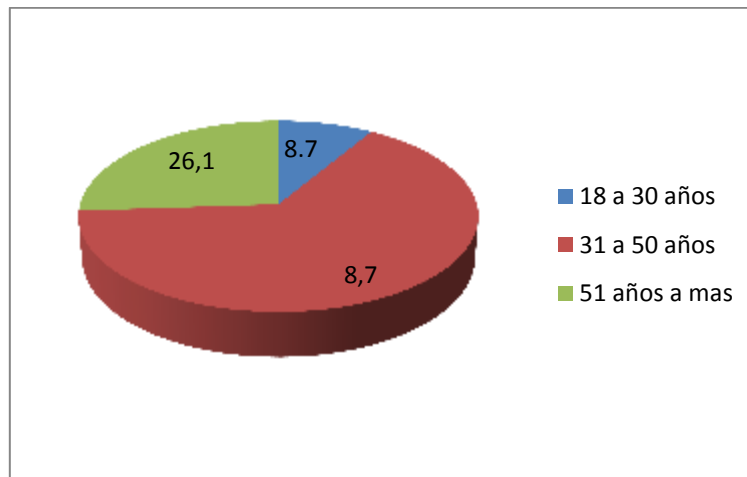


Figura 01. Edad del representante

Fuente. Tabla 01

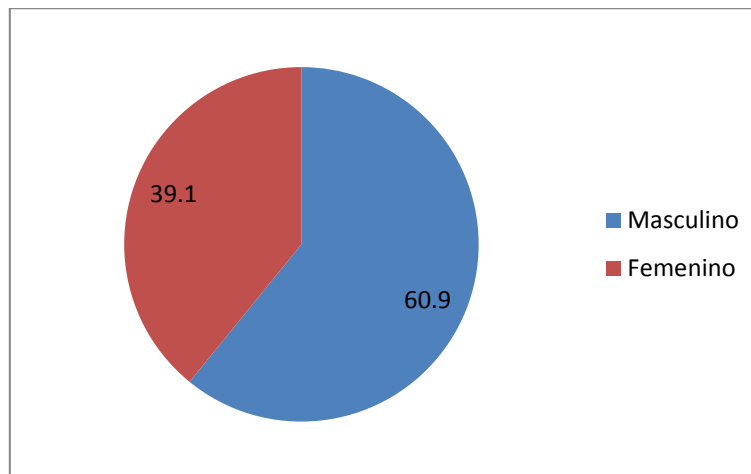


Figura 02. Genero del representante

Fuente. Tabla 01

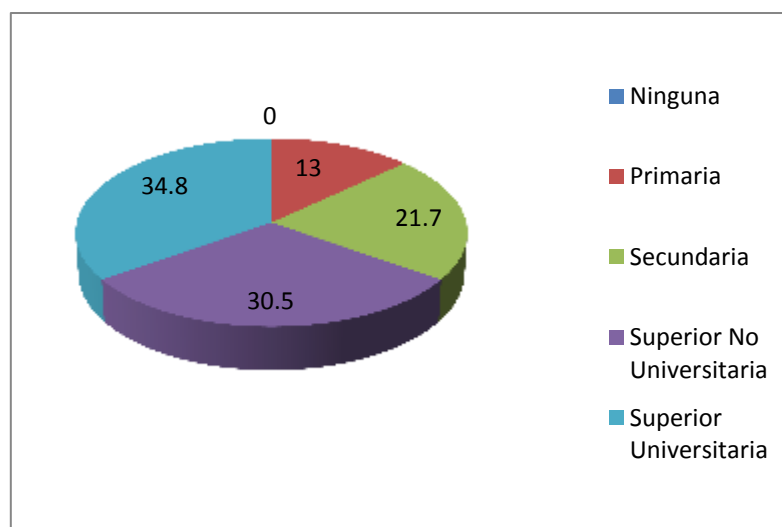


Figura 03. Grado de instrucción del representante

Fuente. Tabla 01

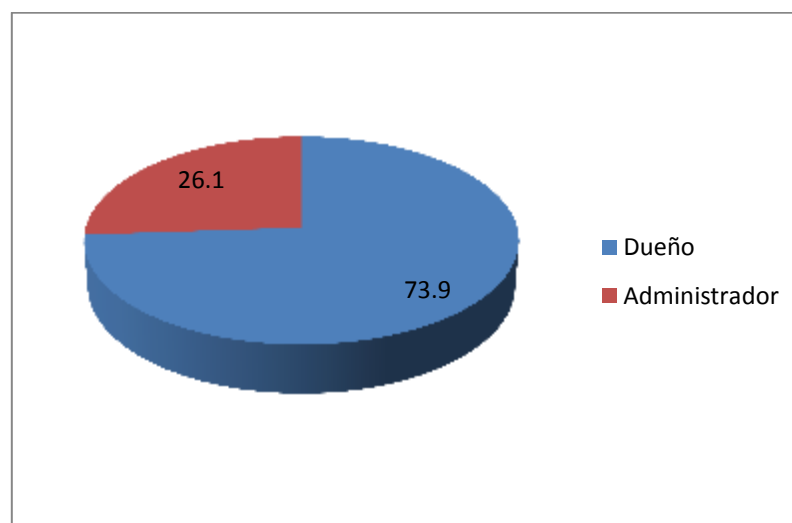


Figura 04. Cargo del representante

Fuente. Tabla 01

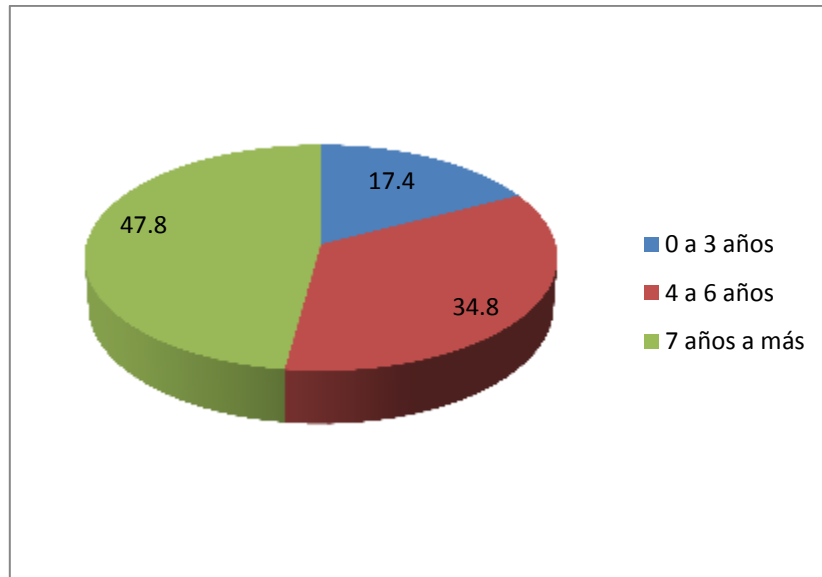


Figura 05. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente. Tabla 01

2. Referente a las micro y pequeñas empresas.

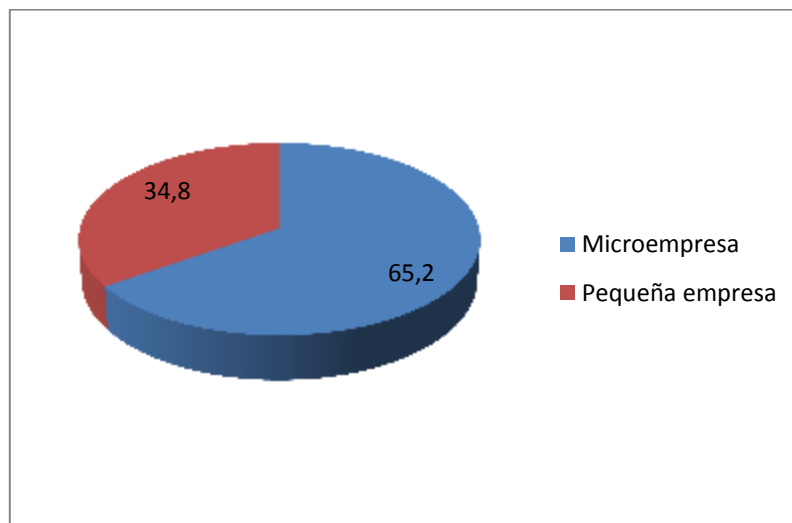


Figura 06. Nivel de la empresa

Fuente. Tabla 02

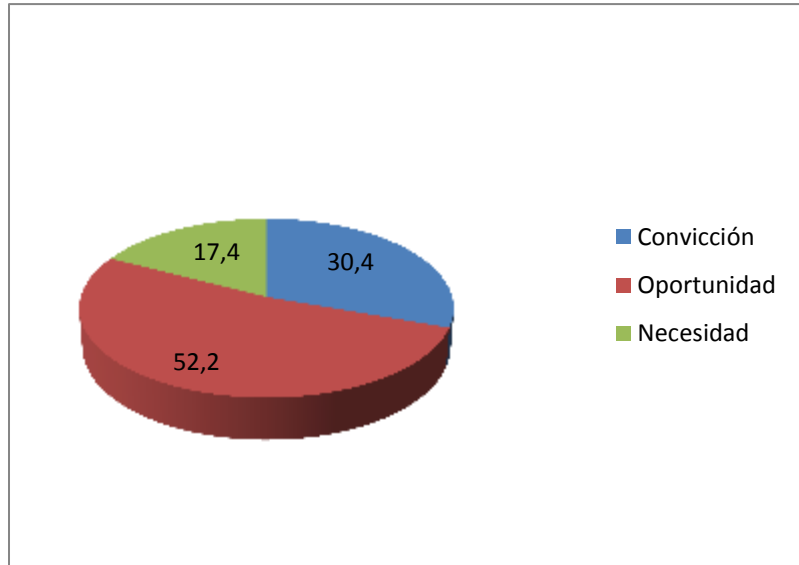


Figura 07. Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente. Tabla 02

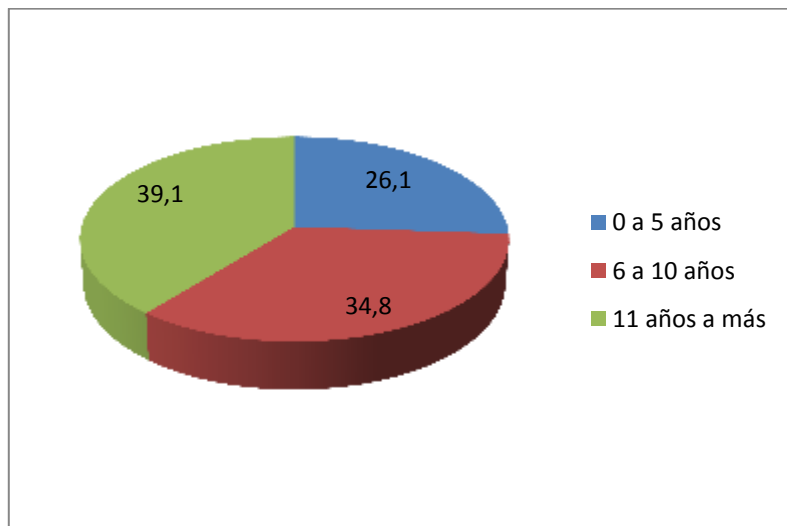


Figura 08. Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente. Tabla 02

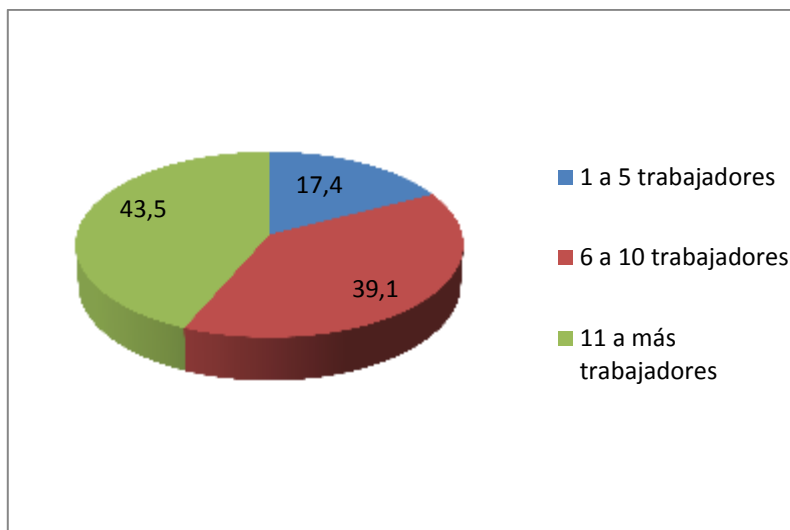


Figura 09. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 02

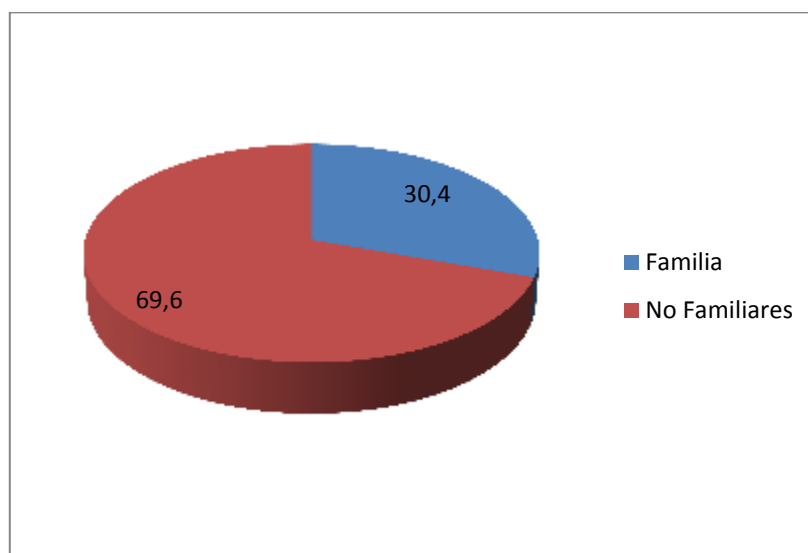


Figura 10. Personal que labora en su empresa

Fuente. Tabla 02

3. Referente a la gestión de calidad con el uso de la mejora continua.

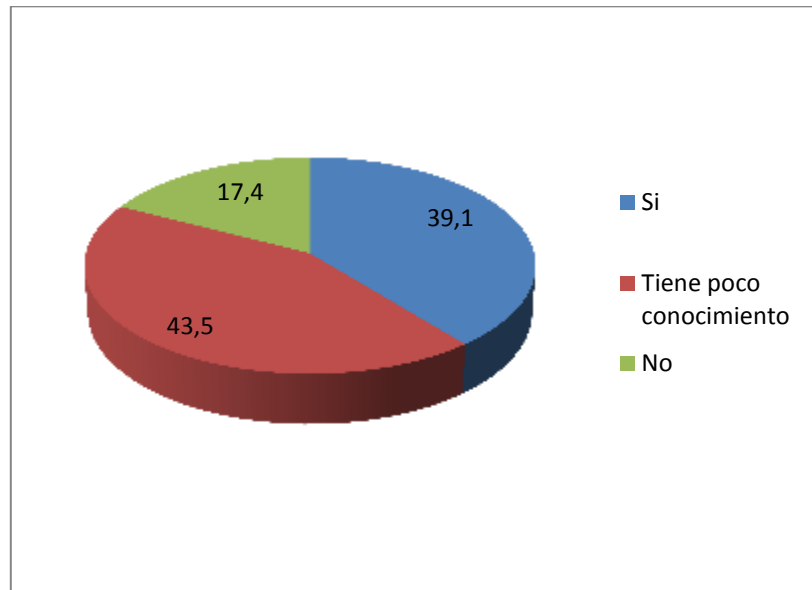


Figura 11. Conoce el término gestión de calidad

Fuente. Tabla 03

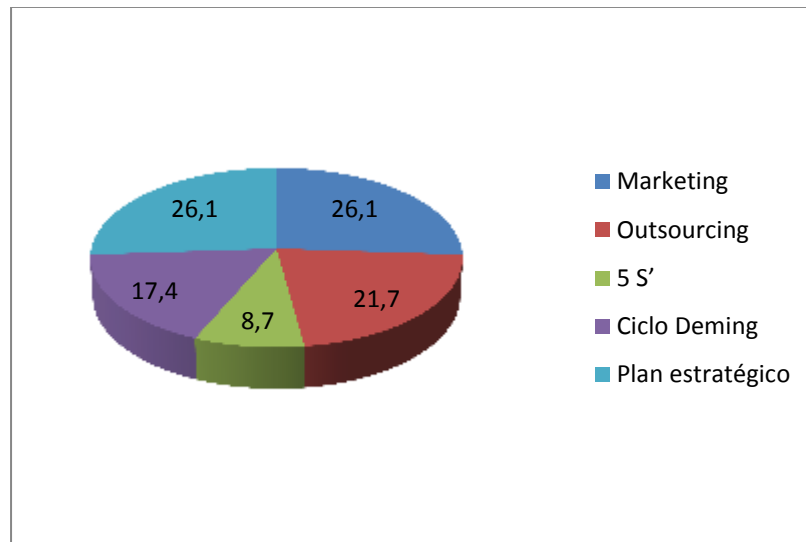


Figura 12. Técnicas modernas emplea en su empresa

Fuente. Tabla 03

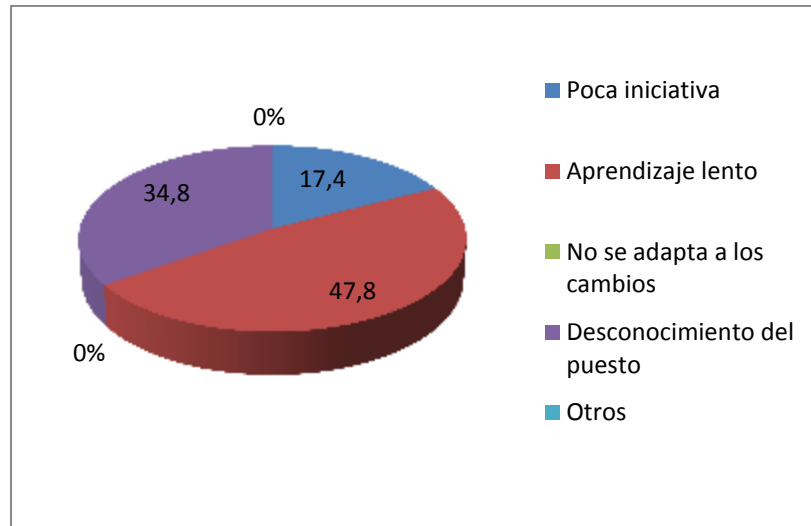


Figura 13. Dificultades que tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad.

Fuente. Tabla 03

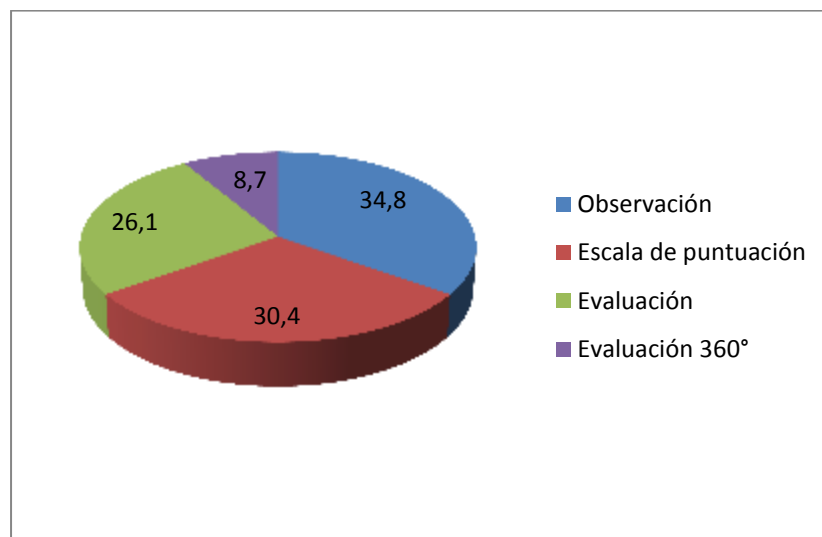


Figura 14. Técnicas que emplea para medir el rendimiento de su personal

Fuente. Tabla 03

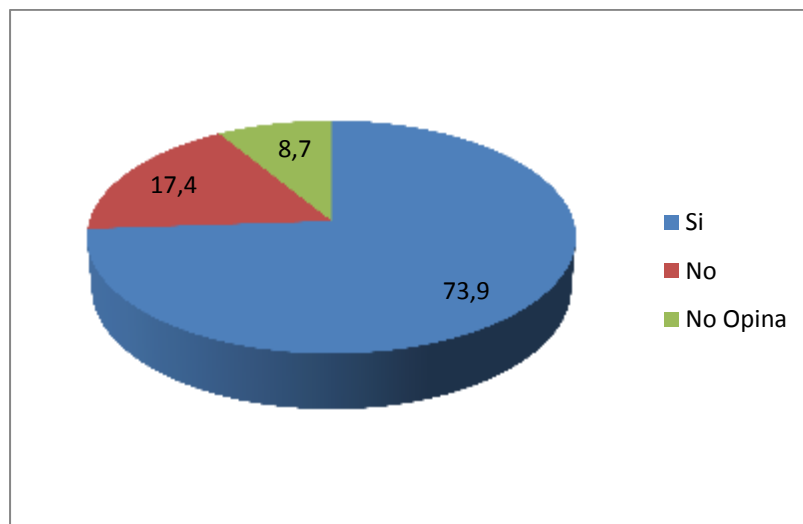


Figura 15. La gestión de calidad contribuye a la mejora de su empresa

Fuente. Tabla 03

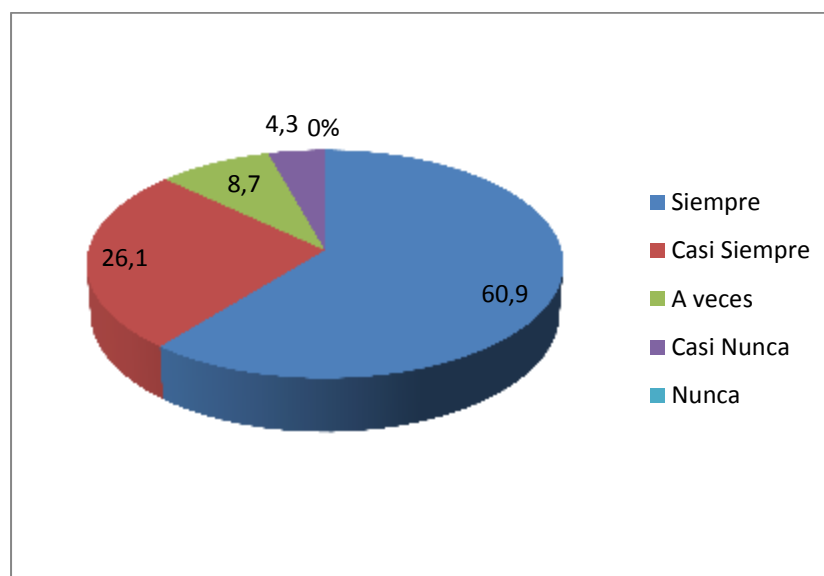


Figura 16. Aplicar la mejora continua es importante para su empresa

Fuente. Tabla 03

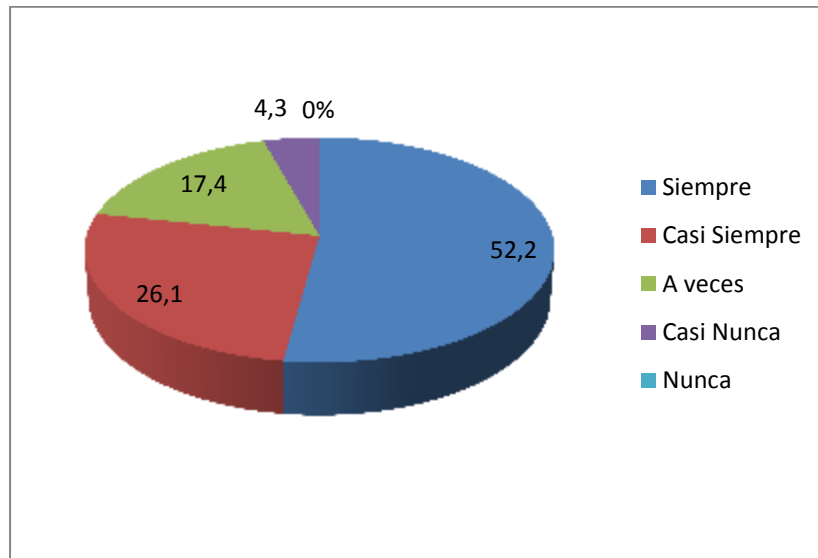


Figura 17. Realiza toma de decisiones con respecto a la mejora continua

Fuente. Tabla 03

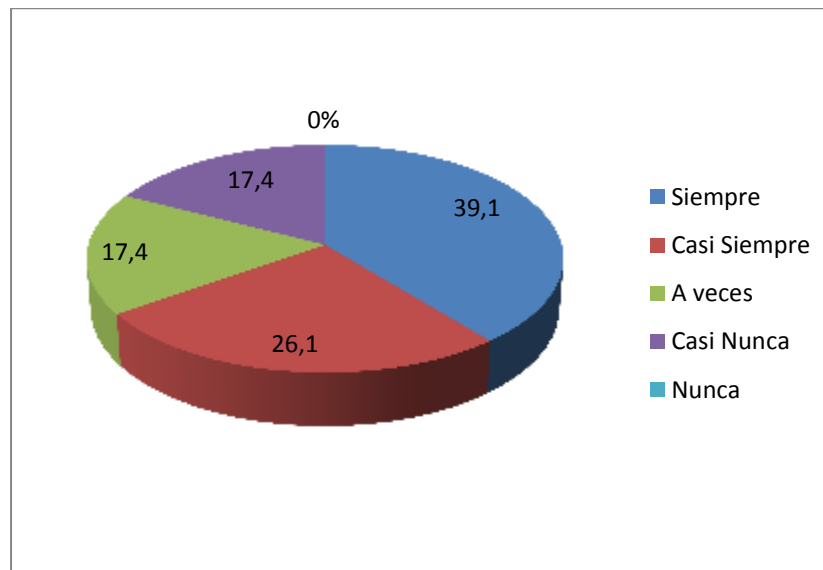


Figura 18. Las herramientas, maquinaria y recursos humanos hacen parte de una mejora continua

Fuente. Tabla 03

Anexo 06

Cuadro de Presupuesto y Financiamiento

DETALLES	CANTIDAD	PRECIO UNÍ.	PRECIO TOTAL
Internet	100 horas	S/. 1.50	S/. 150.00
USB	1	S/. 32.00	S/. 32.00
Hojas	150	S/. 0.10	S/. 10.00
Impresión	-	S/. 0.50	S/. 30.00
Pasajes	-	S/. 6.00	S/. 360.00
Taller de titulación	-	-	S/.2000.00
Empastada	3	S/. 25.00	S/.75.00
Total			S/.2657.00