

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
Y LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR
COMERCIO – RUBRO BOUTIQUE DEL DISTRITO DE
CHIMBOTE EN EL PERIODO 2010-
2011”

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AUTOR:

SÁNCHEZ HUAMÁN JOSUÉ JONATÁN

ASESOR:

MG. REINERIO Z. CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE - PERU

2013

JURADO EVALUADOR

MBA. SANTO FELIPE LLENQUE TUME

Presidente

Lic. ADM. CARLOS ENALDO REBAZA ALFARO

Secretario.

Lic. ADM MARÍA ISABEL MINO ASCENCIO

Miembro.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, el todo poderoso
el cual en forma diaria me
da la vida, salud y
salvación.

Agradezco a mis padres
por darme paciencia,
espacio y tiempo para
realizar esta tesis

Asesor Mg. Reinerio
Centurión Medina quien
me ayudo con sus
comentarios rigurosos en
esta tesis.

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido
llegar hasta este momento y
haberme dado salud que
sobreabunde, ser el manantial
de vida y darme lo necesario,
su infinita bondad,
misericordia y amor.

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo la caracterización de la gestión de calidad y la rentabilidad de las MYPEs en el distrito de Chimbote, periodo 2010-2011, en las diferentes formas de desenvolvimiento en el entorno empresarial. La investigación fue no experimental, transversal, descriptivo, cuantitativa. Dirigida a una muestra de 12 MYPEs de una población de 15 MYPEs, el cual se aplicó un cuestionario de 28 preguntas mediante la técnica de la encuesta; obteniendo los siguientes resultados: Un 67% de los gerentes han cumplido sus objetivos de corto y mediano plazo a un criterio de Muy Bien. Un 42% de las MYPEs tienen como objetivo maximizar su ganancia. La gestión de los gerentes está basada en temas científicas. Un 33% de los gerentes es la preocupación en la empresa a la gestión del marketing. Un 83% de las MYPEs ha mejorado su rentabilidad en el periodo 2010-2011. Concluimos que los gerentes invierten tiempo en el desarrollo del marketing, tienen un liderazgo participativo, utilizan el benchmarking y la lluvia de ideas. La rentabilidad ha mejorado en este periodo.

Palabras claves: Gestión de calidad, Rentabilidad, MYPEs.

ABSTRACT

This research aims to characterize the quality management and profitability of Small Business in the district of Chimbote, 2010-2011, in various forms of development in the business environment. The investigation was experiential, transversal, descriptive quantitative. Directed to a sample of 12 Small Business, of a population of 15 Small Business this was applied a questionnaire of 28 questions, was applied using the technique of the survey with the following results: The 67 % of managers have met their objectives in the short and medium term to a criterion of "Very Good". The 42% of Small Business aim to maximize their profit. Managing managers is based on scientific topics. 33% of managers is the concern in the enterprise marketing management. 83% of the Small Business has improved its profitability in the period 2010-2011. We conclude that managers invest time in the development of marketing, have a participative leadership, using benchmarking and brainstorming. Profitability has improved in this period.

Keys words: Profitability, Quality management, Small Business.

CONTENIDOS

1. Título de la tesis	i
2. Hoja de firma del jurado y asesor	ii
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional)	iii
4. Resumen y Abstract.	v
5. Contenido	vii
6. Índice de gráficos, tablas y cuadros	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	7
III. Metodología	36
3.1 Diseño de la investigación.	36
3.2 Población y muestra.	36
3.3 Técnicas e instrumentos.	36
IV. Resultados	37
4.1 Resultados	37
4.2 Análisis de resultados	65
V. Conclusiones	71
Referencias bibliográficas	73
Anexos	76

INDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS

Cuadro y Gráfico N° 1	Edad de los encuestado	37
Cuadro y Gráfico N°2	Sexo de los encuestados	38
Cuadro y Gráfico N°3	Grado de instrucción	39
Cuadro y Gráfico N°4	La profesión y ocupación de los encuestados	40
Cuadro y Gráfico N°5	Años de permanencia en la actividad o rubro	41
Cuadro y Gráfico N°6	Formalidad de la MYPE	42
Cuadro y Gráfico N°7	Los número de trabajadores de las MYPEs, permanentes o eventuales	43
Cuadro y Gráfico N°8	El tipo de financiamiento de la MYPEs	44
Cuadro y Gráfico N°9	El objetivo de la MYPE	45
Cuadro y Gráfico N°10	Grado de conocimiento de herramientas de gestión de los gerentes	46
Cuadro y Gráfico N°11	El tiempo que dedican los gerentes en las labores que gestionan distribuidos porcentualmente	47
Cuadro y Gráfico N°12	Perfil del gerente	48
Cuadro y Gráfico N°13	Utilización de un Plan de negocio o estratégico de los gerentes	49
Cuadro y Gráfico N°14	Calidad del cumplimiento de los objetivos de corto y mediano plazo de los gerentes de la empresa	50
Cuadro y Gráfico N°15	Comunicación de los colaboradores	51
Cuadro y Gráfico N°16	Utilización en la gestión la técnica del benchmarking	52
Cuadro y Gráfico N°17	Utilización en la gestión la técnica de lluvia de ideas	53

Cuadro y Gráfico N°18	Las técnicas estratégicas más utilizadas en la gestión de los gerentes	54
Cuadro y Gráfico N°19	Grado de satisfacción de los gerentes con relación a la técnicas más utilizadas	55
Cuadro y Gráfico N°20	Conocimiento de los trabajadores con relación al objetivo de la MYPE	56
Cuadro y Gráfico N°21	Herramienta de análisis más utilizada en la gestión	57
Cuadro y Gráfico N°22	Estilo de liderazgo que se utilizan los gerentes	58
Cuadro y Gráfico N°23	Mejora en la rentabilidad de la MYPE en el periodo 2010-2011	59
Cuadro y Gráfico N°24	Mejoramiento de la infraestructura de la MYPE en el periodo 2010-2011	60
Cuadro y Gráfico N°25	Compra de maquinaria en el periodo 2010-2011	61
Cuadro y Gráfico N°26	Compra de un activo en el periodo 2010-2011	62
Cuadro y Gráfico N°27	Factores que influyen en la rentabilidad de la empresa en el periodo 2010-2011	63
Cuadro y Gráfico N°28	Capacitación que realizo la MYPE en el periodo 2010-2011	64

I. INTRODUCCION

En la actualidad el proceso de comienzo de una empresa que tiene como finalidad el lucro, sus actividades son de pequeño desarrollo, estas afectan a sus utilidades sufriendo un crecimiento cualitativo y cuantitativo de menor escala para su desarrollo. Actualmente el concepto de empresa es “Organización pensante con la finalidad de lograr utilidades, ganancias y rentabilidad”; las preguntas sobresalientes son: ¿Es verdad que las microempresas nacen para ganar? ¿Qué actividades o estrategias realizan para alcanzar sus objetivos? Es una preocupación de cada estado y de la economía nacional y mundial tener en claro este proceso de supervivencia en el largo plazo. En Europa la Micro, pequeña y mediana empresa es utilizado por la nomenclatura Pyme y específicamente está en función de sus efectivos y de su volumen de negocio o de su balance general anual. En efecto, los 23 millones de PYME que tiene la Unión Europea representan un 99 % del total de las empresas y aportan hasta un 80 % del empleo en determinados sectores industriales, como el textil. (Europa.eu, 2007)

La principal acción que se desenvuelven es el factor de crecimiento y de creación de empleo en la unión europea característicos por poseer en planilla a menos de 10 trabajadores (European Commission, 2010).

Se han creado fondos de financiamiento (subvenciones, préstamos, garantías) como medio de apoyo y oportunidad para el desarrollo de las Pymes. Además se han creado apoyo tecnológico, iniciativas tecnológicas conjuntas (ITC). También se ha implementado la Educación y formación de los gerentes en los programas “Programa de acción integrada en el área del aprendizaje permanente” “Erasmus jóvenes emprendedores” (Comision Europea, 2012)

Esto ha generado nuevas políticas comunitarias ofreciendo un panorama coherente, pragmático y horizontal. Esto es derivado de las mismas acciones que realizan estas empresas pues en ellas se encuentra un abanico de diversidad y por consiguiente tiene necesidades diferentes. Las evoluciones que sufre son la creación de nuevas empresas que a la vez generan crecimiento rápido dispersas en

los grandes mercados, en mercados locales o regionales y claro ejemplo es de España respondiendo a todos los enunciados (Emprende Pyme, 2009)

Por otro lado es impresionante ver la visión precoz que ha transcurrido en Estados Unidos, los esfuerzos para las MYPEs trascienden desde antes de la década de los 80, impulsado por incubadoras de MYPEs (National Business Incubation Association, "New Study Shows Incubator Industry Booming", (Carlisle PA) diciembre 1987) El término MYPE es utilizado comúnmente como Small Business. (U.S Small Business administration, 2006)

Estas MYPEs han realizado diversas acciones que han impulsado la competitividad entre ellas pero la dificultad y desconocimiento es la realización de una adecuada estructura de costo, sin embargo existen entidades de apoyo a estas microempresas (En Nueva York: Project Enterprise, en Los Ángeles: CHARO Community Development Corp, en San Francisco: Micro Mentor entre otras) (Torres, 2005)

En Brasil el perfil emprendedor es un 69% de hombres que emprenden, de los cuales la mayoría son mayores a 35 años de edad. (Sebrae, 2013) Las microempresas y las pequeñas, por su cercanía al consumidor, tienen la oportunidad de forma rápida darse cuenta de que los acusados de prácticas sostenibles y adoptarlos como un diferenciador competitivo. Ser competitivo significa ser capaz de ofrecer al mercado un producto con las características requeridas en el momento y el precio que el consumidor está dispuesto a pagar. Usted tiene un posicionamiento diferenciado para los consumidores, compradores, personas influyentes y la sociedad organizada en relación con sus estudios similares (Sebrae, 2012). En Brasil existe SEBRAE, Uno de los modelos de integración más atractivos es el de los emprendimientos colectivos que busca Promover la competitividad y el desarrollo sustentable de micro y pequeñas empresas y fomentar el emprendedurismo pues por efectos de la globalización hay mercados que han sido afectados por las empresas extranjeras. Se trata de concentraciones de pequeñas empresas que están ubicadas en una misma región u organizadas en torno a una misma actividad, que actúan coordinadamente y que participan en cadenas exportadoras. El concepto surgió en Italia y ahora los países latinoamericanos y caribeños intentan emularlo. "Estamos intentando

desarrollar en Brasil un modelo de emprendimiento colectivo que sea un híbrido y no brasileño ni italiano”, dice el consultor italiano Paolo Gurisatti, quien desarrolla ese proyecto con el Servicio Brasileño de Apoyo a la MYPE (SEBRAE). (Villegas, 2004)

Veamos ahora en Argentina, las pymes son piezas fundamentales en el desarrollo de la economía argentina, son los generadores de empleo, sobre todo poseen una capacidad dinámica y gran potencialidad de crecimiento.

Las pymes son las que conforman de 1 a 10 trabajadores dentro de su organización, el cual representa 66.3% del empleo nacional, y el 99.4% de número de establecimientos, al comienzo de la crisis internacional, el estado ha creado políticas sectoriales, donde se destaca la defensa del mercado interno a los sectores más sensibles y relevantes. Al tomar el estado esas medidas logro que: estabilidad del empleo en un 96%. La oferta actual de programas de la Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional no hace sino reflejar esta firme decisión de fortalecer y mejorar su competitividad, no sólo por la diversidad de instrumentos de capacitación, apoyo técnico y financiamiento que se orientan a atender las áreas críticas, sino porque se ha trabajado fuertemente para desburocratizar y simplificar los aspectos administrativos. (Horacio, 2013)

Hay mucho estudio de los desenvolvimiento y evolución de las MYPEs en los últimos años que personas representantes han vertido sus conocimientos desde el 2001. Jorge Repetto Aguirre. Luis María Vera y Mara Coradini de la Universidad Nacional de Entre Ríos analiza la problemática en la producción apícola y sostiene la premisa de que la integración del productor como director de la cadena agroalimentaria apícola requiere la implementación de estrategias asociativas que brindarían beneficios como la disminución de costos, acceso a tecnologías, mejor llegada a los mercados, incremento de la productividad y mejor rentabilidad, entre otros. La socióloga Paula Eisenchals que describe las características socioeconómicas de la población beneficiaria de micro créditos en Mendoza, los efectos del uso de esta herramienta en las condiciones generales de la vida de la población y en la actividad empresarial, y un análisis del impacto socio-productivo en los micro emprendimientos. (Constanza, 2003)

Hemos hecho mención de las labores que se están realizando en las MYPEs en los diferentes países y como el gobierno está actuando a favor de ellos. En nuestro país las MYPEs son descritas como “La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.” según la Ley N° 29157. El número mínimo es de 1 a 10 trabajadores y el límite de las ventas anuales es 150 UIT. Aunque se están haciendo esfuerzos enormes para que las MYPEs sean formales, hay un porcentaje grande de informales veamos:

Existe alrededor de 2 290 478 (97%) MYPE, 63609 (3%) pyme, vemos que existe una enorme cantidad de 846 517 (26.7%) MYPEs formales y 2 321 234 (73.3%) MYPEs informales a nivel nacional; aproximadamente 1886 872 MYPE se dedican a actividad económica extractivas (59.6%), 206 233 al sector industrial (6.6%), 68 286 al sector construcción (2.2 %), 625 446 al sector comercio (19.7%) y 378 914 al sector servicio (12%). (Mintra, 2008)

En Lima constituye el total 415 402 de MYPE, la libertad 122 514, Arequipa 123 990, Ancash constituye la cantidad de MYPEs es de 112890 por lo cual es necesario estudiar las diferentes acciones y evoluciones que afrontan. Existe entidades del estado que muestran interés por el desarrollo de las MYPEs como el caso de “Crece MYPE”, “PRODUCE”, “PROMPERU” y SUNAT con su “Comunidad MYPE” han hecho esfuerzos gigantescos para el impulso de estas microempresas; se han generado diferentes concursos para el incentivo y creación de estas como “Premio Innova MYPE” y “Premio presidente MYPE” En el ámbito de Micro finanzas el gobierno ha impulsado Cajas Municipales, Cajas Rurales, las EDPYME (Vela, 2007)

Sin embargo al ver esta gran parte de agentes económicos la pregunta es ¿Están bien capacitadas para afrontar el mercado de forma competitiva con relación a su gestión? ¿Tienen el apoyo del estado para que sea necesario para su progreso? ¿Tienen preocupación y facilidad para las MYPEs de parte de las entidades financieras para así generar en ellas rentabilidad o solo subsistencia? Es la

preocupación de saber cuáles son sus impulsos el por qué se forman, son correctas su actividad empresarial o solo es una falacia. ¿Conoce las MYPEs diferentes sistemas de gestión de calidad para que así se desarrolle sosteniblemente en el mercado donde compite?

Hacen de Perú uno de los países con mayor riquezas comparativas extraordinarias en recursos humanos, ambientales, económicos que cualquier otro no privilegiado envidia. Esto faculta a que el desarrollo de las empresas y de cualquier organización se eficaz pero ¿Es verdad que se está dando este gran enunciado? Las MYPEs como lo hemos visto tienen una participación enorme sin embargo en este momento vamos a ver lo siguiente:

Características de las MYPEs:

- Educación: No cuentan con educación, conocimiento de empresa para la competitividad pues solo tienen primaria y secundaria incompleta.
- Escasa Capacitación y Tecnología. Tienen tecnología de segunda mano o casi obsoletos y con esas herramientas trabajan para subsistir
- Falta de Políticas del Gobierno. No existen políticas que se estén ejecutando a mejorar el empleo en la población, el comercio, la agricultura, el servicio y la industria, que garantice el desenvolvimiento de los micro empresarios.
- Orientación e información.- No tiene una orientación del futuro para estar acorde a este mundo globalizado para el desarrollo interno de la MYPE.
- Falta de competitividad. No hay el sentido de diferenciar el producto de los demás y hacerlo el mejor. (Centeno, 2009)

Sin embargo, a nivel del ámbito de estudio en el Departamento de Ancash, Distrito Chimbote se desconocen las principales características de la gestión de calidad y la rentabilidad de las MYPEs en estudio. Cada una de estas variables tiene una profundidad tan clara para el progreso de estas pequeñas organizaciones, además la rentabilidad es generada al esfuerzo y estrategias que se plantean para así crear valor y sostenibilidad en el tiempo. Finalmente, tampoco se conoce si dichas MYPEs en los últimos años han sido rentables o no, si su rentabilidad ha subido o

ha bajado con relación a la gestión de calidad. El problema a tratar sería:

¿Cuáles son las Principales Características de la gestión de calidad y la rentabilidad de las MYPEs del sector Comercio-Rubro-Boutique del distrito de Chimbote en el periodo 2010-2011? Es necesario conocer estas actividades de gestión y la rentabilidad que están generando de acuerdo a un Objetivo general: Describir las Principales Características de la gestión de calidad y la rentabilidad de las MYPEs del sector Comercio-Rubro-Boutique del distrito de Chimbote en el periodo 2010-2011. Con los siguientes Objetivo Específico:

Describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPEs en el sector Comercio -Rubro-Boutique del distrito de Chimbote del 2010-2011. Describir las principales características de la rentabilidad de las MYPEs en el sector Comercio –Rubro-Boutique del distrito de Chimbote del 2010-2011. Describir los principales contextos de las MYPEs y sus representantes en el sector comercio Rubro Boutique del distrito de Chimbote periodo 2010-2011.

El presente trabajo se justifica porque esta investigación ayudará a describir el sistema en el cual se desarrollan la visión y el emprendimiento de las MYPEs en el sector comercio rubro boutique. Será pionera en el desarrollo de investigación de esta unidad de estudio. Dará a conocer como la gestión de las MYPEs se han ido realizado y como afecta la gestión y el desarrollo de estas a la rentabilidad de las MYPEs en el sector comercio rubro boutique. La investigación será base u ayuda a las demás investigaciones posteriores del mismo rubro o diferentes, a los gerentes, dueños de las MYPEs en estudio, a los investigadores como licenciados, magister y doctores. Contribuye a la enseñanza en el desarrollo de tesis, en la parte académica, los estudiantes podrán tener como referencias para sus trabajos universitarios.

El presente informe para su presentación y mejor entendimiento se divide en 5 partes:

Parte I Introducción: La caracterización del problema, enunciado del problema, Objetivos y justificación.

Parte II Revisión de Literatura: Antecedentes, Bases teóricas, Marco Conceptual.

Parte III Metodología: Diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos.

Parte IV Resultados: Resultados, análisis de los resultados.

Parte V Conclusiones.

II. REVISION DE LITERATURA

Antecedentes

(Durand, 2004) En su Estudio de la estructura de la identidad corporativa entre trabajadores del sector confecciones en Lima y Chincha, durante el periodo 2000-2002, estudio realizado al textil San Cristóbal. La cual el autor muestra que se realizó encuestas para determinar muchos aspectos de comunicación y clima laboral. Muestran que los jefes no toman en cuenta sus opiniones y sugerencias. Tendencia de los trabajadores es de temor al comunicarse. Sin embargo los encuestados en un 95% muestra que es importante la comunicación participativa. La comunicación entre el jefe y el trabajador es limitada. El supervisor suele ser intermediario de la comunicación entre jefes y operarios. Estilo de liderazgo que aplica a una motivación extrínseca. Los resultados fueron lo siguiente.

- Comunicación con los superiores para informar sobre el desempeño laboral un 79% y un 21% enviando informes sobre la producción y sugerencia de ideas.
- Comunicación de los superiores al comunicarse con la parte operativa. El 84% de los superiores envían órdenes e instrucciones, el 16% reciben comentarios y sugerencias por partes de los trabajadores. Año (2000)
- Comunicación de los superiores al comunicarse con la parte operativa. El 55% de los superiores envían ordenes e instrucciones, el 45% reciben comentarios y sugerencias por partes de los trabajadores. Año (2002)
- Satisfacción de los trabajadores con relación a la comunicación de la Dirección de la empresa. Muestra un 28 % totalmente insatisfecho, un 21% insatisfecho, 11% satisfecho. 35% en regular y %5 muy satisfecho.

- Un 56% de los miembros de la empresa expresan que la dirección no los apoya en el desempeño de su trabajo.
- Un 3% de la organización manifiesta que la organización reconoce su trabajo.
- El 83 % de la población entrevistada no considera que existe coherencia entre los objetivos organizacionales y los valores empresariales. (2000) El 86% de los trabajadores considera que no existe coherencia entre objetivos y valores empresariales (2002)

Conclusiones:

- Textil San Cristóbal no permiten su desarrollo en entornos de alta competencia y que evitan el desarrollo de una identidad corporativa sólida.
- Identificación con la organización y con el trabajo a través de la compensación económica.
- Motivación intrínseca constituidos por el buen trato, estimulación de la iniciativa y comunicación aparecen como más efectivos y duraderos.
- No existe estilos de liderazgo motivacional.
- No existe la posibilidad de feed back.
- Características suponen estructuras verticales, toma de decisiones muy centralizadas y comunicación formal destinada a únicamente al envío de órdenes, impide cumplir con los estándares de calidad previstos con los clientes y proveedores de capital.

(Ramírez, 2011) En su estudio Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de los micros y pequeñas empresas sector comercio rubro mueblería del distrito de manantay periodo 2009- 2010 La investigación fue descriptiva, para llevar a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 10 MYPEs se aplicó 25 preguntas, técnica de la encuesta, los cuales resultados fueron:

Resultados de los empresarios.

El 50% establece que los representantes legales son personas jóvenes, 18 a 29 años.

El 60% de los representantes legales encuestados son del sexo femenino.

El 50% de los empresarios tienen grado de instrucción superior universitaria.

Resultados de la capacitación:

- El 70% de los gerentes y/o administradores de las MYPEs en estudio no recibieron ninguna capacitación previa al otorgamiento de los créditos.
- El 70% de los empresarios encuestados ha recibido capacitación en otros cursos no especificado en el cuestionario.

Resultados de la rentabilidad empresarial

- El 50% de los representantes legales de las MYPEs encuestadas dijeron que la rentabilidad de sus microempresas si habría mejorado en los dos últimos años

Conclusiones

Respecto a los empresarios.

- Del 100% de los representantes legales de las MYPEs encuestadas: el 50% sus edades fluctúan entre los 18 y 29 años, el 60% son del sexo femenino y el 50 % tienen grado de instrucción superior universitario.

Respecto a la capacitación

- Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPEs son el: 70% no recibió capacitación previa para la administración del microcrédito financiero y el 70% participo en otros cursos de capacitación, 20% marketing empresarial y el 10% en manejo empresarial

Respecto a la rentabilidad

- El 50% manifestaron que la rentabilidad de su empresa si ha mejorado en los dos últimos años y el 89% manifestaron que la rentabilidad de su empresa no crece que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en los últimos años.

(Bardales, 2011) Caracterización del financiamiento, la capacitación y la competitividad y la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas sector comercio rubro renovadoras de calzado del distrito de calleria – Provincia de coronel Portillo, Periodo 2009-2010. La investigación fue descriptiva, no experimental, para llevar a acabo se escogió en forma dirigida una muestra de 8 MYPEs de una población de 20, a quienes se les aplico un cuestionario de 32 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados:

Respecto a los empresarios

- El 88% de los representantes legales encuestados son del sexo masculino
- El 50% de los empresarios tienen grado de instrucción secundaria completa

Respecto a las características de las MYPEs

- El 100% de los empresarios se dedican al rubro de renovadoras de calzado de hace más de 3 años.
- El 75% tienen dos trabajadores eventuales.

Respecto a la rentabilidad.

- El 88% de los empresarios dijeron que los créditos que obtuvieron si mejorar en la rentabilidad de sus empresas
- El 63% de los empresarios encuestados manifestaron que la capacitación si mejoro la rentabilidad de sus empresas
- El 100% de los representantes legales de las MYPEs encuestados dijeron que la rentabilidad de sus MYPEs si había mejorado en los dos últimos años.

Conclusiones

- Del 100% de los representantes legales de las MYPEs encuestados; el 100% de los encuestados no precisa su edad, el 88 son masculino, y el 50% tienen grado de instrucción secundaria completa.
- **Características de la MYPEs**
- El 100% de los MYPEs tienen más de 3 años en el rubro empresarial. No tiene un trabajador permanente
- El 75% manifestó que posee dos trabajadores eventuales.

- Y el 100% de los encuestados manifestaron que la formalización de las MYPEs fue por subsistencia.

Respecto a la rentabilidad.

- El 88% manifestó que el financiamiento si mejoro la rentabilidad de sus empresas el 62% manifestó que la capacitación si mejoro la rentabilidad de sus empresas y el 100% de los representantes legales encuestados manifestó que la rentabilidad de sus empresas si mejoro su rentabilidad en los dos últimos años.

(Augustin, 2013)Caracterización del financiamiento y la rentabilidad en las MYPEs del sector comercio, rubros materiales de construcción en el distrito de Víctor larco año 2012. Objetivos: Describir las principales características del financiamiento y la rentabilidad de las MYPEs sector comercio, rubro de materiales de construcción del distrito de Víctor larco de la ciudad de Trujillo año 2012, la investigación fue de tipo descriptivo, con una muestra dirigida de 10 unidades económicas, dentro de una población de 75 lográndose obtener los siguientes resultados:

Respecto a los empresarios:

- Los representantes legales son personas adultas que oscilan entre 18 y 45 años de edad, el cual el 30% de son de sexo femenino,
- El 50% tiene como educación secundaria, el 30% educación superior no universitaria, el 20% instrucción superior.

Respecto a la rentabilidad

- Los 100% de los representantes legales de las MYPEs encuestadas dijeron que la rentabilidad de las Micro empresas si mejoro en el periodo 2012.
- El 33.33% de los representantes legales de las MYPEs Encuestados dijeron que la rentabilidad de sus empresas mejoro en una baja rentabilidad y el 66,67 % dijo estar satisfecho con el rendimiento pues creen haber estado en un término medio.

Conclusiones

Respecto a la rentabilidad

- Los empresarios están convencidos que el financiamiento ha incrementado la rentabilidad de su negocio.
- Como sostenemos en la definición operacional de la rentabilidad al no haber podido tener acceso a los estados financieros de las empresas, solicitamos a los empresarios no digan en qué grado la rentabilidad e había incrementado, respondiendo de esta manera. 2 de los empresarios dijo que la rentabilidad ha mejorado en una baja rentabilidad y los 4 empresarios dijeron que ha habido una media rentabilidad.

Bases Teórica:

Micro Y Pequeña Empresa - Ley 28015 - MYPE

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Características MYPE:

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

A) El número total de trabajadores:

- La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores
- La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores

B) Niveles de ventas anuales:

- La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias – UIT
- La pequeña empresas partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector. (Congreso Peru, 2003)

Formas De Organización De Una MYPEs

Como persona natural: Persona registrada con el registro por su DNI la cual asume las obligaciones de la empresa respondiendo

Persona Natural Con Negocio

Son empresas constituidas como empresas individuales de responsabilidad limitada. Los ingresos percibidos por las ventas se le denominan “Renta de tercera categoría”.

Régimen las cuales se pueden aplicar:

- Régimen único simplificado
- Régimen especial del impuesto a la renta
- Régimen general del impuesto a la renta

Ventajas en la creación de la MYPE como persona natural con negocio:

- Su creación y liquidación son sencillas
- El control y administración solo depende la persona natural
- Las normas regulatorias son mínimas

Desventajas:

- La responsabilidad a las obligaciones que la MYPE genere son ilimitadas, Esto quiere decir que las si la MYPE no puede cubrir sus obligaciones por sí misma, el dueño responde con su patrimonio.
- El capital de la empresa son limitadas pues solo es provista por la persona natural.
- Para que prosiga en marcha la empresa es necesario la cobertura de la persona natural.

Como Persona Jurídica

Las persona jurídicas están constituidas por una o varias personas naturales o jurídicas que desean realizar negocios formalmente.

Ventajas:

- La obligaciones de la empresa solo tiene responsabilidad en ella misma, esto quiere decir que no responde el patrimonio de los socios.
- Pueden participar en concursos públicos y adjudicaciones.
- Puede realizar negocios como persona jurídica tanto en el país como el extranjero.
- Tienen mayor facilidad para obtener crédito y puede ampliar su negocio incrementando el capital.

Empresa individual de responsabilidad limitada.

Se constituye por voluntad de una sola persona, su registro es diferente al igual de los aspectos legales, el patrimonio es constituido por bienes muebles e inmuebles. Las siglas que caracteriza a la persona jurídica es EIRL. Los órganos que interactúan son el titular y la gerencia.

Tipos de Sociedades:

- Sociedades anónimas
- Sociedades anónimas cerradas.
- Sociedad comercial de responsabilidad limitada. (ProInversion, 2007)

Modelos De Negocio

Un modelo de negocio es la descripción fundamental de las bases de las organizaciones la cual se puede visualizar la creación, proporción y captar valor:

Módulos del modelo de negocio

1. Segmento de mercado:

Son los diferentes grupos de personas o entidades a los cuales la empresa dirige su producto y/o servicio.

2. Propuesta de valor:

El conjunto de productos y servicios que crean valor para un segmento de mercado específico.

3. Canales

Son tantos canales de comunicación, distribución y venta. Punto de contacto con los clientes.

4. Relaciones con los clientes

Las relaciones que establece la empresa a sus determinados segmentos de clientes. Las más típicas relaciones de clientes son la captación de clientes, fidelización de clientes, estimulación de ventas.

5. Fuentes de ingresos

Se refiere a los ingresos u flujo de caja que genera una empresa en los diferentes segmentos de mercado.

6. Recursos claves

Se describe los activos más importantes para el funcionamiento del negocio.

>Pueden ser físicos, económicos, intelectuales o humanos.

7. Actividades claves

Se describe las acciones más importantes que tiene que tomar la MYPEs para el funcionamiento del negocio.

8. Asociaciones Claves

Se describen la red de proveedores y socios (alianzas estratégicas) que contribuyen al funcionamiento del negocio.

9. Estructura de costes

Se describe los costes principales que implica en el funcionamiento del negocio. (Osterwalder & Pigneur, 2011)

Gestión.

Para hacer una buena gestión son necesarias las 4 funciones de la administración

“Planeación+organizar+dirigir+controlar”

En la planificación es necesario prever y planear En base a objetivos, metas, actividades y medios.

El gerente es el que está a cargo de supervisar y delegar en las funciones fundamentales

“Ventas, Producción, Personal, Finanzas”

Es necesario un objetivo: el objetivo, implica la idea de algo a lo cual se dirige nuestras acciones. Para la formulación de un objetivo es necesario formularse las siguientes preguntas: Que, como, Quien, Donde, Cuando, Porque.

La organización es necesaria para el mejor funcionamiento y desarrollo de la empresa. Es necesaria una comunicación para motivar, Coordinar y orientar. La gerencia tiene la autoridad.

Controlar es observar y verificar la ejecución de un plan de manera que puedan compararse los resultados obtenidos con los programados. El control por lo general, hace referencia a cantidad/calidad/tiempo/dinero. (pavon, 1996)

Planeación.

(Hitt, Black, & Porter, 2006) “Proceso de toma de decisiones que centra su atención en el futuro de la organización y en la manera de lograr los objetivos.” Las maneras de cómo desarrollar esta actividad es

- a) Análisis del ambiente: Observar y evaluar el medio ambiente por medio de técnicas como el FODA, analizar los riesgos y beneficios que se enfrenta la organización.
 - a1. FODA: metodología que analiza el entorno e interno de la empresa por medio de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se enfrenta la organización.
 - a2. Benchmarking: investigación de nuestros competidores y no competidores, evaluando los factores de éxito, compararlos con nuestra organización y adaptando ideas de mejora.
- b) Determinar objetivos y estrategias:
- c) Determinar los recursos:

d) Verificar los datos:

Tipos de planes:

- Planes estratégicos: por lo general abarca un periodo promedio de 3 a 5 años. Traza el rumbo de la organización. Son más complejos y generales.
- Planes tácticos: es común encontrar documentos tácticos de periodos 1 a 2 años. Traza el rumbo de una unidad estrategia de negocios. Un tanto complejos pero más específicos.
- Planes operativos: suelen abarcar un periodo de entre 12 meses. Traza el rumbo para las unidades pequeñas o departamentos de la organización. Menos complicado y más ejecutable.

Plan De Negocios.

(ProInversion, 2007)El plan de negocios es un resumen de la empresa, el cual describe los productos y servicio que ofrece, las operaciones comerciales que desarrolla, su misión, visión y objetivos a realizar, el financiamiento que necesita.

Importancia del plan de negocios es:

- Conocer el detalle de los negocios y sus productos que se ofrecen.
- Determinar los objetivos de la empresa y al ejecutarla que riesgos y oportunidades se van a encontrar.
- Identificar las necesidades financieras.
- Es un punto de partida para la empresa.
- maximizar el uso de los recursos de la empresa.

Estructura de un plan de negocios es la siguiente:

- Resumen ejecutivo
- Descripción y visión del negocio.
- Análisis de Mercado
- Planeamiento estratégico
- Estrategia de comercialización y ventas
- Análisis del proceso productivo.
- Análisis económico financiero.

Logística

(Ballou, 2004) Es la parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos del clientes.

La logística es un proceso por el cual ayuda a todas las áreas de la empresa sea la unidad de marketing, hasta de finanzas. Pues el análisis y medio por el cual la logística esta es para encontrar los costos fijos, variables, punto de equilibrio, distribuciones las materias primas, tiempos, etc., pero lo más importante que todos estos esfuerzos es para la satisfacción del cliente.

(Enriquez, 2013) Toda acción del proceso logístico es para el mejor servicio del cliente:

Administración de Compras

La administración de las compras es de acuerdo a la necesidad del comercio y actividad del negocio, hay que tener en cuenta que por el ofrecimiento del proveedor es donde se puede tener los siguientes criterios, cualidades, calidades del producto, precios, tiempo de entrega, tipo de financiamiento, en todo lo anterior hay criterios del cual uno puede elegir el cual mejor satisfaga la necesidad de nuestra empresa y se efectuar la compra.

Administración de materiales.

Determina el lugar donde se encuentran los materiales, cantidad que existe o que está a nuestra disposición.

Funciones de la administración de materiales:

- Planeación y control del abastecimiento de materiales
- Programación de la producción
- Recepción
- Investigación sobre materiales y compras
- Compras
- Almacén
- Movimientos de materiales en planta
- Trafico

- Disposiciones de desechos y sobrantes.
- Control de calidad
- Control de inventarios

Procedimientos Y Flujo De Información.

Etapas en el sistema de compras:

- a) Reconocimiento de una necesidad.
- b) Descripción una necesidad, característica y cantidad del bien.
- c) Determinación y análisis de posibles proveedores.
- d) Determinación del precio y de los términos.
- e) Preparación y asignación de la orden de compra.
- f) Seguimiento y, o expedición de la orden.
- g) Recepción e inspección de los artículos.
- h) Liquidación de la factura y pago al proveedor.
- i) Mantenimiento de registro.

Los Inventarios

Es importante el hacer un inventario el cual se pueda ver la magnitud de lo que se tiene y de lo que se va a comprar, comprender porque existe los inventarios y que comercializaciones relevantes está causando diferentes decisiones de la Magnitud de la cantidad e inventarios.

Costo de inventarios.

- Costo de envío, mantenimiento y posesión.
- Costo por orden o por compra
- Costos organizados
- Costos por estar fuera de existencia
- Costo por variación de precios

Administración de recursos humanos:

(Robbins & Coulter, 2010)Planeación, organización, dirección y control del personal en el desenvolvimiento y mejora del personal

Importancia de los recursos humano

- Es una fuente para llegar a una ventaja competitiva.
- Es parte importante de estrategia de la organización.
- Promotora de desempeño laboral, reflejada en la organización (prácticas laborales de alto rendimiento).

Proceso de la administración de RH

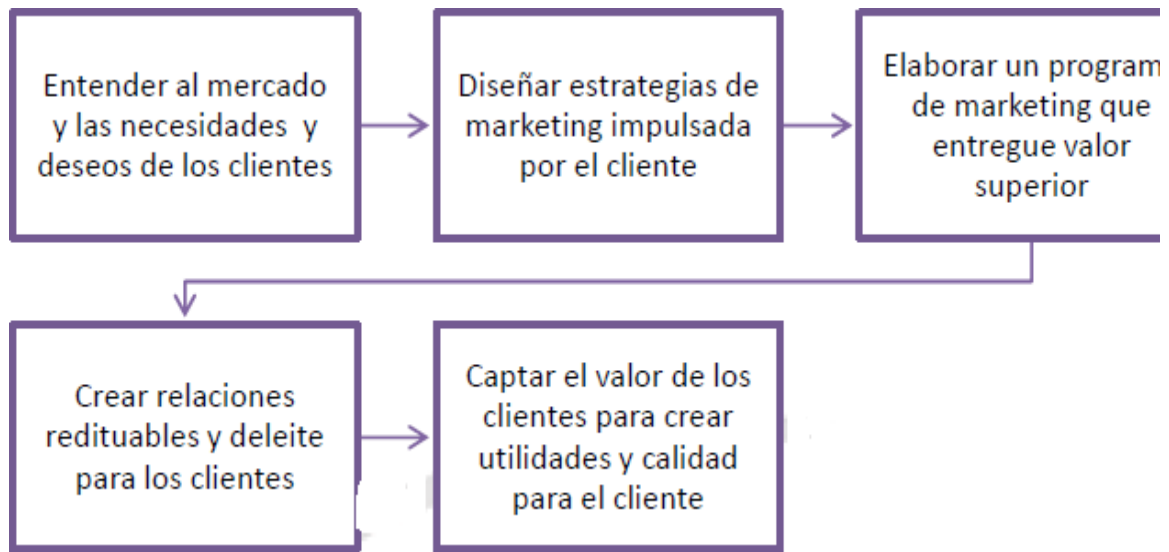


Marketing

(Kotler & Armstrong, 2008) El marketing tiene como finalidad de construir relaciones de la empresa con los clientes. Importancia grande es el entendimiento de las necesidades y los deseos del consumidor (mercado meta). El marketing es una filosofía de guía para la organización.

Pasos de la metodología:

- Crear Valor para los clientes a fin de atraer el valor de los clientes.



- Construir y administrar marcas poderosas para crear valor capital de marca.
- Medir y administrar el retorno de la inversión en marketing.
- Aprovechar las nuevas tecnologías de marketing en la era digital.
- Responsabilidad social del marketing en el mundo.

(Marin, 2012)Marketing Estratégico.

- Análisis del entorno
Contexto de la situación de la empresa, es la primera reflexión ya que afectan ambos aspectos al desarrollo de la actividad de la empresa.
- Competencia
Analizar las acciones de la competencia, su pasado, presente y futuras acciones que ha realizado.
- Canal
El canal de distribución de los productos o servicio ya que este es el punto de la empresa a los clientes, al exterior.
- Consumidor
Es la parte importante la cual se tiene que analizar pues es la persona que genera la compra y necesita nuestros productos o servicios.

Marketing Mix

Producto o servicio

- Precio
- Promoción
- Plaza, lugar o distribución.

Liderazgo y líderes:

(Robbins & Coulter, 2010) Líder es alguien que puede influir notablemente en las personas que posee autoridad gerencial.

Liderazgo son las acciones que realizan los líderes, además es un proceso de guiar a un grupo e influir en él para alcanzar metas.

Los líderes y el liderazgo, como la motivación son temas específicos del comportamiento de la organización, por lo cual surge la pregunta ¿Qué es un líder efectivo?

Teorías sobre el liderazgo

Teoría del comportamiento: identifica los comportamientos que diferencian a los líderes eficaces de los ineficaces.

Tabla de enfoque de diferentes universidades y sus aportes.

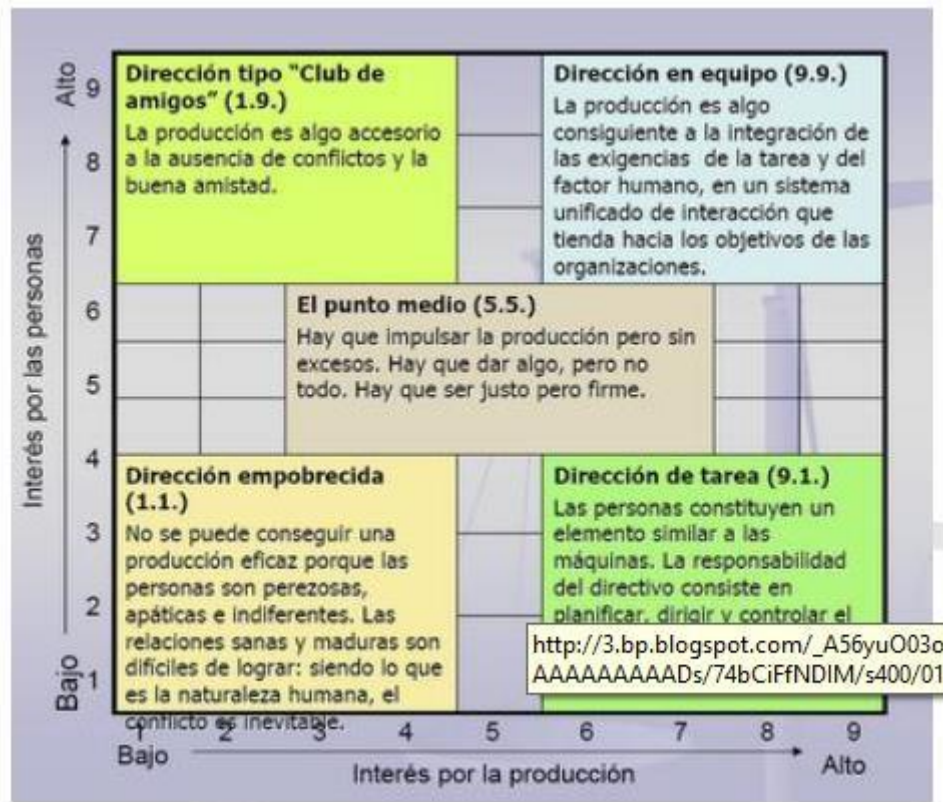
	Dimensión conductual	Conclusión
University of Iowa	Estilo democrático: Involucra a los subordinados, delega autoridad y promueve la participación Estilo autocrático: Dicta los métodos de trabajo, centraliza la toma de decisiones y limita la participación. Estilo liberal: Da al grupo la libertad de tomar decisiones y completar el trabajo.	El estilo de liderazgo democrático resulto más efectivo, aunque otros estudios demostraron resultados mixtos
Ohio State	Consideración: Es considerado hacia las	El líder alto-alto (alto

	ideas y los sentimientos de los seguidores. Estructura inicial: estructura el trabajo y trabaja en las relaciones para cumplir los objetivos laborales	en consideración y alto en estructura inicial) logro un alto nivel de desempeño y satisfacción de sus subordinados, pero no en todas las situaciones.
University of michigan	Orientado al empleado: hace hincapié en las relaciones interpersonales y se hace cargo de las necesidades de los empleados. Orientado a la producción: hace hincapié en los aspectos técnicos y las tareas del trabajo.	Había una asociación entre los líderes orientados al empleado y los niveles elevados de productividad de grupo y satisfacción laboral.
Rejilla del liderazgo	Interés por las personas: preocupación del líder por los subordinados, medida en una escala de 1 a 9 (baja a alta). Interés por la producción: Preocupación del líder por realización del trabajo, medida en una escala de 1 a 9 (baja a alta).	Los líderes tuvieron un mejor desempeño con un estilo 9.9 (interés por la producción) e interés por las personas

(Robbins & Coulter, 2010, pág. 373)

Grid Gerencial

Es una herramienta creada por Blake y Mouton, para medir el interés relativo del gerente por las personas y la producción, refleja el carácter bidimensional de liderazgo para el fortalecimiento de la gestión de toda empresa.



-Dirección tipo "Club de Amigos" (1.9) La atención y consideración a las necesidades de las personas para satisfacer las relaciones conduce a un entorno organizacional y un ritmo de trabajo, ambos cómodos y amistosos.

-Dirección en equipo (9.9): El trabajo realizado proviene de las personas comprometidas; la interdependencia por un "interés común" en el propósito de la organización conduce a relaciones de confianza y respeto.

-El punto Medio (5.5): El desempeño organizacional adecuado es posible siempre que se equilibre la necesidad de hacer el trabajo con el mantenimiento de la moral de la gente en un nivel satisfactorio.

-Dirección de tarea (9.1): la eficiencia en los resultados de las operaciones resulta de adecuar las condiciones de trabajo de tal manera que los elementos humanos interfieran en grado mínimo.

-Dirección empobrecida (1.1): Ejercer el mínimo esfuerzo para lograr que se haga el trabajo requerido es apropiado para preservar la afiliación a la organización.

Efectividad del estilo 9,9

Principios básicos.

- La libertad basada en la información de la empresa, esto ayuda a que se tenga obediencia libre y consiente.
- La participación activa de los trabajadores en la solución de los problemas y decisiones proactivas, da como resultado crecimiento y desarrollo.
- El respeto y la confianza como base en las relaciones humanas.
- La comunicación abierta ayuda a la comprensión entre los trabajadores.
- El actuar es producto de una formulación de metas y objetivos, basados en la autodirección.
- La resolución de los conflictos se pueden resolver por medio de la confrontación directa.
- La retroalimentación se realiza para aprender de la experiencia, aprendizaje continuo.
- Las personas participan en actividades de trabajo complejas o en una variedad de actividades, con una cierta autonomía. (el ergonomista, 2004)

Cada uno de los 4 estilos básicos puede ser usado en momentos apropiados a ellos o en momentos no adecuadas. Si son correctas, entonces el estilo será efectivo; de lo contrario, no lo será. Esta noción introduce la dimensión de efectividad gerencial al modelo. Por lo cual, queda definida la efectividad gerencial como se indica enseguida:

Efectividad gerencial: el punto hasta el cual es apropiado el comportamiento con las demandas de la situación.

En el estudio realizado por Reddin observo **3 habilidades gerenciales básicas**:

- Sensibilidad situacional: Habilidad para analizar, diagnosticar y detectar momentos y fuerzas que actúan en cada situación.
- Flexibilidad de estilo: Habilidad para adecuarse a las fuerzas que actúan en cada situación.
- Destreza de gerencia situacional: habilidad de gestión situacional, es decir, capacidad de modificar o alterar una situación que requiere ser maniobrada.

- Estos pasos contribuyen a una buena toma de decisiones y comportamiento en la gestión. (Mendoza, 2005)

Balanced Score Card-Cuadro De Mando Integral

(Belotserkovskiy, 2011) La gestión empresarial basada en el sistema de gestión estratégica "BalancedScorecard". Su visión es de acuerdo a la velocidad y exigencias del mundo competitivo que cada día busca nuevas formas de encaminar sus estrategias para cumplir el objetivo deseado. Detalla la forma como las empresas utilizan el BalancedScorecard como sistema de gestión. La forma de cómo ejecutar con éxito una estrategia para alcanzar la visión de la organización. Recuento de todas las actividades realizadas en la historia de la administración, herramientas y pensamientos utilizados. Realización de la estructuración y concepto de acuerdo a las prácticas realizadas por las empresas no lucrativas y lucrativas que concierne en el BalancedScorecard. Se da conocer la formular y la filosofía de la metodología que es:

Resultados Excepcionales (1) = Descripción de la estrategia (2) + gestión de la Estrategia (3)

- No se puede gestionar (3) lo que no se puede medir (2).
- No se puede medir (2)lo que no se puede describir.(1)

Se da conocer la aplicación práctica de la sociedad Helicópteros S.A. que utilizo el sistema de gestión Balanced Score Card como herramienta de gestión. Menciona que es necesario en toda empresa tener las estrategias claramente bien definida, además menciona que el sistema que se utiliza tiene que conducirse por indicadores de atraso e indicadores de adelanto de una manera responsable y esencial no exagerando en la cantidad de los indicadores sino en la calidad que va a deducirse en ellas. Comenta que la comunicación es una de las estrategias esenciales operativas que ayudan a la administración y que es necesaria sin lugar a duda, eso hace en la organización sufra un cambio en la mira de sus labores. Proveer de capacitación y herramientas necesarias para los comunicadores internos con el objetivo de seguir la estrategia. La involucración de cada departamento, de cada sistema y proceso que este en la empresa es imprescindible, se pueden realizar con este canal:

- Crear la comprensión de la estrategia.
- Alinear los objetivos personales a la estrategia mediante indicadores operativos
- Correlacionar el sistema de incentivos con la estrategia.

La estrategia como proceso continuo en la involucración del personal para el logro de la estrategia, la participación es fundamental adaptándonos al medio. Finaliza resolviendo que son necesarias las investigaciones de empresas no lucrativas que en la actualidad están utilizando la herramienta BSC para cumplir sus estrategias.

Enfoques Contemporáneos Del Liderazgo

(Robbins & Coulter, 2010) Liderazgo Transaccional: son líderes que guían por medio de intercambios sociales, ellos trabajan a productividad a cambio de recompensas.

Liderazgo Transformacional: que estimula, inspira, a alcanzar unos resultados extraordinarios. Ellos prestan atención a los intereses y necesidades de desarrollo del seguidor. Son entusiastas y contagian con sus palabras e inspiran a sus seguidores a que han un esfuerzo mayor por los objetivos del grupo.

Liderazgo Carismático: es un líder entusiasta y seguro de sí mismo, cuya personalidad y acciones influyen en las personas y se conduzcan en cierta forma.

Liderazgo visionario: habilidad de crea y comunica la visión realista, creíble y atractiva del futuro, que mejora la situación

Liderazgo de equipos: El líder tiene la función de guiar a los miembros, es un facilitador de todo el equipo.

(Vicente, 2014) William Deming: Los 14 principios de la gerencia para lograr la calidad total.

Los 14 principios de la gerencia son los siguientes:

1. Ser constantes en el propósito de mejorar el producto y el servicio con la finalidad de ser más competitivos, mantener la empresa y crear puestos de trabajo.

- Más que el dinero el objetivo de la empresa es mantener el negocio y dar empleo
- Para lograrlo es necesario investigación, innovación y mejora continua

2. Adoptar la nueva filosofía.

- La gerencia es la que establece esta filosofía de trabajo de mejorar continuamente.
- La formación a todos los trabajadores se tendrá que tomar conciencia de los deberes y responsabilidades

3. Eliminar la dependencia en la inspección para conseguir calidad.

- La calidad debe ser una filosofía de trabajo y debe estar desde el principio. No se trata de eliminar la inspección desde ya, sino de hacerla innecesaria progresivamente mediante la mejora de los procesos y de la formación del personal.

4. Acabar con la práctica de comprar en base solamente al precio.

- Minimizar el coste total en el largo plazo y reducir a un proveedor por elemento estableciendo una relación de lealtad y confianza (aspectos cualitativos).
- Ordenar compras con un proveedor barato garantiza trabajar con materias y servicios de baja calidad
- Trabajar con un proveedor para cada producto. Crear relaciones sólidas, leales y basadas en la fidelidad y la confianza.
- El coste de un producto no es su precio de compra, sino su precio de uso.
- Dos lotes de la misma Calidad de un proveedor es difícil. De dos diferentes, es imposible, y eso genera desajustes.

5. Mejorar constantemente y siempre el sistema. (Mejora calidad, reduce costos)
 - Empezar con la gerencia, todo el personal de la empresa debe estar predispuesto a focalizar puntos de mejora en planificación, producción, servicios, etc. Es el modo de reducir costos.
 - La búsqueda de mejoras es constante.
 - El sistema de gestión debe mejorar constantemente mediante auditorias, análisis de la información, y acciones correctoras.

6. Instituir el entrenamiento de habilidades.
 - La formación de los trabajadores en la empresa en sus respectivos procesos nunca acaba.
 - Si un trabajador es quien enseña de su trabajo a otro trabajador nuevo y no esta adecuadamente formado, el problema crece y la capacitación se degenera con cada nueva incorporación.

7. Adoptar y ejercer el liderazgo para la dirección de personas, reconociendo sus diferencias, habilidades, capacidades y aspiraciones. El objetivo del liderazgo es ayudar al equipo a mejorar su trabajo.
 - La tarea del supervisor es dirigir, ayudar, mejorar el trabajo, aprender mediante la ayuda colectiva. Desarrollar líderes es la obligación de la gerencia. Eliminar el miedo de si soy mejor me despedirán. Los líderes son unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos son los responsables de un adecuado ambiente interno.

8. Eliminar el miedo, de forma que todos puedan trabajar con eficacia.
 - De en vez de miedo debe existir confianza y seguridad. Involucrar a los trabajadores mejora la efectividad y la productividad.
 - El miedo ocasiona pérdidas económicas. Desterrar el temor a equivocarse.

- Si este clima no existe, la gerencia es el responsable.

9. Eliminar las barreras entre departamentos

- Toda la organización debe trabajar como un equipo y compartir información para anticipar problemas que pudieran afectar al uso del producto o servicio. Eliminar el pensamiento de competencias entre departamentos.
- Desarrollar una cultura de colaboración y de beneficio común de la organización.

10. Eliminar los eslóganes y exhortaciones a la calidad.

- Esto solo puede dañar las relaciones ya que la mayoría de las causas de baja calidad son del sistema y los empleados poco pueden hacer.
- Lo importante es poner los medios gerenciales para cumplir la verdad y mantenerla en el tiempo, es así como se llegan a los resultados.

11. Eliminar los objetivos numéricos, las cuotas y la dirección por objetivos. Sustituyen el liderazgo.

- Cuotas y objetivos (en producción y en gerencia se basan en números) no en calidad ni procesos.
- Un trabajador presionado cumple su objetivo a cualquier precio sin tener en cuenta cómo afecta a la empresa en términos de imagen, posicionamiento, calidad, etc.
- El liderazgo es fundamental para analizar las variaciones de las metas y ayudar a eliminarlas.

12. Eliminar las causas que impiden al personal sentirse orgullosos de su trabajo. Esto es eliminar la revisión anual de méritos o cualquier tipo de clasificación que solo creará competitividad y conflicto.

- Las personas no comenten errores a propósito actúan dentro de lo que el sistema les permite, el fallo está inmerso en el mismo sistema, no

en las personas. A las personas les motiva sentir que hacen bien su trabajo.

- La participación es la única forma de hacer más valiosa a una persona.

13. Instituir un vigoroso programa de educación y auto mejora.

- Desarrollo de competencias que ayude a involucrar o integrar al personal en la Cultura de la empresa, como trabajo en equipo, procesos estadísticos, nuevas tecnologías
- Hay que permitir que los trabajadores puedan participar en la elección de sus áreas de desarrollo personal.

14. Poner a todo el mundo a conseguir la transformación ya que ésta es el trabajo de todos.

- Para que se de la misión de la calidad es necesario un grupo de la dirección que cuente con un plan de acción. Es necesario comprometerse y ser ejemplo, capacitándose primero y cumpliendo su tarea que corresponde.
- Un gerente que impulse el cambio, buenos alineamientos, motiva al personal, y fue comprometido.
- Toda la empresa debe implicarse en la transformación, es preciso crear un equipo especial capacitado y comprometido en liderar ese cambio.

La Rentabilidad (CreceNegocios, 2010)

Una empresa es rentable cuando genera utilidad y beneficio, esto es producto a que sus ingresos ya sea por ventas u otros ingresos sean mayores a sus gastos. La diferencia entre estos el saldo es positivo entonces es aceptable.

Lo correcto en analizar la rentabilidad de una empresa esta con relación que existe entre la utilidad y la inversión realizada.

Los indicadores más comunes para hallar la rentabilidad es:

ROA-Retorno sobre activos

Índice de retornos sobre activos (ROA siglas en inglés) mide la rentabilidad con relación a sus activos (Inversión total). El ROA muestra cuán eficiente es la empresa para generar los beneficios a con relación a sus activos que posee.

La fórmula es:

$$\text{ROA} = (\text{Utilidades}/\text{Activos}) \times 100$$

ROE-Retorno sobre Patrimonio

Índice de retorno sobre patrimonio (ROE siglas en inglés) mide la rentabilidad con relación a su patrimonio que posee. Mide la capacidad de generar utilidades con relación a su capital invertido.

La fórmula es:

$$\text{ROE} = (\text{Utilidades}/\text{Patrimonio}) \times 100$$

Rentabilidad Sobre Ventas

Índice de rentabilidad sobre ventas mide la utilidad generada por las ventas generadas.

La fórmula es:

$$\text{Rentabilidad sobre ventas} = (\text{Utilidad}/\text{Ventas}) \times 100$$

(Sbdar, 2001)La rentabilidad es el final de un proceso dinámico cambiante permanente. Las fuentes de financiamiento deben ser calculadas para afrontar el crecimiento, pues el crecimiento es una forma de mantener e incrementar la rentabilidad, las opciones pueden ser, economía en escala, posibilidad de absorción de mayores costos de estructura y en el poder de negociación de la empresa. Todo esfuerzo es para incrementar los niveles de ventas. Por otra parte en la inversión de los activos uno puede generar más servicios, presentación, siempre cuando es necesaria pues puede caer en capacidad ociosa en la organización. El crecimiento para ser sostenible en el tiempo deberá mantener la regla del equilibrio patrimonial. Estabilidad de la estructura financiera es la clave para el crecimiento sostenible de la organización.

Marco Conceptual:

En la actualidad las empresas peruanas de este sector comercio, rubro boutique que se encuentran en el distrito de Nuevo Chimbote actúan de forma empírica, aunque conocen de parte de muchos medios de comunicación de los cuales reciben información de cómo organizar su negocio y gestionar las actividades diarias por medio de amigos, familiares que han tenido alguna asesoría, o por televisión o por internet, tips de como dirigir la tesorería y el manejo del recurso humano. La mayoría lleva una contabilidad simple y empírica, para solo determinar las ganancias que obtendrán pues su único enfoque es la venta.

Las MYPEs a la vista del estado son necesarias para que las MYPEs en su etapa de creación estén formalizadas; pero al generarse los primeros años de crecimiento es duro y crítico y es así como lo muestran en el cuestionario realizado por el autor, la formalización fue producto de una etapa posterior.

Boutique es un término francés que significa: Pequeñas Tienda de Ropa especializada en prendas de vestir. Las boutiques son caracterizadas porque sus ofertas en prendas son especializadas.

La formalización de las boutique debe darse una cuestión paulatina, esto conllevaría a que sea la creación sea por hitos e intereses de desarrollo comercial.

En el aspecto de decoración de interior del negocio, hay una buena estructura de la parte de ambiente y posición de las ropas y accesorios, como también en el diseño arquitectónico.

Las MYPEs en lo que es objetivos y crecimiento organizacional no existe un desarrollo de objetivos.

Las MYPEs en el desarrollo de manejo de precios es interesante ver, ya en el momento de la venta pueden ofrecer descuentos flexibles pues existe una pequeña negociación.

La visión es 100% al bienestar, satisfacción de los clientes. Satisfacción de los clientes en cada compra que realizan. Sin embargo no existe un sistema de retención de clientes.

La gestión es la acción de un gerente en la organización (ejecuta), que se comunica, motiva y lidera cumpliendo las 4 funciones de la administración. Es el responsable del mando y define la misión el cual tiene autoridad y toma decisiones.

Eficiencia: Hace el buen uso de los recursos y cumple los objetivos

Eficacia: lograr el objetivo y optimizar los recursos

$$\text{Eficiencia} + \text{Eficacia} = \text{Efectividad.}$$

III. METODOLOGÍA

a. Diseño de investigación.

El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental-transversal-descriptivo-cuantitativa

- No experimental.

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

M O

M: muestra conformada por las MYPEs encuestadas

O: Observación de las variables: gestión de calidad, la rentabilidad

- Transversal.

Se realizó en un determinado espacio de tiempo.

b. Población Y Muestra

- Población: Conformado por 15 boutique dedicadas al sector: comercio rubro: boutique en el distrito de Nuevo Chimbote
- Muestra: Conformado por 12boutiques dedicadas al sector: comercio rubro boutique que representa el 80% de la población, la misma que ha sido escogida en forma dirigida.

c. Técnicas e instrumentos.

- Técnica: Para el desarrollo de la presente investigación se optó por la técnica de la encuesta
- Instrumento: Cuestionario estructurado (28 preguntas)- Observación--Entrevista.

IV. RESULTADOS

a. Resultados

De Los Representantes

Cuadro N° 1

Edad de los encuestados

Resultado	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
19-34	3	25%	25%
35-50	8	67%	92%
50-64	1	8%	100%
TOTAL	12	100%	-

Fuente: Autor

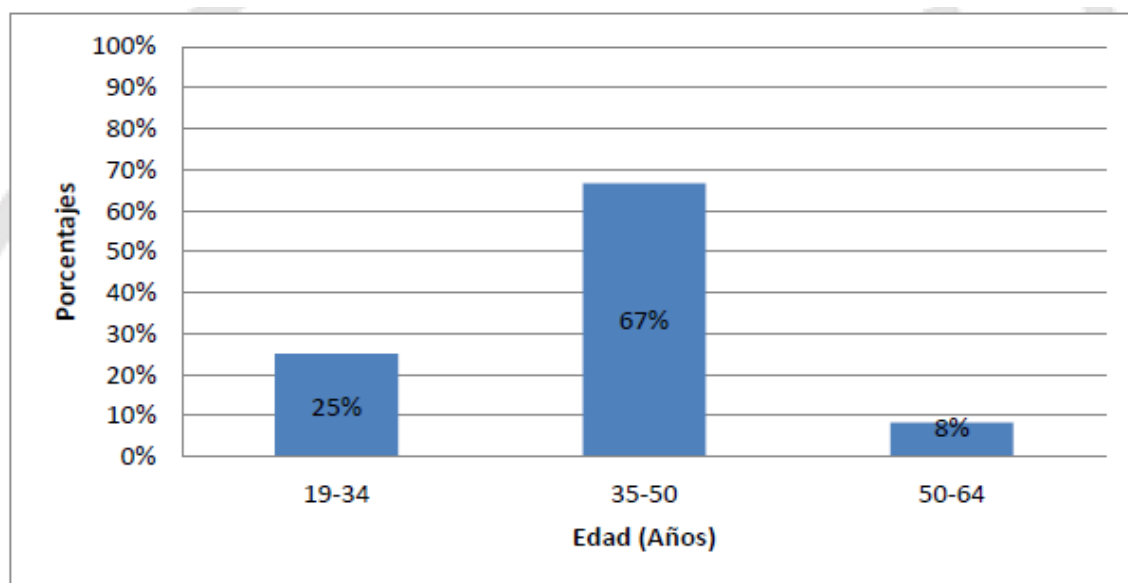


Gráfico N° 1: Edad de los encuestados

Interpretación: El 67% de los gerentes tienen entre la edad de 35-50 años, el 25% de los gerentes que tienen la edad de 19-34 años, existe el 8% de los gerentes que tienen entre la edad de 50-64 años.

Cuadro N° 2

Sexo de los encuestados

Resultado	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	5	42%	42%
Femenino	7	58%	100%
TOTAL	12	100%	-

Fuente: Autor

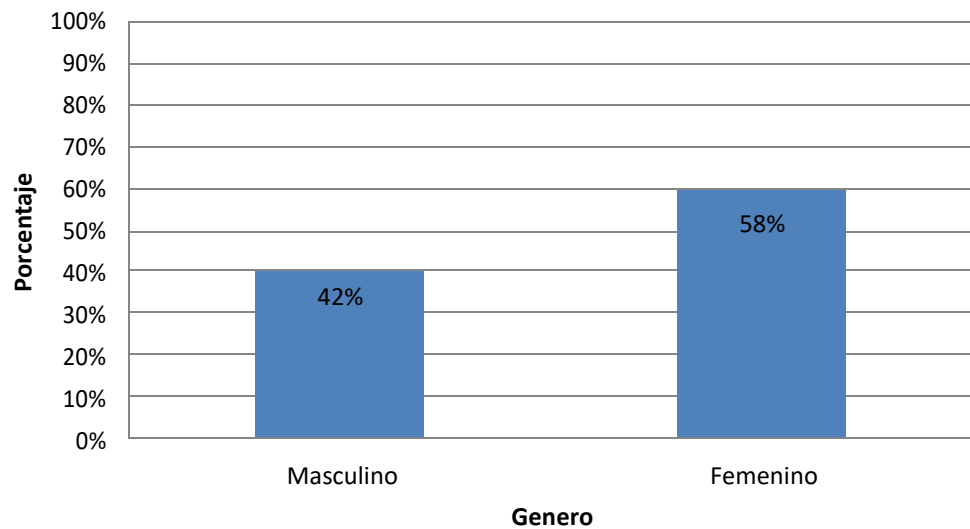


Gráfico N° 2: Sexo de los encuestados

Interpretación: Existe un 58 % de gerentes de sexo femenino a comparación del sexo masculino que es 45% de la muestra.

Cuadro N° 3

Grado de Instrucción de los encuestados

Resultado	Cantidad		Porcentaje	
	Incompleta	Completa	Incompleta	Completa
Primaria	0	1	0%	8%
Secundaria	1	1	8%	8%
Instituto	0	0	0%	0%
Sup.no universitario	0	0	0%	0%
Sup. Universitario	1	8	8%	67%
Total	2	10	100%	

Fuente: Autor

Otros

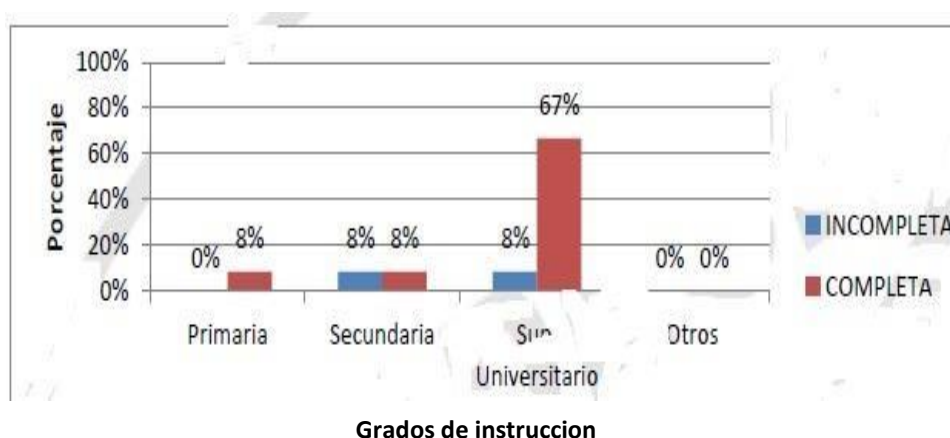


Gráfico N° 3: Grado de instrucción de los encuestados

Interpretación: El 67% de gerentes tienen como grado de instrucción Superior Universitario Completa, un 8% de gerentes tienen grado de instrucción Superior Universitario Incompleta. Además existe un 8% de gerentes que tienen grado de instrucción Secundaria completa e incompleta. Por último existe un 8% de gerentes que tienen grado de instrucción Primaria Completa.

Cuadro N° 4

Profesión y/o Ocupación de los Gerentes de las MYPEs

Resultado	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Lic. Admin.	4	33%	33%
CPC	0	0%	33%
Ingeniero	1	8%	41%
Economista	0	0%	41%
Profesor	2	17%	58%
Otros:	3	25%	83%
Ninguno	2	17%	100%
TOTAL	12	100%	-

Fuente: Autor

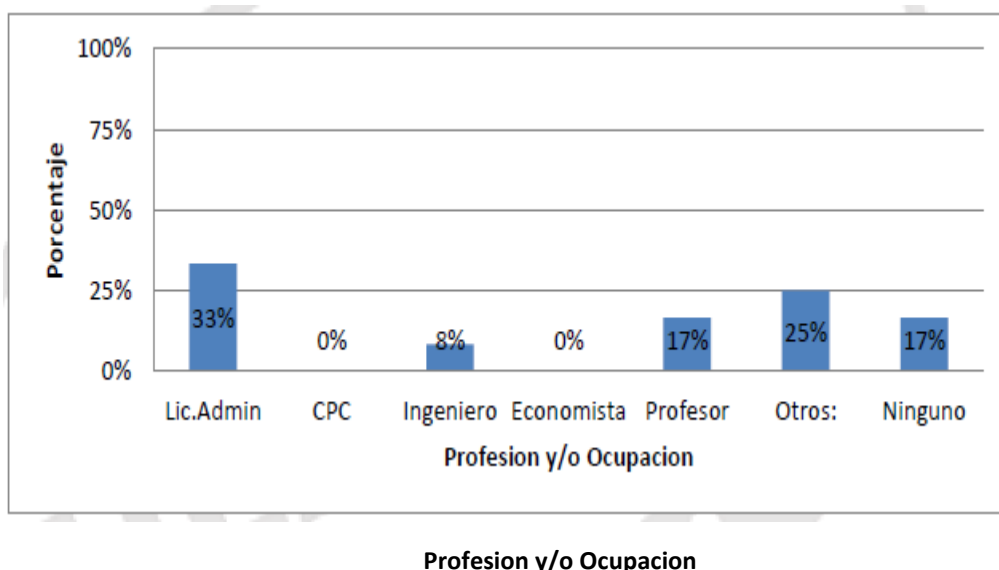


Gráfico N° 4: Profesión y/o ocupación de los gerentes de las MYPEs

Interpretación: Un 33% de gerentes tienen la Profesión y/o Ocupación de Licenciados en administración, un 17% de los gerentes es de Profesión Profesor. Un 8% de gerentes que tiene la Profesión de Ingeniero y El 42% de gerentes no tienen algo definido.

De la empresa:

Cuadro N° 5

Años de permanencia de Actividad o Rubro

Resultados	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1-5	5	42%	42%
6-10	3	25%	67%
11-15	4	33%	100%
TOTAL:	12	100%	-

Fuente: Autor

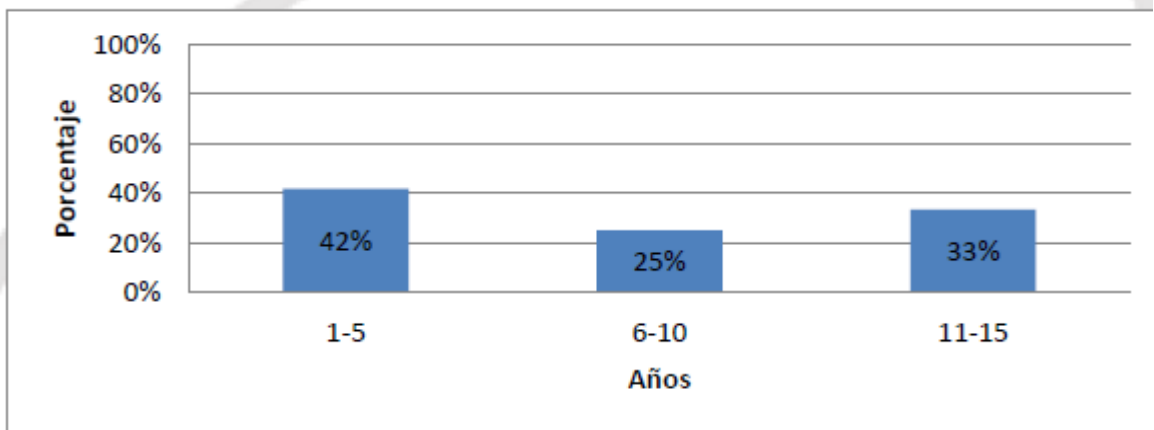


Gráfico N° 5: Años de permanencia de Actividad o Rubro

Interpretación: El 42% de MYPEs tienen entre 1-5 años de existencia en el mercado, el 33% de MYPEs que tienen entre 11-15 años de existencia en el mercado. Un 25% de MYPEs tienen de existencia entre 6-10 años

Cuadro N° 6

Formalidad de las MYPES

Resultados	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Formal	12	100%	100%
Informal	0	0	0%
TOTAL:	12	100%	100%

Fuente: Autor

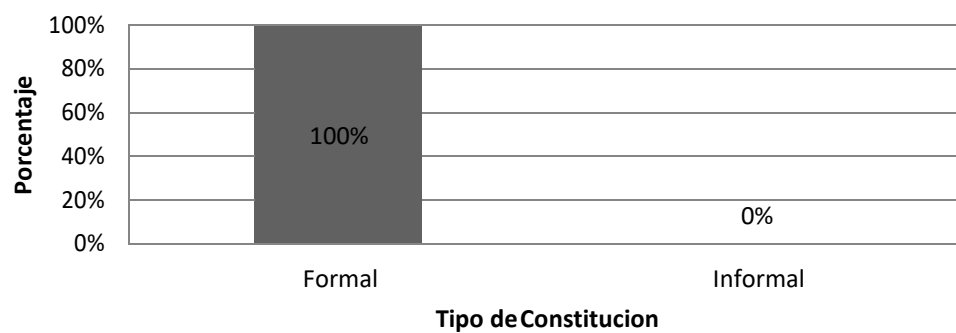


Gráfico N° 6: Formalidad de las MYPES

Interpretación: Un 100% de Formalidad de MYPES está en el Rubro Boutique.

Cuadro N° 7

El número de trabajadores de las MYPEs, permanentes o eventuales

Resultados	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Permanentes	3	67%	67%
Eventuales	2	45%	100%
TOTAL:	5	100%	-

Fuente: Autor

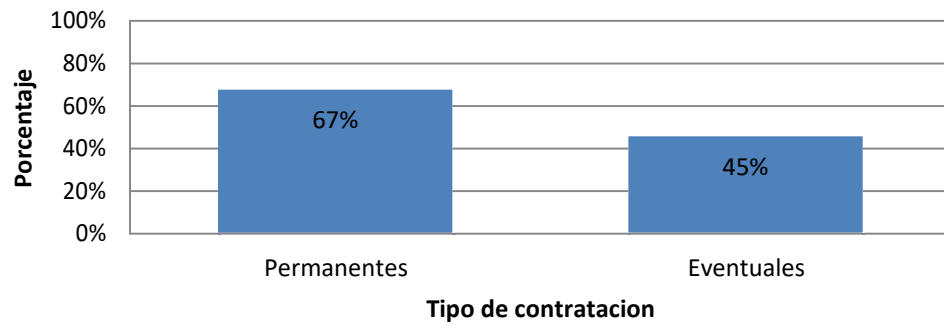


Gráfico N° 7: El número de trabajadores de las MYPEs, permanentes o eventuales

Interpretación: El 67% de los Trabajadores está laborando de forma permanente. Un 45% de trabajadores está laborando de forma Eventual.

Cuadro N°8

El tipo de financiamiento de la MYPEs

Resultados	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Propio	10	83%	83%
Ajeno	2	17%	100%
TOTAL:	12	100%	-

Fuente: Autor

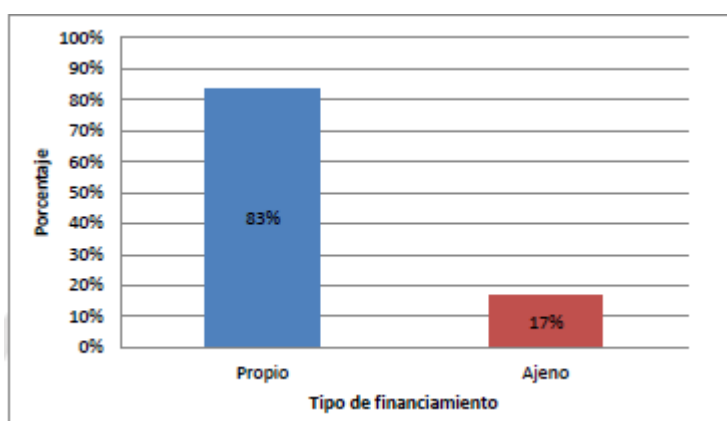


Gráfico N°8: El tipo de financiamiento de la MYPEs

Interpretación: El financiamiento Propio tiene una representación del 83% y el financiamiento con terceros o ajenos representa un 17%.

Cuadro N°9

El Objetivo de las MYPEs

Resultados	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Maximizar las ganancias	5	42%	42%
Dar empleo a la familia	2	17%	59%
Generar Ingresos para la familia	4	33%	92%
Otros	1	8%	100%
TOTAL:	12	100%	-

Fuente: Autor

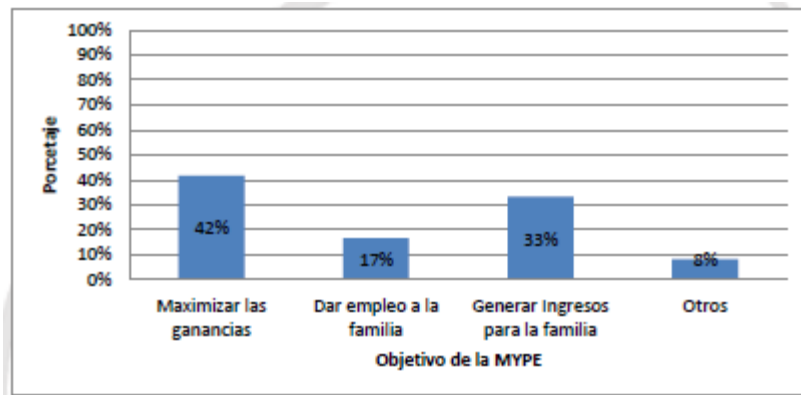


Gráfico N°9: El Objetivo de las MYPEs

Interpretación: El 42% de MYPEs tienen como objetivo Maximizar las ganancias, El 33% de MYPEs tiene como objetivo de generar ingreso para la familia. Un 17% de MYPEs que como objetivo es dar empleo a la familia.

De la gestión de calidad:

Cuadro N°10

Grado de conocimiento de herramientas de gestión de los gerentes

Resultados	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si muchas Conozco	4	33%	33%
Un poco conozco	6	50%	83%
Desconozco	2	17%	100%
TOTAL:	12	100	-

Fuente: Autor

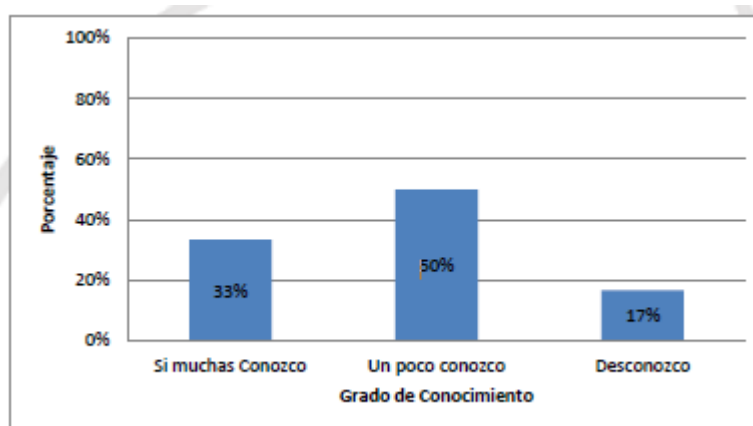


Gráfico N°10: Grado de conocimiento de herramientas de gestión de los gerentes

Interpretación: El 50% conoce un poco de herramientas de gestión. El 33% conoce muchas herramientas de gestión. El 17% desconoce herramientas de gestión.

Cuadro N°11

El tiempo que dedican los gerentes en las labores que gestionan distribuidos porcentualmente

Resultados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Planificación	6.70 %	6.7%
Logística	7.09%	13.79%
RRHH	8.06%	21.85%
Finanzas y contabilidad	13.74%	35.59%
Sistemas Computacionales	13.74%	49.33
Marketing	41.25%	90.58
Producción	9.43%	100%
TOTAL	100%	-

Fuente: Autor

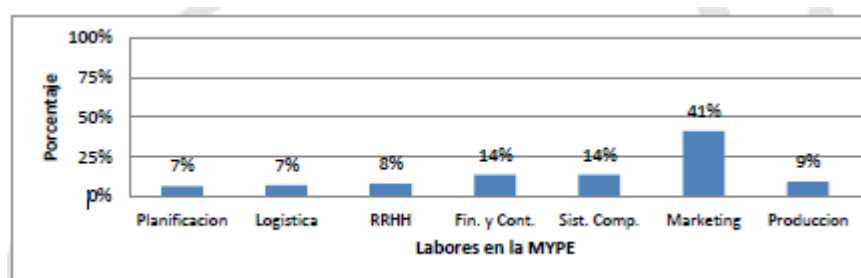


Gráfico N°11: El tiempo que dedican los gerentes en las labores que gestionan distribuidos porcentualmente

Interpretación: El 100% del tiempo de los gerentes invierten un 41% en las labores con relación al marketing, un 14 % en Finanzas y contabilidad, 14% en sistemas computacionales. En la planificación y logística un 7%.

Cuadro N°12

Perfil del gerente

RESULTADOS	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Líder	6	50%	50%
Jefe	1	8%	58%
Dueño	0	0%	58%
Colaborador	5	42%	100%
TOTAL	12	100%	-

Fuente: Autor

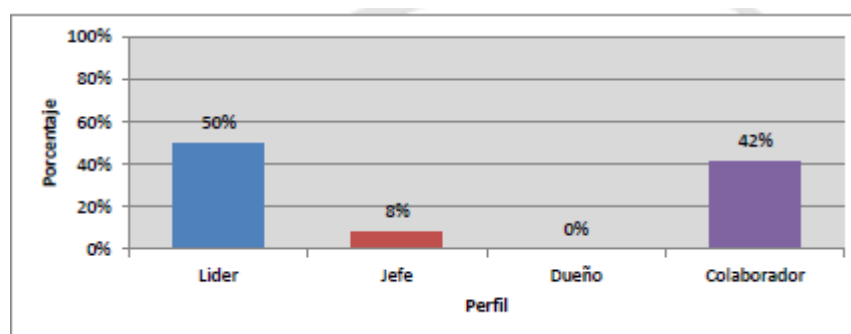


Gráfico N°12: Perfil del Gerente.

Interpretación: El 50% de los gerentes se presentan hacia sus colaboradores con un perfil de líder, un 42% de los gerentes su perfil es de colaborador, un 8% de los gerentes su perfil es de Jefe.

Cuadro N°13

Utilización de un Plan de negocio o estratégico de los gerentes

Resultados	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	6	50%	50%
NO	6	50%	100%
TOTAL	12	100%	-

Fuente: Autor

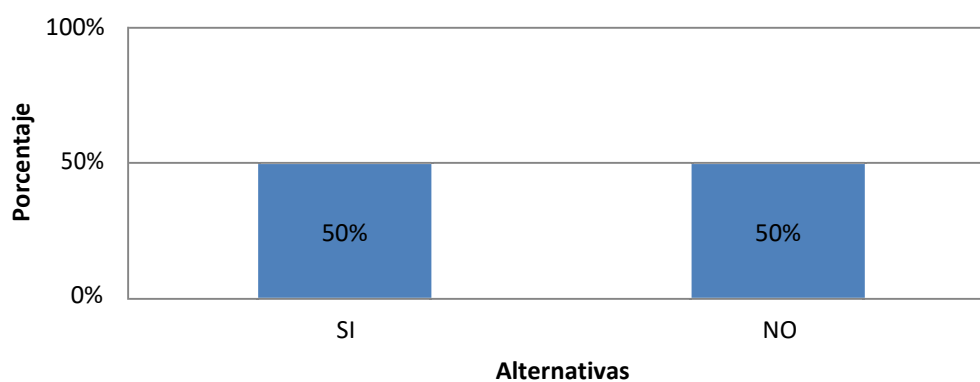


Gráfico N°13: Utilización de un Plan de negocio o estratégico de los gerentes

Interpretación: El 50% de las MYPEs cuenta con un plan de negocio, mientras que el otro 50% no cuenta con un plan de negocios.

Cuadro N° 14

Calidad del cumplimiento de los objetivos de corto y mediano plazo de los gerentes de la MYPE en el periodo 2010-2011

Resultados	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	2	17%	17%
Muy bien	8	67%	84%
Bien	0	0%	84%
Mediocre	1	8%	92%
Pobre	1	8%	100%
TOTAL	12	100%	-

Fuente: Autor

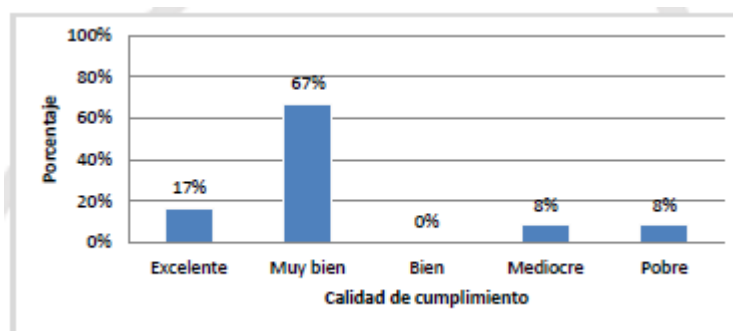


Gráfico N° 14: Calidad del cumplimiento de los objetivos de corto y mediano plazo de los gerentes de la MYPE en el periodo 2010-2011

Interpretación: El 67% de los gerentes han cumplido sus objetivos de corto y mediano plazo de un criterio de Muy Bien. El 17% de los gerentes han cumplido de forma excelente sus objetivos de corto y mediano plazo. Un 8% de los gerentes han cumplido de forma mediocre y un 8% de los gerentes han cumplido sus objetivos de forma Pobre.

Cuadro N°15

Comunicación a los colaboradores

Resultados	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Constantemente	9	75%	75%
Algunas Veces	2	17%	92%
Pocas Veces	0	0%	92%
No mucho	1	8%	100%
TOTAL	12	100%	-

Fuente: Autor

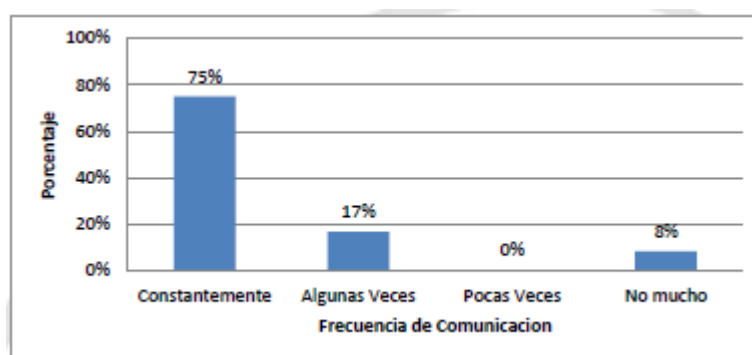


Gráfico N°15: Comunicación a los colaboradores

Interpretación: El 75% de los gerentes se comunican constantemente con sus colaboradores, el 17% de los gerentes se comunican algunas veces. Un 8% de los gerentes se comunican con un criterio de no mucha comunicación.

Cuadro N°16

Utilización en la gestión la técnica del benchmarking

RESULTADOS	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	7	58%	58%
NO	5	42%	100%
TOTAL	12	100%	-

Fuente: Autor

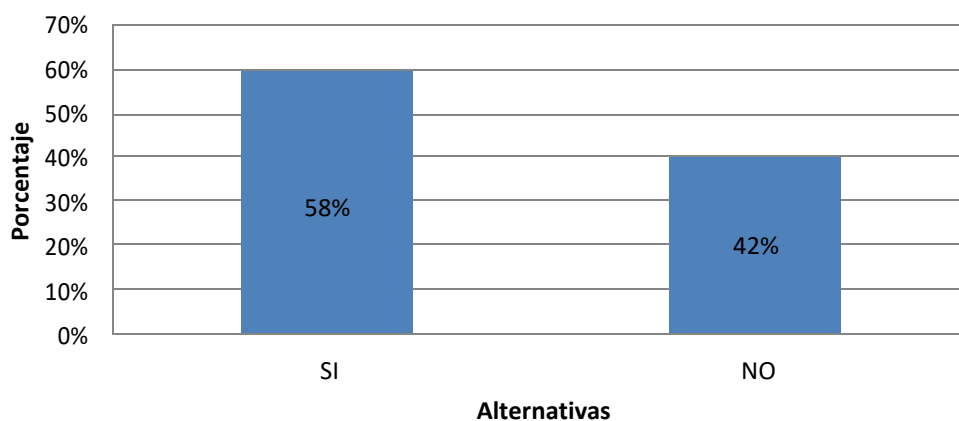


Gráfico N°16: Utilización en la gestión la técnica del benchmarking

Interpretación: El 58% utilizan la herramienta del Benchmarking (Comparación). El 42% no utilizan esta herramienta.

Cuadro N°17

Utilización en la gestión la técnica de lluvia de ideas en el periodo 2010-2011

Resultados	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si muchas Veces	8	67%	67%
Algunas Veces	3	25%	92%
No ninguna	1	8%	100%
TOTAL	12	100%	-

Fuente: Autor

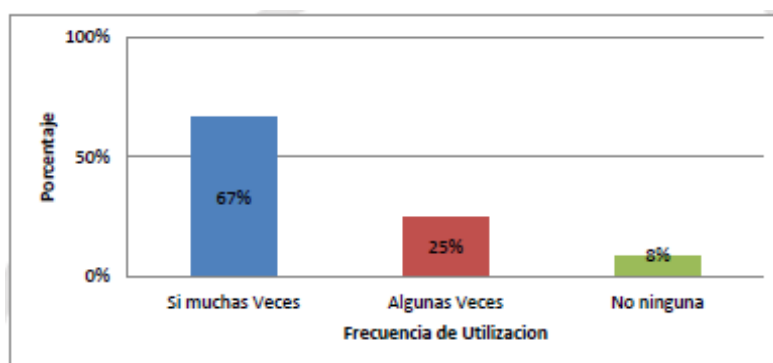


Gráfico N°17: Utilización en la gestión la técnica de lluvia de ideas en el periodo 2010-2011

Interpretación: En la técnica de la lluvia de ideas un 67% de los gerentes utilizan esta herramienta, El 25% de los gerentes que algunas veces forma parte de su gestión esta herramienta. El 8% de los gerentes declara que no utilizan dentro de su gestión esta herramienta.

Cuadro N°18

Las técnicas estratégicas más utilizadas en la gestión de los gerentes

Resultado	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cuadro de mando Integral	0	0%	0%
Mejora continua	3	25%	25%
Plan estratégico	1	8%	33%
Reingeniería	0	0%	33%
Plan de marketing	4	33%	66%
Otros	4	33%	100%
TOTAL	12	100%	-

Fuente: Autor

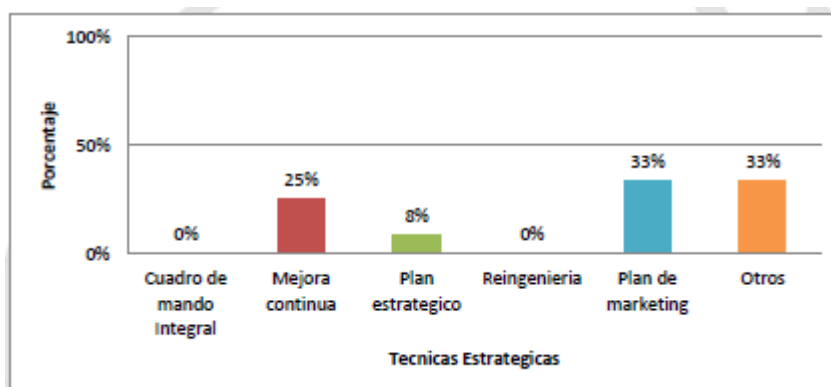


Gráfico N°18: Las técnicas estratégicas más utilizadas en la gestión de los gerentes

Interpretación: El 33% de los gerentes utilizan el plan de marketing, un 25 % de los gerentes utilizan la mejora continua. El 33% de los gerentes utilizan otras técnicas estratégicas.

Cuadro N°19

Grado de satisfacción de los gerentes con relación a la técnicas más utilizadas

Resultado	Cantidad	Satisfacción	Porcentaje	
		1-10	Cantidad	Satisfacción
Cuadro de mando Integral	0	0	0%	0%
Mejora continua	3	8	25%	77%
Plan estratégico	1	7	8%	70%
Reingeniería	0	0	0%	0%
Plan de marketing	4	9	33%	90%
Otros	4	0	33%	0%
TOTAL	12		100	

Fuente: Autor

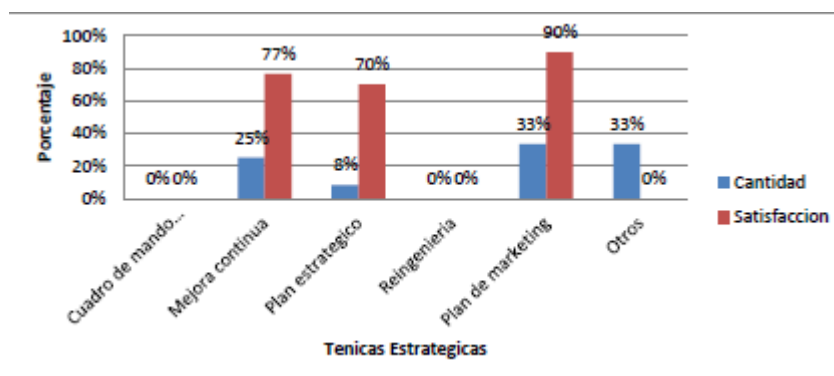


Gráfico N°19: Grado de satisfacción de los gerentes con relación a las técnicas más utilizadas

Interpretación: El 33% de los gerentes la herramienta más utilizada por los gerentes es el plan de marketing con un 90% de grado de satisfacción. El 8% de la muestra estudiada, la herramienta del plan estratégico es menos utilizada por los gerentes con un 70% de grado satisfacción.

Cuadro N°20

Conocimiento del personal con relación al objetivo de la MYPE

Resultado	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Todos	6	50%	50%
Lo suficiente	6	50%	100%
No muchos	0	0%	
No Lo se	0	0%	
TOTAL	12	100%	-

Fuente: Autor

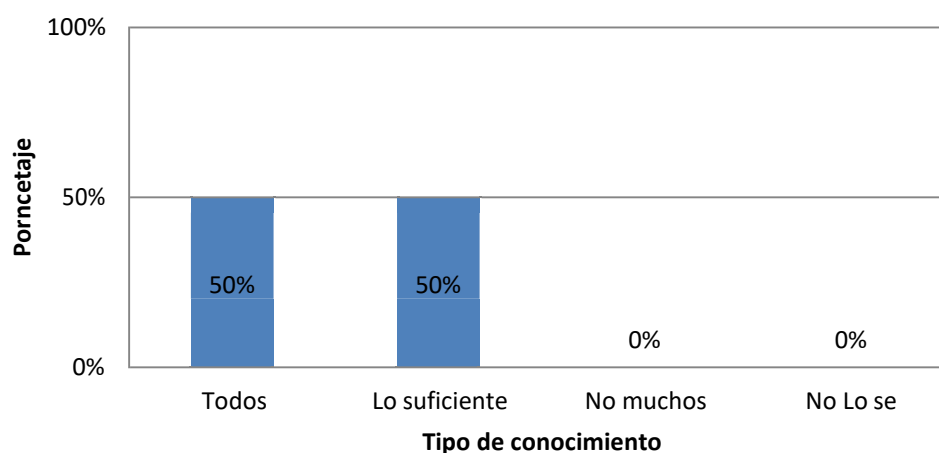


Gráfico N°20: Conocimiento del personal con relación al objetivo de la MYPE

Interpretación: El conocimiento del personal con relación a los objetivos de la MYPE es un 50% de los gerentes reconoce que todo el personal conoce completamente los objetivos. Un 50% de los gerentes reconocen que existen los suficientes trabajadores que conocen los objetivos de la MYPE.

Cuadro N°21

Herramienta de análisis más utilizada en la gestión 2010-2011

Resultado	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Diagrama de Flujo	1	8%	8%
Diagrama Causa y efecto	1	8%	16%
FODA	7	58%	74%
Ninguna	2	17%	91%
Conversación	1	8%	100%
TOTAL	12	100%	-

Fuente: Autor

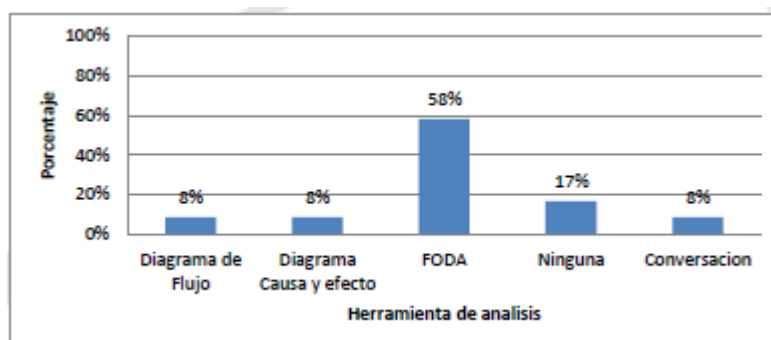


Gráfico N° 21: Herramienta de análisis más utilizada en la gestión

Interpretación: La técnica FODA cuenta con un 58% de aceptación. Un 17% no cuenta con una herramienta de análisis. El 8% de aceptación para el diagrama de flujo, diagrama causa y efecto y el de dialogo o conversación respectivamente.

Cuadro N°22

Estilo de liderazgo que se utilizan los gerentes

Resultado	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Liderazgo participativo	5	42%	42%
Liderazgo carismático	3	25%	67%
Liderazgo Inspiracional	0	0%	67%
Liderazgo Capacitador	2	17%	84%
Liderazgo Visionario	2	17%	100%
TOTAL	12	100%	

Fuente: Autor

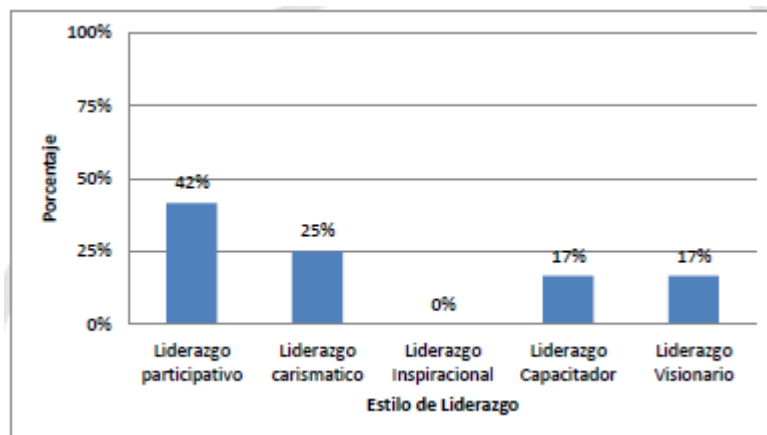


Gráfico N°22: Estilo de liderazgo que se utilizan los gerentes

Interpretación: El 42% de los gerentes utilizan el liderazgo participativo. El 25% un liderazgo carismático. El 17% un liderazgo capacitador y el liderazgo visionario respectivamente.

De La Rentabilidad

Cuadro N°23

Mejora en la rentabilidad de la MYPE en el periodo 2010-2011

Resultado	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	10	83%	83%
NO	2	17%	100%
TOTAL	12	100%	-

Fuente: Autor

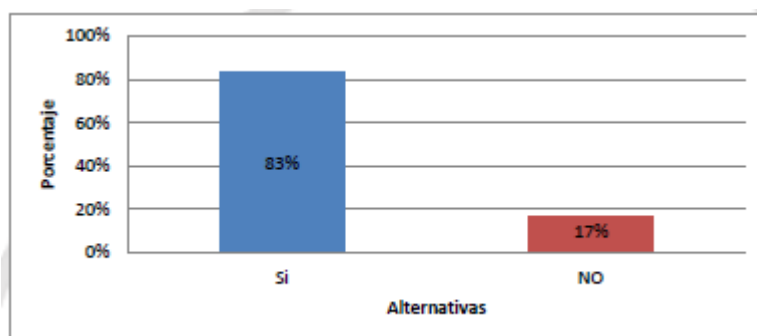


Gráfico N°23: Mejora en la rentabilidad de la MYPE en el periodo 2010-2011

Interpretación: El 83% de las MYPES ha mejorado su rentabilidad en el periodo 2010-2011. El 17% de las MYPES no ha mejorado su rentabilidad.

Cuadro N°24

Mejoramiento de la infraestructura de la MYPE en el periodo 2010-2011

Resultado	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SI	9	75%	75%
NO	3	25%	100%
TOTAL	12	100%	

Fuente: Autor

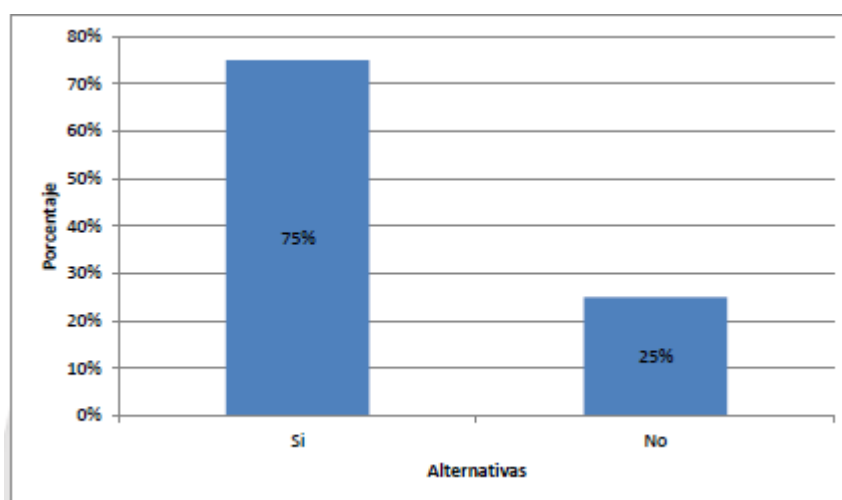


Gráfico N°24: Mejoramiento de la infraestructura de la MYPE en el periodo 2010-2011

Interpretación: El 75% de los gerentes existe un mejoramiento de la infraestructura de la MYPE en el periodo 2010-2011. El 25% declara que no ha existido un mejoramiento de la Infraestructura de la MYPE en el periodo 2010-2011.

Cuadro N°25

Compra de maquinaria en el periodo 2010-2011

Resultado	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	3	25%	25%
NO	9	75%	100%
TOTAL	12	100%	

Fuente: Autor

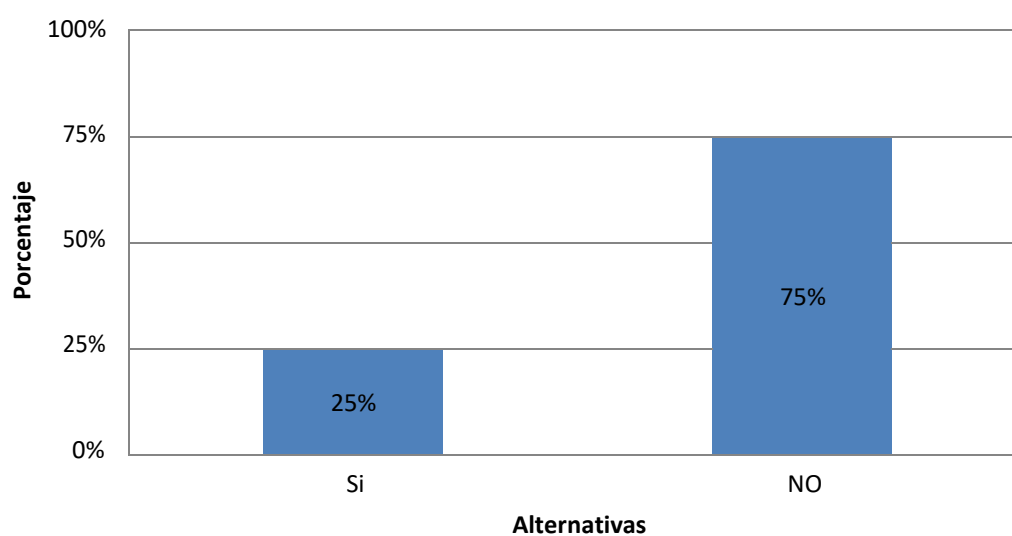


Gráfico N°25: Compra de maquinaria en el periodo 2010-2011

Interpretación: Un 75% de las MYPEs no ha existido una compra de maquinaria en el periodo de 2010-2011 a un 25% que si ha existido una compra de maquinaria en el periodo 2010-2011

Cuadro N°26

Compra de un activo en el periodo 2010-2011

Resultado	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SI	8	67%	67%
NO	4	33%	100%
TOTAL	12	100%	

Fuente: Autor

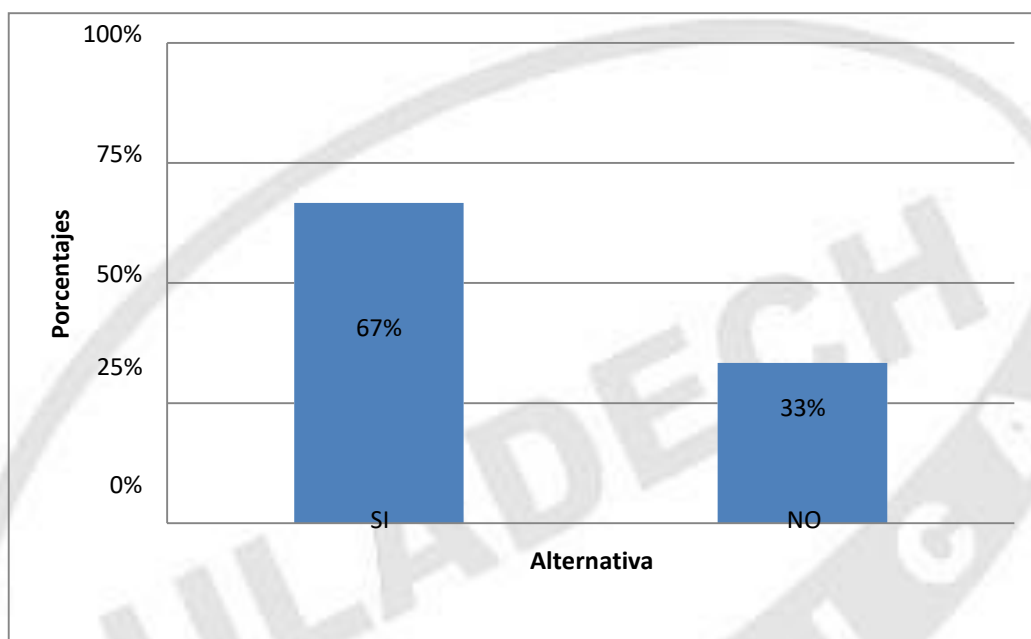


Gráfico N°26: Compra de un activo en el periodo 2010-2011

Interpretación: Un 67% de las MYPEs ha existido una compra de un activo en el periodo 2010-2011, El 33% de las MYPEs no ha existido una compra de un activo en el periodo 2010-2011

Cuadro N°27

Factores de la Rentabilidad de la Empresa en el Periodo 2010-2011

Resultado	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Intensidad de la inversión	3	10%	10%
Productividad	5	17%	27%
Participación de mercado	4	13%	40%
Tasa de crecimiento del mercado	4	13%	53%
Calidad de producto/ servicio	7	23%	77%
Desarrollo de nuevos producto o diferenciación de los competidores	3	10%	87%
Integración vertical	0	0%	87%
Costo Operativo	3	10%	97%
Ninguno	1	3%	100%
TOTAL	30	100	

Fuente: Autor

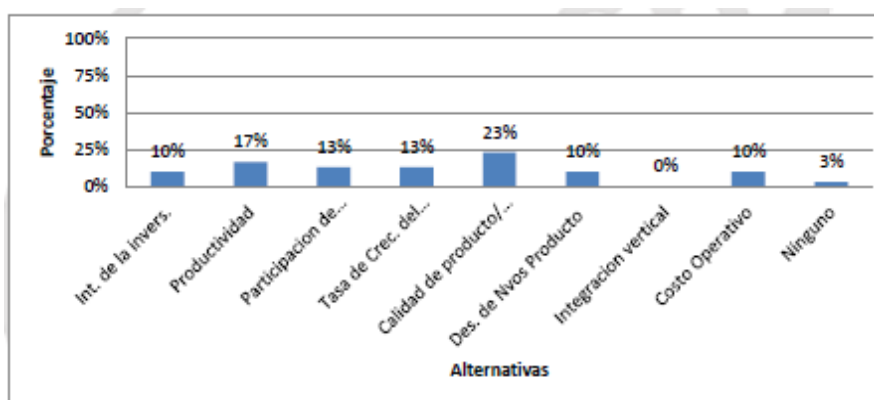


Gráfico N°27: Factores que influyen en la Rentabilidad de la Empresa en el Periodo 2010-2011

Interpretación: El 23% es la calidad de producto/servicio, un 17% en la productividad, Un 13% en participación de mercado y tasa de crecimiento del mercado. Un 10% es por la influencia de la intensidad de la inversión, un 10% de desarrollo de nuevos producto y un 10% de costo operativo.

Cuadro N°28

Capacitación que realizo la MYPE en el periodo 2010-2011

Resultado	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	8	67%	67%
No	4	33%	100%
TOTAL	12	100	-

Fuente: Autor

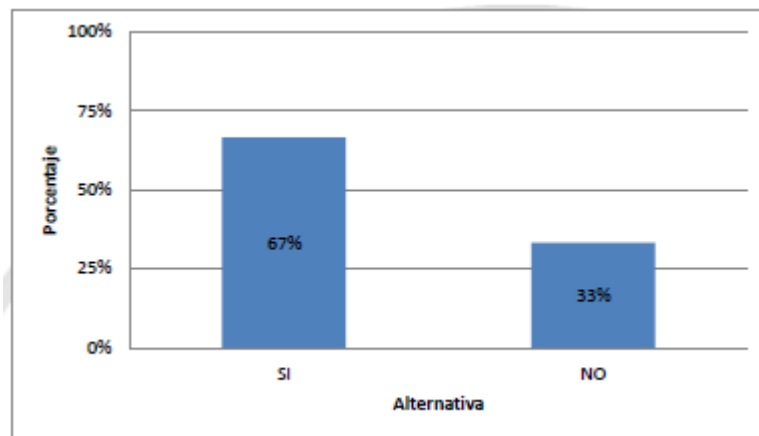


Gráfico N°28: Capacitación que realizo la MYPE en el periodo 2010-2011

Interpretación: El 67% de las MYPEs realizo capacitaciones en el periodo 2010-2011. Un 33% de las MYPEs no ha realizado ninguna capacitación.

b. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:

De los representantes:

- En la tabla N°1 se muestra que existe 67% de gerentes que tienen entre la edad de 35-50 años, además existe el 8% de gerentes que tienen entre la edad de 50-64 años. Esto contrasta a la investigación de (Ramirez, 2011) la cual en su investigación un 50% de los encuestados son personas jóvenes de 18 a 29 años de edad. Por otro lado en la investigación de (Augustin, 2013) los representantes legales son personas adultas que oscilan entre 18 y 45 de edad el cual presentan el 30%. Esto quiere decir que en la actualidad existe más gerentes adultos en este periodo.
- En la tabla N° 2 se observa que existe un 58 % de gerentes de sexo femenino que en comparación del sexo masculino que representa el 45% de la muestra. Esto nos muestra que en este periodo hay una gran cantidad en el sexo femenino el cual está liderando en este rubro. Es similar a la investigación de Ramírez, Ruth el cual 60% de los encuestados son las personas de sexo femenino. Por otro lado la investigación de Bardales muestran que un 88% de los representantes legal son de sexo masculino.
- En la tabla N° 3 se observa que un 67% de gerentes tienen como grado de instrucción Superior Universitario Completa, sin embargo un 24% de los gerentes están en el grado de instrucción Superior Universitario Incompleta, grado de instrucción Secundaria completa e incompleta y de instrucción Primaria Completa. Esto concuerda con la investigación de Ramírez y Bardales, los cual muestra que un 50% tiene un grado de instrucción superior universitaria. El cual muestra que existen personas con conocimiento académico el cual gerencia este rubro en este periodo.
- En la tabla N° 4 se observa que existe un 33% de gerentes que tienen la Profesión y/o Ocupación de Licenciados en administración, por otro lado se ve que un 42% de gerentes que no tienen algo definido. un 17% de profesor y un 8% de gerentes que tiene la Profesión de Ingenieros. En este rubro existen en la mayoría licenciados en administración los cuales gerencia las MYPEs.

De la empresa:

- En la tabla N° 5 se observa que existe un 42% de MYPEs que tienen 1-5 años de existencia en el mercado, en comparación al 33% de MYPEs que tienen 11-15 años de existencia en el mercado. Solo un 25% de MYPEs tienen de existencia entre 6-10 años. Esto es similar a la investigación de Bardales que el 100% de su muestra tiene desde hace más de 3 años un sostén en este rubro. Por lo cual en este rubro existe en el mercado en la mayoría MYPEs jóvenes.
- En la tabla N° 6 se puede observar que existe un 100% de Formalidad de MYPEs en el Rubro Boutique. Este es un gran índice la cual permite observar para el desarrollo de las MYPEs es importante en este rubro la formalización.
- En la tabla N° 7 existe en las MYPEs del rubro Boutique un 67% de Trabajadores laborando de forma permanente y dentro de ellas un 45% de trabajadores laborando de forma Eventual. En este periodo las boutique hay en mayoría personas laborando de forma permanente. En contraste de la investigación de Bardales que el 75% de las MYPEs tienen 2 trabajadores eventuales.
- En la tabla N° 8 Se observa que el tipo de financiamiento Propio tiene una representación del 83% en cambio con financiamiento con terceros o ajenos representan un 17%. Las fuentes de financiamiento de mayor prioridad de los gerentes es el financiamiento Propio.
- En la tabla N° 9 Se puede observar que existe un 42% de MYPEs que tienen como objetivo Maximizar las ganancias, en cambio existe un 17% de MYPEs que como objetivo es dar empleo a la familia. Además se observa un 33% de MYPEs que como objetivo es generar ingreso para la familia. Los dueños de las MYPEs en mayoría la tendencia como objetivo primordial es de Maximizar las ganancias de sus empresas.

De la gestión de calidad:

- En la tabla N° 10 Dentro del grado conocimiento de herramientas de gestión de los gerentes existe un 50% conoce un poco en comparación a un 33% que Conoce muchas herramientas de gestión. Por otro lado un 17% de la muestra desconoce herramientas de gestión. Este criterio muestra que la gestión de los gerentes en la mayoría son de una u otra forma empírica.
- En la tabla N° 11 Se puede observar que del 100% del tiempo de los gerentes invierten un 41% en las labores con relación al marketing, un 14 % en Finanzas y contabilidad, 14% en sistemas computacionales. Por último existe con respecto a la planificación y logística un 7%. La sostenibilidad en el tiempo de estas MYPEs es posible al tiempo invertido en las labores de marketing.
- En la tabla N° 12 Se observa que un 50% de los gerentes se presentan hacia sus colaboradores con un perfil de líder, un 42% de los gerentes su perfil es de colaborador, por ultimo un 8% de los gerentes su perfil es de Jefe. La mayoría de los gerentes procuran desarrollar el espíritu de Líder y colaborador, para lograr una motivación y cultura de excelencia en la MYPEs.
- En la tabla N° 13 El 50% de los encuestados tienen un plan de negocios. Se observa del total de la muestra estudiadas la mitad de los encuestados cuentan con un plan de negocio.
- En la tabla N° 14 Según las respuestas dadas por los encuestados, un 67% de los gerentes han cumplido sus objetivos de corto y mediano plazo de un criterio de Muy Bien. Por otro lado se observa que un 8% de los gerentes han cumplido de forma pobre y otros de forma mediocre, solo un 17% de los gerentes han cumplido de forma excelente sus objetivos de corto y mediano plazo. En el periodo 2010-2011, las acciones tomadas de los gerentes la mayoría han dado cumplimiento satisfactorio de sus objetivos las cuales puede observarse un desarrollo en la MYPE.
- En la tabla N° 15 Solo un 75% de los gerentes se comunican constantemente con sus colaboradores en comparación a un 17% de los gerentes que se comunican algunas veces y un 8% de los gerentes que se comunican con un

criterio de no mucha comunicación. Esto es el reflejo del liderazgo de los gerentes el cual se comunican constantemente para el logro de los objetivos. Por lo cual la gran mayoría de los gerentes hay una comunicación constante con sus trabajadores. Esto es contrastado a la investigación de Durand que muestra un 84% de los superiores envían órdenes para la resolución de una forma autoritaria en el año 2000.

- En la tabla N° 16 Dentro de la gestión de los gerentes un 58% de utilizan la herramienta del Benchmarking (Comparación) con relación a un 42% que no utilizan esta herramienta. Esta herramienta es la más utilizada y la mayoría de los gerentes utilizan este sistema. Sin embargo las ideas propias basadas en la originalidad aborda estas MYPEs.
- En la tabla N° 17 Dentro de la técnica de la lluvia de ideas un 67% de los gerentes utilizan esta herramienta Muchas veces en comparación a un 25% de los gerentes que algunas veces forma parte de su gestión. Por último un 8% de los gerentes declara que no utilizan dentro de su gestión esta herramienta. Las acciones de los gerentes en superioridad es común la utilización la lluvia de ideas para el desarrollo de sus labores.
- En la tabla N° 18 Se observa que un 33% de los gerentes utilizan el plan de marketing, un 25% de los gerentes utilizan la mejora continua como forma estratégica. Por otro lado un 33% de los gerentes utilizan otras técnicas estratégicas. La planificación y el desarrollo del plan de marketing es primordial para los gerentes.
- En la tabla N° 19 Se observa que un 33% de la muestra estudiada, la herramienta más utilizada por los gerentes es el plan de marketing que ha generado un 90% de grado de satisfacción en la utilización de esta. Se observa que un 8% de la muestra estudiada, la herramienta del plan estratégico es menos utilizada por los gerentes sin embargo ha generado un 70% de grado satisfacción en la utilización de esta. Los efectos que ha producido en la utilización del plan de marketing es de un grado de satisfacción alto. La cual refleja el cumplimiento de los objetivos tratados anteriormente.

- En la tabla N° 20 El 50% de los trabajadores de las organizaciones conoce los objetivos que tiene las MYPEs. Muestra que las MYPEs solo la mitad sus trabajadores completamente todos conocen el objetivo de la MYPE a contra parte de que solo conocen los objetivos de la MYPE los suficiente trabajadores. Por otro lado en la investigación de Durand muestra que los trabajadores dieron su opinión a que no existe acorde entre los objetivos organizacionales y los valores empresariales.
- En la tabla N° 21 Se observa que la herramienta de análisis más utilizada para la resolución de los problemas es la técnica FODA con un 58% de aceptación. Además se observa que existe un 8% de aceptación en el diagrama de flujo, diagrama causa y efecto y el de dialogo o conversación respectivamente. La formulación de los puntos que contiene el FODA (Fortaleza, organización, Debilidades, Amenazas) genera una potente resolución de problemas en la gestión.
- En la tabla N° 22 Se observa que un 42% de los gerentes utilizan el liderazgo participativo, con relación a un 17% del liderazgo capacitador y el liderazgo visionario respectivamente. El liderazgo más utilizado es el participativo para el desarrollo y sostén de las MYPEs.

De La Rentabilidad.

- En la tabla N° 23 Se Observa que un 83% de las MYPEs ha mejorado su rentabilidad en el periodo 2010-2011 a comparación que un 17% de las MYPEs que no ha mejorado la rentabilidad. El desarrollo de la gestión de calidad de los gerentes ha propiciado a esta mejora de la rentabilidad. Esto contrasta a la investigación Ramírez el cual muestra que el 50% de los gerentes dijeron que la rentabilidad ha mejorado en los dos últimos años.
- En la tabla N° 24 Solo un 75% de los gerentes declaran que ha existido un mejoramiento de la infraestructura de la MYPE en el periodo 2010-2011 con relación a un 25% que declara que no ha existido un mejoramiento de la Infraestructura de la MYPE en el periodo 2010-2011. La tendencia en este

rubro es mejorar la infraestructura la cual ha ocasionado a que exista una rentabilidad sostenible en el tiempo en la mayoría de las MYPEs.

- En la tabla N° 25 Un 75% de las MYPEs no ha existido una compra de maquinaria en el periodo de 2010-2011 a con relación de un 25% que si ha existido una compra de maquinaria en el periodo 2010-2011. Esto nos muestra que la mayoría de las MYPEs la compra de maquinaria no ha sido de importancia en este periodo.
- En la tabla N° 26 Se observa que un 67% de las MYPEs ha existido una compra de un activo en el periodo 2010-2011 a comparación de un 33% de las MYPEs que no ha existido una compra de un activo en el periodo 2010-2011. Ha existido compra de un activo en este periodo 2010-2011 por la mayoría de las MYPEs.
- En la tabla N° 27 Se observa que los factores en la rentabilidad de las MYPEs con un 23% es la calidad de producto/servicio, con un 17% en la productividad, con un 13% en participación de mercado y tasa de crecimiento del mercado. Por otro lado con un 10% es por la influencia de la intensidad de la inversión, un 10% de desarrollo de nuevos producto y un 10% de costo operativo. La preocupación de las MYPEs es la calidad del producto/servicio, esto es acorde a la gestión de marketing y lluvia de ideas para el desarrollo y fruto de la rentabilidad.
- En la tabla N° 28 Se observa que un 67% de las MYPEs realizo capacitaciones en el periodo 2010-2011 con relación a un 33% de las MYPEs que no ha realizado ninguna capacitación. La capacitación es un factor importante para la superioridad de los gerentes en este rubro lo cual fue clave para la rentabilidad. Esto es similar a la investigación de Bardales que un 63% de los empresarios encuestados manifestaron que la capacitación si mejoro la rentabilidad de la MYPE.

V. CONCLUSIONES

De Los Representantes

- La mayoría de las MYPEs está dirigida por sus representantes de la edad de 35-50 años, de sexo femenino. Con grado de instrucción superior universitario, de la profesión de licenciados en administración.

De La MYPE

- Las MYPEs en su mayoría tienen entre 1 a 5 años de existencia en el mercado chimbotano, estando formalizadas, los trabajadores de estas están laborando de forma permanente, el tipo de financiamiento es propio, como objetivo principal maximizar las ganancias.

De La Gestión De Calidad

- Las gestiones de los gerentes, la mitad tiene un conocimiento de herramientas de gestión, invierten su tiempo en actividades de marketing, como líder Participativo, utilizan un plan de negocio. En el periodo 2010-2011 demostraron que los objetivos de corto y mediano plazo lo cumplieron con un criterio de “Muy Bien”, Los gerente y los trabajadores tienen una comunicación constante. Utilizan con frecuencia el Benchmarking, lluvia de ideas. El plan de marketing es utilizada, con un grado de satisfacción significativo en la mayoría relativa.
- Se observa que el conocimiento de los objetivos, solo la mitad de las MYPEs manifiesta que sus todos sus trabajadores conocen completamente. La herramienta de análisis más utilizada en la resolución de los problemas es la técnica FODA.

De La Rentabilidad

- La rentabilidad en el periodo 2010-2011 ha mejorado notablemente en la mayoría de las MYPEs, existió un mejoramiento de la infraestructura, no hubo compra de un equipo o maquinaria. Han realizado inversión de activos

diversos. La rentabilidad ha sido producto de fijar esfuerzos en la calidad del producto y servicio, las capacitaciones han sido realizadas en este periodo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Augustin, O. (2013). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad en las MYPEs del sector comercio, rubro materiales de construcción en el distrito de victor larco año 2012*. trujillo, Trujillo, Peru: Universidad Catolica los angeles de Chimbote.
- Ballou, R. (2004). *Logistica Administracion de la cadena de suministro*. Mexico: Pearson educacion de mexico S.A.
- Bardales, E. (2011). *Caracterizacion del financiamiento, la capacitacion y la competitividad y la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas ector Comercio Rubro renovadoras de calzado del distrito de calleria Provincia de Coronel portillo, periodo 2009-2010*. Pucallpa, Pucallpa, Peru: Universidad Catolica los angeles de Chimbote.
- Belotserkovskiy, R. (09 de Mayo de 2011). *Repositorio Digital de tesis PUCP*. Recuperado el 20 de Junio de 2012, de Tesis, pucp:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/315?show=full>
- Congreso Peru. (3 de Julio de 2003). LEY Nº 28015. *LEY DE PROMOCION Y FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA*. Lima, Lima, Peru: Congreso de la republica peruana.
- Durand, L. (2004). *Estudio de la estructura de la identidad corporativa entre trabajadores del sectr confecciones en lima y chincha, durante el periodo 2000-2002*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2013, de Cibertesis:
<http://200.62.146.130/handle/cybertesis/270>
- Espinoza, M. J. (2013). *Cibertesis*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2013, de Civertesis.edu.pe: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3335>
- Flores, A. (2004). *Cybertesis*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2013, de Cybertesis.edu.pe:
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/380?mode=full>
- Hitt, M., Black, J., & Porter, L. (2006). *Administracion*. Mexico: Pearson educacion de mexico S.A. de CV.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing* (Octava edicion ed.). (P. Guerrero, Ed.) Mexico, Mexico: Pearson Educacion.
- Marin, Q. (2012). *Como hacer un plan de marketing*. Lima: Profit editorial.
- Mendoza, I. (Octubre de 2005). *Scribd*. Recuperado el 4 de Agosto de 2012, de scribd.com:
<http://es.scribd.com/doc/71651109/30/El-modelo-de-la-3-ra-dimension-de-Reddin>
- Mintra. (2008). *Issu*. Recuperado el 14 de agosto de 2011, de Ministerio del trabajo y promocion del empleo:
http://issuu.com/rogerviera/docs/estadisticas_de_la_MYPE_2008.

- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2011). *Generacion de modelos de negocio*. Barcelona: Deusto.
- pavon, G. (1996). *Manual de gerencia Basica*. Quito: Insotec.
- Pino, R. (21 de Setiembre de 2011). *Repositorio Digital de tesis pucp*. Recuperado el 20 de Junio de 2012, de Tesis.pucp:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/782>
- ProInversion. (2007). *MYPEqueña empresa crece Guia para el desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa*. Lima: ProInversion.
- Ramirez, R. (2011). *Caracterizacion del financiamiento, la capacitacion y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro muebleria del distrito de manantay periodo 2009-2010*. Pucallpa, Pucallpa, Peru: Universidad Uladech.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administracion*. Mexico: Pearson Educacion de Mexico SA.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administracion*. mexico: prentice hall.
- Sbdar, M. (2001). *Diagnostico Financiero*. Argentina: Temas Grupo Editorial.
- Sebrae. (2012). *Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (27 ed.)*. brasilia/df, Brasil: Sebrae.
- sebrae. (setiembre de 2013). *sebrae*. Recuperado el 21 de diciembre de 2013, de sebrae.com.br: <http://www.sebrae.com.br/customizado/estudos-e-pesquisas/temas-estrategicos/perfil-dos-pequenos-negocios/apresentacao/texto-central/os.pdf>
- U.S Small Business administration. (2006). *Am I a Small Business? SBA*, 1.
- Vela, L. (Marzo de 2007). *Monografias*. Recuperado el 14 de Agosto de 2011, de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos46/microfinanzas-peru/microfinanzas-peru2.shtml>
- Centeno, E. (14 de Noviembre de 2009). *Mundomype*. Recuperado el 14 de agosto de 2011, de Mundomype.com: <http://www.mundoMYPE.com/articulos/35-entorno-empresarial/80-la-supervivencia-de-la-microempresa-en-el-peru.html>
- Comision Europea. (enero de 2012). *European Commission*. Recuperado el 21 de diciembre de 2013, de <http://ec.europa.eu/>:
http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/_getdocument.cfm?doc_id=7273

- Constanza, L. (07 de Junio de 2003). *La nacion*. Recuperado el 14 de Agosto de 2011, de La nacion: <http://www.lanacion.com.ar/502067-tres-analisis-sobre-la-microempresa-en-la-argentina>
- CreceNegocios. (05 de Marzo de 2010). *CreceNegocios*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2013, de <http://www.crecenegocios.com/la-rentabilidad-de-una-empresa/>
- el ergonomista. (2004). *el ergonomista*. Recuperado el 04 de agosto de 2012, de el ergonomista: <http://www.elergonomista.com/lidmichigan.html>
- Emprende Pyme. (1 de enero de 2009). *Emprende Pyme*. Recuperado el 2 de Junio de 2011, de Emprende Pyme: <http://www.emprendepyme.net/microempresas-en-espana.html>
- Enriquez, R. (Domingo de Noviembre de 2013). *Administracion moderna*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2013, de <http://thesmadruga2.blogspot.com/>: <http://thesmadruga2.blogspot.com/2012/04/el-proceso-logistico.html>
- Europa.eu. (8 de Agosto de 2007). *Union Europea*. Recuperado el 2 de Junio de 2011, de Union Europea: http://europa.eu/legislation_summaries/enterprise/business_environment/n26026_es.htm
- European Commision. (31 de Octubre de 2010). *European Commision*. Recuperado el 2 de Junio de 2011, de European Commision: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/facts-figures-analysis/index_en.htm
- Horacio, R. (2013). *Informe Industrial*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2013, de Informe Industrial: http://www.informeindustrial.com.ar/verNota.aspx?nota=Las%20PyMES%20en%20el%20desarrollo%20de%20la%20econom%C3%ADa%20argentina___169#notaTop
- Torres, N. (22 de Febrero de 2005). *Negocio.us*. Recuperado el 18 de Junio de 2011, de Negocio: http://www.negocio.us/internet_business/costos_iniciales/programas_para_micro_empresas_en_estados_unidos/
- Vicente, J. C. (13 de Enero de 2014). *Sharing Ideas*. Recuperado el 4 de Febrero de 2014, de <http://sharingideas-josecavd.blogspot.com/>: <http://sharingideas-josecavd.blogspot.com/2014/01/william-deming-los-14-principios-de-la.html>
- Villegas, C. (1 de Febrero de 2004). *Gestiopolis*. Recuperado el 18 de Junio de 2011, de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/emp/empcolec.htm>
- Wikipedia. (13 de Marzo de 2013). *Wikipedia*. Recuperado el Diciembre de 18 de 2013, de Fundación Wikimedia, Inc.: <http://es.wikipedia.org/wiki/Boutique>

ANEXOS

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	O	NOV					DIC		
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Revisión y elaboración del proyecto	X	X							
Aprobación del proyecto por el docente tutor		X							
Revisión y elaboración del informe			X	X	X				
Aprobación del informe por el docente tutor					X				
Elaboración del artículo científico						X			
Elaboración de las diapositivas para la sustentación							x		
Pre-Banca							X		
Aprobación de la pre banca								x	

PRESUPUESTO

Detalle	Uso	Importe
Libros y revistas		200 soles
Computadora	105 Horas	105 Soles
Movilidad	12 Visitas	20 soles
Impresión y copias		10 soles
Útiles	Todo el tiempo del proyecto	10 soles
TOTAL	117 horas	345 Soles

POBLACIÓN Y MUESTRA

- Población: Conformada por 15 boutique dedicadas a los tejidos en el distrito de Nuevo Chimbote
- Muestra: Conformada por 12 boutiques que representa el 80% de la población, la misma que ha sido escogida en forma dirigida.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional: indicadores	Escala de medición
Perfil de las MYPEs	Son algunas características o un conjunto de rasgos peculiares más resaltantes de las MYPEs	Antigüedad de las MYPEs	Razón: Un año Dos años Tres años Más de tres años
		Tipo de MYPE	Razón: Formal Informal
		Número de Trabajadores	Razón: 1-5 6-10 10-15 16-20 Más de 20
		Tipo de financiamiento	Nominal: Propio Ajeno
		Objetivo de las MYPEs	Nominal Maximizar ganancias Dar empleo a Familia Generar Ingreso para la Familia Otros: especificar

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional: indicadores	Escala de medición
Perfil de los propietarios y/o gerentes de las MYPEs	Son algunas características o un conjunto de rasgos peculiares de los propietarios y/o Gerentes de las MYPEs	Edad	Razón: Años:
		Sexo	Nominal: Masculino Femenino
		Grado de instrucción	Nominal: Sin instrucción Primaria secundaria Instituto Universitaria
		Profesión	Nominal: Lic. Admin. CPC Ingeniero Economista Profesor Otros: Especificar

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Escala de medición
Gestión de calidad de los gerentes de las MYPEs	Asunción de las actividades o acciones que realizan los gerentes de las MYPEs	Conocimiento de herramientas de gestión en la MYPE	Nominal: Si conoce Poco Conoce Un poco Conoce
		Distribución del porcentual (100%) del tiempo del gerente en la dedicación en las diferentes áreas	Especificar: <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Logística • RRHH • Finanzas y contabilidad • Sistemas Computacionales • Marketing • Producción
		Actitud y perfil hacia sus colaboradores	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Líder • Jefe • Dueño • Colaborador
		Cuenta con un plan de negocio o estratégico	Nominal: Si No

		Cumplimiento de los objetivos del periodo 2010-2011	Excelente Muy bien Bien Mediocre
			Pobre
		Comunicación con sus colaboradores	Constante Algunas veces Pocas Veces No mucho
		Tiempo de comunicación	A especificar:
		Utilización del benchmarking	Nominal: Si No
		Utilización de la lluvia de ideas	Si muchas veces Algunas veces No sé a realizado
		Técnicas estrategias que ha utilizado en el periodo 2010-2011	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de mando integral • Mejora continua • Plan estratégico • Reingeniería • Plan de marketing Otros
		Ponderado de satisfacción de la técnica que ha utilizado para la buena gestión y si le ha ayudado para cumplir su objetivo	Razón: <ul style="list-style-type: none"> • 1-10

		Conocimiento del personal con relación al objetivo	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Todos • Lo suficiente
		de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • No muchos • No lo se
		Herramienta de análisis para la resolución de los problemas de gestión	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> Diagrama de flujo Diagrama causa y efecto FODA
		Estilo de liderazgo que ha utilizado en el periodo 2010-2011	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Participativo Liderazgo carismático Liderazgo inspiracional Liderazgo capacitador Liderazgo visionario

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de medición
Rentabilidad de la gestión de los gerentes de las MYPEs	Beneficio realizado sobre la inversión realizado de los gerentes de las MYPEs	Mejora de la rentabilidad del periodo 2010-2011	Nominal: SI No
		Mejora de la infraestructura de la empresa en el periodo 2010-2011	Nominal SI NO
		Maquinaria comprada	Nominal: SI No
		Activo comprado	Nominal: SI NO
		Factor que influyó en la rentabilidad de la empresa en el periodo 2010-2011	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Intensidad de la inversión • Productividad • Participación de Mercado • Tasa de crecimiento del mercado • Calidad de producto/servicio • Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores. • Integración vertical • Costos operativos • Esfuerzo sobre dichos factores

		Capacitación realizada en el periodo 2010-2011	Nominal: Si NO
--	--	--	----------------------

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Caracterización de la gestión de calidad y la rentabilidad de las MYPEs del Sector Comercio- Rubro-Boutique del distrito de Chimbote en el periodo 2010-2011					
Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Método y diseño	Instrumento y Procedimientos
<p>Problema Central: ¿Cuáles son las Principales Características de la gestión de calidad y la rentabilidad de las MYPEs del sector Comercio-Rubro-Boutique del distrito de Chimbote en el periodo 2010-2011?</p> <p>Problema específico: ¿Cuáles son las Principales</p>	<p><u>Objetivo general:</u> Describir las Principales Características de la gestión de calidad y la rentabilidad de las MYPEs del sector Comercio-Rubro-Boutique del distrito de Chimbote en el periodo 2010-2011</p> <p><u>Objetivos específicos:</u></p>	<p><u>Variables Independientes:</u> *Gestión de calidad. *Rentabilidad.</p>	<p><u>Población:</u> Conformada por 15 boutique dedicadas a los tejidos en el distrito de Nuevo Chimbote</p> <p><u>Muestra:</u> Conformada por 12 boutiques que representa el 80% de la población, la misma que ha sido</p>	<p><u>Tipo y Nivel de la investigación:</u> *Cuantitativo. *El nivel de investigación será descriptivo para describir las principales características de la gestión de calidad y la rentabilidad</p> <p>*Diseño de</p>	<p><u>Procedimientos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolección de los datos • Realización de visitas previas a las MYPEs del sector comercio rubro-boutique • Coordinación con los representantes legales y/o gerentes de estas, para determinar si estos se encuentran dispuestos a ser

<p>Características de la gestión de calidad de las MYPEs del sector Comercio-Rubro-Boutique del distrito de Chimbote en el periodo 2010-2011?</p> <p>¿Cuáles son las Principales Características de la rentabilidad de las MYPEs del sector Comercio-Rubro-Boutique del distrito de Chimbote en el periodo 2010-2011?</p>	<p>Describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPEs en el sector Comercio - Rubro-Boutique del distrito de Chimbote del 2010-2011</p> <p>Describir las principales características de la rentabilidad de las MYPEs en el sector Comercio –Rubro-Boutique del distrito de Chimbote del 2010-2011.</p> <p>Describir los principales contextos</p>		<p>escogida en forma dirigida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chicas Ok • Molokai • MC3 Boutique • Modas Brazil • Nely Center • Kiara Teens • Cibeles • Novedades E y J • Boutique D Ellas • Jaque Mate • Moda Hot • Coquetas 	<p>investigación. El diseño que se utilizara en esta investigación será no experimental-transversal-descriptivo</p> <p>*No experimental:</p> <p>M O</p> <p>M: muestra conformada por las MYPEs encuestadas</p> <p>O: Observación de las variables: gestión de calidad, la rentabilidad</p>	<p>encuestados y obtener la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación correspondiente, se procedió a la aplicación del instrumento (cuestionario) <p><u>Técnicas e instrumentos.</u></p> <p>Técnica: Para el desarrollo de la presente investigación se optara por la técnica de encuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrumento: Cuestionario estructurado (descripción del
---	--	--	---	--	---

	de las MYPEs y sus representantes en el sector comercio Rubro Boutique del distrito de Chimbote periodo 2010-2011.			*Descriptivo	cuestionario)- Observación-- Entrevista.
--	---	--	--	--------------	--

ENCUESTA-CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD CATOUCA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
DEPARTAMENTO ACADEMICO METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION-DEMI
CUESTIONARIO APLICADO A LOS DUEÑOS, GERENTES Y/O REPRESENTANTES DE LAS MYPES
DEL SECTOR Comercio - RUBRO Boutique

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPES del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

"Caracterización de la gestión de calidad y la rentabilidad de las MYPES del Sector Comercio-Rubro Boutique del distrito de Chimbote en el periodo 2010-2011"

La información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece anticipadamente.

Encuestador

Fecha

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO (Dueño y/o R. legal)

Edad: ..*.....*.....*

B. Sexo:

Masculino

C::::J

Femenino

C::::J

D. Grado de Instrucción:

Primaria

Incompleta C::::J Completa C::::J

Secundaria

Incompleta C::=J Completa C::::J

Instituto

Incompleta C::::J Completa C::::J

Sup. No Universitario

Incompleta C::::J Completa C::::J Sup.

Universitario

Incompleta C::::J Completa C::::J

Ninguna C::::J

Profesión y/o ocupación:

Lic.Admin: ()

CPC ()

Ingeniero ()

Economista ()

Profesor ()

Otros: .

DE LA EMPRESA

a) Años de Permanencia de actividad y rubro:

b) La MYPE es: Formal () Informal

c) N! de trabajadores: Permanentes () Eventuales

Cuál es el tipo de financiamiento de su empresa?

Propio () Ajeno ()

Cuál es el Objetivo de su empresa?

Maximizar las ganancias () Dar empleo a la familia () Generar ingresos para la familia ()

Otros .

DE LA GESTION DE CALIDAD:

1. Usted conoce herramientas de gestión?

a. Si muchas conozco

b. Un poco conozco

c. **No conozco**

2. En el periodo 2010-2011. De su tiempo gerencial distribuya el 100% de su tiempo que más ha desarrollado entre las siguientes áreas.

Planificación	Logística	RRHH	Finanzas y	Sistemas	Marketing	Producción
			Contabilidad	Computacionales		

3. Como se presenta hacia sus colaboradores?

a. Líder

b. Jefe

c. Dueño

d. Colaborador.

4. Sigue la organización un plan de negocios o estratégico?

a. Si

b. No

5. En el Periodo 2010-2011 ha cumplido los objetivos de corto y mediano plazo la empresa?
- a. Excelente
 - b. Muy bien
 - c. Bien
 - d. Mediocre
 - e. Pobre

6. Se comunica Con sus colaboradores:
- a. Constantemente
 - b. Algunas Veces
 - c. Pocas Veces
 - d. No mucho

- i. Tiempo:
7. Dentro de su gestión utiliza el Benchmarking?
- a. Si
 - b. No

8. En el Periodo 2010-2011 a utilizado la lluvia de ideas
- a. Si muchas veces
 - b. Algunas veces
 - c. No ninguna

9. Que Técnicas estratégica a utilizado para el periodo 2010-2011
- a. Cuadro de mando integral
 - b. **Mejora continua**
 - c. Plan estratégico
 - d. Reingeniería
 - e. Plan de marketing
 - f. Otros

10. Le ha ayudado satisfactoriamente este sistema para la buena gestión y cumplir su objetivo. Que ponderado usted le pondría?

2 3 4 5 6 7 8 9 10

11. Su personal conoce los objetivos de la empresa correctamente
- a. Todos
 - b. Lo suficiente
 - c. No muchos
 - d. No se

12. En el periodo 2010-2011 que herramientas de análisis para la resolución de los problemas a utilizado
- a. Diagrama de flujo
 - b. Diagrama causa y efecto
 - c. FODA

13. En el periodo 2010-2011 su gestión que estilo de liderazgo ha utilizado frecuentemente
- a. Liderazgo participativo
 - b. Liderazgo carismático
 - c. Liderazgo inspiracional
 - d. Liderazgo capacitador
 - e. Liderazgo visionario

DE LA RENTABILIDAD

1. ¿En los últimos dos años (2010-2011), ha mejorado la rentabilidad de su empresa?

SI

NO

2. ¿Cree usted que el financiamiento (Crédito) mejora la rentabilidad de su empresa

SI

NO

3. En los últimos dos años (2010-2011), ha mejorado la infraestructura de su empresa.

SI

NO

Ha comprado alguna maquinaria

Si. . No .

Ha comprado algún otro activo

Si. No .

4. En los últimos dos años (2010-2011), que factores ha influido más en la rentabilidad. Por favor Marque la mejor alternativa.

- Intensidad de la inversión
- Productividad
- Participación de mercado
- Tasa de crecimiento del mercado
- Calidad de producto/servicio
- Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores
- Integración vertical
- Costos operativos
- Esfuerzo sobre dichos factores

Ha realizado capacitaciones

Si... No...

TABULACION DE LOS RESULTADOS

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Respuesta absoluta	Respuesta relativa
1. Edad de los encuestados	19-34	III	3	25%
	35-50	IIIIIII	8	67%
	50-64	I	1	8%
Total		12	12	100%
2. Sexo de los encuestados	Masculino	IIII	5	42%
	Femenino	IIIIII	7	58%
Total		12	12	100%
3. Grado de instrucción	Completa			
	Primaria	I	1	8%
	Secundaria	I	1	8%
	Supuniversitario	IIIIIII	8	67%
	Incompleta			
	Secundaria	I	1	8%
	Supuniversitario	I	1	8%
Total		12	12	100%
4 Profesión y ocupación	Lic.admin	IIII	4	33%
	Ingeniero	I	1	8%
	Profesor	II	2	17%
	Otros	III	3	25%
	Ninguno	II	2	17%
Total		12	12	100%
5. Años de permanencia en la actividad o rubro	1	IIII	5	42%
	6	III	3	25%
	11	IIII	4	33%
Total		12	12	100%
6. Formalidad de las MYPEs	Formal	IIIIIIIIII	12	100%
	Informal	-	0	
Total		12	12	100%

7. Número de trabajadores permanentes y eventuales en promedio	Permanentes	III	3	67%
	Eventuales	II	2	45%
Total		5	5	100%
8. Fiananciamiento de la MYPE	Propio	IIIIIIII	10	83%
	Ajeno	II	2	17%
Total		12	12	100%
9. Objetivo de la MYPE	Maximizar las ganancias	IIII	5	42%
	Dar empleo a la familia	II	2	17%
	Generar ingresos a la familia	IIII	4	33%
	Otros.	I	1	8%
Total		12	12	100%
10. Grado de conocimiento de herramientas de gestión de los gerentes	Si muchas conozco	IIII	4	33%
	Un poco conozco	IIIIII	6	50%
	Desconozco	II	2	17%
Total		12	12	100%
11. El tiempo que dedican los gerentes en las labores que gestionan porcentualmente	Planificación		6,7	7%
	Logística		7,09	7%
	RR.HH.		8,06	8%
	Finanzas y contabilidad		13,74	14%
	Sistemas computacionales		13,74	14%
	Marketing		41,25	41%
	Producción		9,43	9%

Total			100	100%
12 Perfil del gerente	Líder	IIIIII	6	50%
	Jefe	I	1	8%
	Dueño			0%
	Colaborador	IIII	5	42%
Total		12	12	100%
13.Utilizacion de un plan de negocio o estratégico de los gerentes	Si	IIIIII	6	50%
	No	IIIIII	6	50%
Total		12	12	100%
14.Cumplimiento de los objetivos de corto y mediano plazo de los gerentes de la MYPE en el periodo 2010-2011	Excelente	II	2	17%
	Muy bien	IIIIIII	8	67%
	Bien	-	-	-
	Mediocre	I	1	8%
	Pobre	I	1	8%
Total		12	12	100%
15.Comunicacion con los colaboradores	Constantemente	IIIIIII	9	75%
	Algunas veces	II	2	17%
	Pocas veces	-	0	0%
	No mucho	I	1	8%
Total		12	12	100%
16.Utilizacion de la gestión la técnica del benchmarking	Si	IIIIII	7	58%
	No	IIII	5	42%
Total		12	12	100%

17.Utilizacion de la gestión la técnica de lluvia de ideas en el periodo 2010-2011	Muchas veces	IIIIIIII	8	67%
	Algunas veces	III	3	25%
	No ninguna	I	1	3%
Total		12	12	100%
18.Tenicas estratégicas más utilizadas en la gestión de los gerentes	Cuadro de mando integral	-	0	0%
	Mejora continua	III	3	25%
	Plan estratégico	I	1	8%
	Reingeniería	-	0	0%
	Plan de marketing	IIII	4	33%
	Otros	IIII	4	33%
Total		12	12	100%
19.Grado de satisfacción de los gerentes con relación a las técnicas más utilizadas	Cuadro de mando integral	-		
	Mejora continua	8		77%
	Plan estratégico	7		70%
	Reingeniería	-		
	Plan de marketing	9		90%
	Otros	-		
Total				
20.conocimiento del personal con relación al objetivo de la MYPEs	Todos	IIIIII	6	50%
	Lo suficiente	IIIIII	6	50%
	No muchos	-	0	-
	No lo se	-	0	-
Total		12	12	100%

21.Herramienta de análisis para la resolución de los problemas utilizado en el periodo 2010-2011	Diagrama de flujo	I	1	8%
	Diagrama causa y efecto	I	1	8%
	FODA	IIIIII	7	58%
	Ninguna	II	2	17%
	Conversación	I	1	8%
Total		12	12	100%
22.Estilo de liderazgo que utilizan los gerentes	Liderazgo participativo	IIII	5	42%
	Liderazgo carismático	III	3	45%
	Liderazgo inspiracional	-	0	0%
	Liderazgo capacitador	II	2	17%
	Liderazgo visionario	II	2	17%
Total		12	12	100%
23.Mejora de la rentabilidad de la MYPE en el periodo 2010-2011	Si	IIIIIIII	10	83%
	No	II	2	17%
Total		12	12	100%
24. Mejoramiento de la infraestructura de la MYPE en el periodo 2010-2011	Si	IIIIIIII	9	75%
	No	III	3	25%
Total		12	12	100%
25.Compra de maquinaria en el periodo 2010-2011	Si	III	3	25%
	No	IIIIIIII	9	75%
Total		12	12	100%
26.Compra de un activo en el periodo 2010-2011	Si	IIIIII	8	67%
	No	III	4	33%

Total		12	12	100%
27. Factores de la rentabilidad de la empresa en el periodo 2010-2011	Intensidad de la inversión	III	3	10%
	Productividad	IIII	5	17%
	Participación de mercado	IIII	4	13%
	Tasa de crecimiento del mercado	III	4	13%
	Calidad de producto/ servicio	IIIIII	7	23%
	Desarrollo de nuevos producto o diferenciación de los competidores	III	3	10%
	Integración vertical	-	0	0%
	Costo operativo	III	3	10%
	Ninguno	I	1	300%
Total		30	30	100%
28. Capacitación que realizó la MYPE en el periodo 2010-2011	Si	IIIIII	8	67%
	No	IIII	4	33%
Total		12	12	100%

Empresas Encuestadas.

- Chicas Ok
- Molokai
- MC3 Boutique
- Modas Brazil
- Nely Center
- Kiara Teens
- Cibeles
- Novedades E y J

- Boutique D Ellas
- Jaque Mate
- Moda Hot
- Coquetas