

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MEJORA CONTINUA DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
INDUSTRIA, RUBRO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE
PANADERÍA, CASCO URBANO DEL DISTRITO DE
CHIMBOTE, 2016.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO

PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Br. Farah Diba Valderrama Minchola

ASESOR

Dr. reinerio Zacarías Centurión Medina

CHIMBOTE-PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme guiado en mantenerme firme y no decaer a pesar de las adversidades presentadas durante este gran esfuerzo y dedicación, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres, Casimiro Valderrama y María Minchola, por sus consejos y mostrarme el camino hacia la superación, por permitirme aprender más de la vida a su lado. Me brindaron todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, y mi carácter para conseguir mis objetivos. A mis hijos Katherine, Patricia, Fernando porque siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral, siendo ellos la motivación más grande para poder culminar mi carrera.

DEDICATORIA

A Dios por la vida, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no decaer en los problemas que se me presentaban, enseñándome a encarar las adversidades y no desfallecer en el intento.

A mis hermanos por estar presentes incondicionalmente acompañándome en todo momento y ser mi fuerza para seguir adelante.

A mi esposo Daniel Borja por la paciencia y comprensión, fue quien estuvo apoyándome en cada decisión que tomara, por su amor y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de gestión de calidad en la mejora continua de las Micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo. Se utilizó una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, para lo cual se aplicó un cuestionario estructurado con 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 41,7 % tiene cierto conocimiento. El 41,7 % conoce la técnica de Benchmarking. El 41,7 % del personal tiene poca iniciativa en la implementación de gestión de calidad. El 58,3 % conoce como técnica la observación para medir el rendimiento del personal. El 100 % opinan, que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 91,7 % opino que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización. El 83,3 % implementa nuevo proceso de mejora en su empresa. El 50 % a veces innova su maquinaria o equipo de producción. El 41,7 % siempre capacita a su recurso humano en el uso de su maquinaria. El 50 % siempre capacita a su personal en la elaboración de sus productos. El 66,7 % considera importante establecer medidas de prevención en las actividades que se realizan. La investigación concluye que los representantes no conocen el término gestión de calidad, pero lo aplican empíricamente en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Palabras Clave: Gestión de calidad, panadería, Mejora continua.

Abstract

The present investigation had as a general objective: Determine the main characteristics of quality management in the continuous improvement of the Micro and small companies in the industry-sector sector, preparation of bakery products, urban area of the district of Chimbote, 2016. In the research the non-experimental-cross-descriptive design was used, a sample population of 12 micro and small companies was used, for which a structured questionnaire with 20 questions was applied. Obtaining the following results: 41.7% have some knowledge. 41.7% know the Benchmarking technique. 41.7% indicates that the staff has little initiative in the implementation of quality management. 58.3% know the technique as observation to measure the performance of the personnel. 100% believe that quality management contributes to improving business performance. 91.7% believe that quality management helps achieve the objectives and goals set by the organization. 83.3% implement new improvement processes in their company. 50% sometimes innovate their production machinery or equipment. 41.7% always train their human resources in the use of their machinery. 50% always train their staff in the development of their products. 66.7% yes, it is important to establish preventive measures in the activities that are carried out. The research concludes that quality management does not influence the continuous improvement of the micro and small companies in the industry sector - production of bakery products, urban area of Chimbote district, 2016.

Keywords: Quality management, bakery, Continuous improvement.

CONTENIDO

1. Título de la tesis (caratula).....	i
2. Hoja de firma del Jurado y asesor.....	ii
3. Hoja de agradecimiento.....	iii
4. dedicatoria.....	iv
5. Resumen	v
6. Abstract.....	vi
7. Contenido.....	vii
8. Índice de tablas	viii
9. Índice de figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura.....	7
III. Hipótesis.....	29
IV. Metodología.....	30
4.1 Diseño de la investigación.....	30
4.2 Población y muestra.....	30
4.3 Definición y Operacionalización de las variables y indicadores.....	31
4.4 Técnicas e instrumentos.....	35
4.5 Plan de análisis.....	35
4.6 Matriz de consistencia.....	36
4.7 Principio Ético.....	38
V. Resultados.....	39
5.1 Resultados.....	39
5.2 Análisis de Resultados.....	43
VI. Conclusiones.....	52
VII. Referencias	54
Anexos.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.....	38
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.....	39
Tabla 3. Gestión de calidad con el uso de mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.....	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los representantes.....	67
Figura 2. Genero del representante.....	67
Figura 3. Grado de instrucción.....	68
Figura 4. Cargo que desempeña.....	68
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo (años).....	69
Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro.....	69
Figura 7. Número de trabajadores.....	70
Figura 8. El personal que trabaja en su empresa son:.....	70
Figura 9. El objetivo de creación.....	71
Figura 10. Conoce el término gestión de calidad.....	71
Figura 11. Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce.....	72
Figura 12. Que dificultad tiene el personal para la implementación de gestión de calidad.....	72
Figura 13. Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce.....	73
Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	73
Figura 15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización.....	74
Figura 16. En la empresa, se implementa nuevos procesos de mejora.....	74
Figura 17. Innova su maquinaria o equipo de producción de su empresa.....	75
Figura 18. Capacita a su recurso humano en el uso de su maquinaria.....	75
Figura 19. Capacita a su personal en la elaboración de sus productos.....	76
Figura 20. Considera importante usted, establecer medidas de prevención en las actividades que se realizan.....	76

I. INTRODUCCIÓN

El nacimiento de las Micro y pequeñas empresas se da de dos formas; una de ellas es que se origina como empresa, es decir, en la que se puede distinguir correctamente una organización y su estructura, en la cual existe una gestión empresarial y el trabajo remunerado. Por otro lado, estuvieron aquellas de origen familiar caracterizado por una gestión a lo que solo le preocupó su supervivencia sin prestar atención a temas como el costo de oportunidad de capital, o la inversión que les permita el crecimiento, aunque también cabe decir con limitaciones en materia de equipamiento, calidad, mejoramiento, organización, capacitación, información, etc.

Estas limitaciones antes mencionadas fueron adquiriendo un aspecto negativo como para afectar tanto la productividad como la calidad de estas empresas, alejándolas de los niveles internacionales durante los años 70s, época de inestabilidad macroeconómica en el país, el cual fue donde se preocuparon únicamente por su supervivencia que les sumió en una profunda crisis que continuó hasta la década del 80. Siendo entonces, la segunda etapa de la historia de la evolución de las mypes. (Herrera, 2011).

Cabe señalar que, las mypes encuentran su origen en dos hechos importantes, el primero se refiere a los ciclos evolutivos por lo que naturalmente fue atravesando la economía nacional, visto en los periodos de reactivación, años en que la población tenía mayores ingresos por lo que buscaba invertir el excedente en sectores rentables. Como a los de la recesión épocas de cierre de empresas y despidos laborales intempestivos. Sin embargo, debemos ser conscientes que uno de los motivos fundamentales del fracaso de muchas empresas reside en la mala gestión que desarrollan quienes están a cargo de las mismas.

Por otra parte, las Micro y pequeñas empresas, representan el 98 % de las empresas en el Perú, sin embargo, el 70 % de estas muere y solo el 30 % perdura en el tiempo. Muchos de estos negocios culminan sin éxito porque fueron creadas solo para sobrevivir, en los cuales los altos costos de producción son causales para el fracaso, no tienen idea clara del proyecto que pretenden ejecutar, falta de experiencia en gestión empresarial, es decir, herramientas que le permitan conducir su empresa con éxito, algunas caen en el error de creer que el producto o servicio que ofrecen no necesita cambios o mejoras continuas. (León, 2016).

A su vez, sabemos que un gran porcentaje de mypes perecen o mejor dicho desaparecen antes de llegar al quinto año de vida, muchas veces por falta de creatividad en la búsqueda de soluciones, por falta de observaciones del entorno, y por falta de adaptabilidad a los cambios. Habría que decir también, que las limitantes presentadas se deben al desconocimiento por parte del empresario, que en su mayoría no cuenta con conocimientos administrativos necesarios que le permita detectar o evaluar mejoras para el bienestar de la mype, desconocen el mercado que les margina, se les complica posicionarse en el mercado, enfrentan dificultades en lo que refiere gestión de calidad y mejora continua, situación que genera preocupación porque están a un posible fracaso en el mercado. No obstante, su crecimiento presenta algunos retos, siendo los principales a traer nuevos clientes, desarrollando productos innovadores y mantener la rentabilidad.

Asimismo, Perú siendo país de emprendedores, cabe mencionar, además, que las cifras que acompañan al desarrollo de las mypes no son muy estimulantes. Según Luis Terrones, Gerente de la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE) rindió declaraciones para el diario gestión, las micro y pequeñas empresas peruanas aportan el 40 % y 45 % del PBI, emplean a casi el 60 % de la PEA y llegan acerca de los 4 millones de unidades productivas, pero solo el 20 % tiene índices de acumulación, siendo a nivel regional más del 60 % muere durante los dos primeros años. (Gestión, 2014).

El problema surge debido a que las micro y pequeñas empresa vienen siendo administradas por sus propios dueños, en la cual estos carecen de conocimientos administrativos que las llevan a desarrollar de manera evolutiva su trabajo, vienen realizando su trabajo de forma empírica tomando como base a los años de experiencia que vienen adquiriendo, siendo esto cierto que sí tuvieron un éxito inmediato, pero deben ser conscientes que si no realizan ideas de mejora, esto traería como consecuencia que dejen de existir en el mercado, tal es así que la competencia se da ahora con empresas de mayor tamaño y tecnologías más modernas, en la cual ya no se puede vender cualquier cosa, hace falta calidad, mejora continua, conocimiento, información, acceso a nuevos mercados y si las micro y pequeñas empresas no tiene acceso a todos estos servicios, no podrán seguir en batalla.

Por otro lado, las mypes han sido consideradas como un factor importante en la creación de empleos, obteniendo con esto un alto crecimiento y bienestar de la población. En la actualidad las micro y pequeñas empresas representan un rol importante en la economía no solo del Perú, sino de todos los países del mundo, porque generan más

empleo que las empresas grandes o el propio estado, de manera que las mypes representan el 59,9 % del total de establecimientos nacionales, porcentaje que se incrementa hasta el 97,9 % si se añade las pequeñas empresas. (Vásquez, 2013).

Por consiguiente, es importante considerar que las micro y pequeñas empresas nacen como alternativa de encontrar un ingreso económico para poder sobrevivir ante falta de trabajo, tal como se ha podido evidenciar, pese a los grandes desafíos que enfrentan estas unidades productivas que aparecieron como resultado de una necesidad, las mypes merecen nuestra atención, porque, son la caja chica de la economía de nuestro país, el cual se sostiene por ella.

Asimismo, en el Perú en las últimas décadas, se ha permitido reducir la desigualdad y la pobreza, y se han cambiado en la dirección correcta. Sin embargo, en un contexto de desaceleración económica global, que ya está golpeando a las economías emergentes de la región, es necesario redoblar esfuerzos para afianzar este sector. Las mypes generan el 47 % del empleo, es decir, ofrecen puestos de trabajo a unos 127 millones de personas en la región, mientras que solo el 19 % del empleo se genera en las empresas medianas y grandes, según informe de OIT. (Salazar, 2015).

En este sentido, las mypes se constituyeron como una alternativa frente al desempleo, a los bajos recursos económicos, a la falta de oportunidades de desarrollo personal. Su participación en el desarrollo del país es trascendente, las expectativas son alentadoras debido al emprendimiento que se da en nuestro país, ya que siempre será una alternativa importante para generar inversión.

Al mismo tiempo, por ejemplo, en Europa. La comisión europea ha alertado del fuerte desgaste que la crisis económica está provocando en las pequeñas medianas empresas, a pesar de que estas son el auténtico motor de la economía española al generar un 64,8 % del valor añadido y emplear al 74,9 % de los trabajadores. Hoy el crecimiento de América Latina y el caribe puede ser un aporte para la mitigación de los efectos de la crisis española. La internacionalización de las pymes, además de contribuir a la generación de empleo y al crecimiento de los ingresos, brinda la posibilidad de agregar valor en origen e introducir mejoras en la producción que aumenten la participación de este tipo de agentes en los mercados, promoviendo un mayor dinamismo empresarial. Para ello es fundamental reducir las brechas de productividad incorporando tecnologías, innovaciones

y conocimientos a sus productos, así como impulsar mejoras en la gestión. (Barnechea, Prado, Cimoli & Pérez, 2013).

En el panorama de América Latina, se ve que, en el estado de México, las PYMES se han obstaculizado por diferentes factores, lo cierto es que los especialistas aseguran que una de las causas principales del quiebre de empresas esta relacionando a un factor interno en la organización, ya que se debe principalmente a una mala gestión estratégica y administrativa. Esto les impide llevar a cabo productos rentables y sus posibilidades de crecimiento, de acuerdo a un estudio de mercado, en México, 8 de cada 10 empresas fracasan antes de cumplir los 5 años de funcionamiento, y el 90 % de las pymes no sobreviven los 10 años, solo dos de cada 10 empresarios están capacitados para administrar su propia empresa. Casi siempre se trata de negocios de un solo dueño que hace las veces de administrador, técnico, vendedor y fiscalista. Uno de los problemas más graves de las pymes es que estas no realizan actividades de investigación y desarrollo, su estructura organizacional no es flexible y no les favorece para lograr sus objetivos como empresa, además de no contar con capacidad para identificar problemas para el mejoramiento que les ayuden a ser más competitivos. (Ávila, 2014).

Por otro lado, también en Chile, las pymes corresponden acerca del 90 % de las empresas, generando el 50 % del empleo formal. Del total de las empresas que representan ventas en Chile un 75,2 % corresponde a microempresa, 20 % a pequeñas, 3 % a medianas y solo un 1,5 % a empresas de gran tamaño. Cabe decir que una de las principales razones de esta situación son las denominadas brechas de productividad. En promedio, las pymes muestran una productividad relativa al 26 % de las grandes empresas, las medianas llegan a un 46 %. En general, la pyme enfrenta serias dificultades para crecer, innovar y aumentar su productividad, entre otras, por falta de acceso a mercados y debilidades en gestión. (Fajardo, 2015).

En Colombia, las pymes representan el 99,9 % del total de las empresas, siendo cerca de 1,6 millones de unidades empresariales. Las pymes en Colombia aportan cerca del 38 % del PBI total, una cifra considerablemente baja teniendo en cuenta que en algunas economías desarrolladas éstas pueden participar hasta en el 50 % o 60 % de la producción nacional. De ahí la relevancia de conocer las dificultades y desafíos que enfrentan en el panorama económico tanto actual como futuro país. Las cifras muestran que en el país existen un alto número de emprendimientos y desarrollo de negocios desde la idea inicial hasta convertirla en una empresa rentable. Una de las causas de fracaso está relacionado

con la forma como los emprendedores asumen la organización y administración del emprendimiento, y en un 31,8 % sus proyectos mueren por ejecución y planeación deficiente. (Pérez & Ramírez, 2014).

En el Perú, si bien es cierto que las Mypes son claves en el crecimiento económico y en la generación de empleo en el país, disminuyendo la pobreza e incrementando el producto bruto interno, cabe conveniente indicar que nuestras Mypes, aún no están listas para participar en el comercio internacional de una economía globalizada, debido a sus bajos niveles de gestión de calidad, carencia del uso de técnicas y herramientas de gestión. Al mismo tiempo cabe decir que, la mayor parte están en la informalidad.

Se observa que casi todas las empresas, ya establecidas o las que inician terminan en fracaso, dicho fracaso no es necesariamente total, pero es evidente en algunos aspectos, las empresas no controlan los costos, no evalúan a la competencia, dejan que sus clientes los abandonen o lanzan al mercado servicios o productos equivocados. Abrir un negocio MYPE es un acto de valentía que no tiene el éxito asegurado. Según estadísticas de la SUNAT, refiere que una de cada tres empresas no logra pasar la barrera del tercer año. Las posibilidades de éxito de cada nuevo emprendedor son entonces reducidas, en segmentos de bajo valor agregado en los que pueden ser fácilmente desplazados por las grandes empresas. El presidente (ILADE). Eduardo Lastra, considera que la mayoría de las MYPES en nuestro país fracasan, porque no desarrollan una visión estratégica de la gestión del negocio y se dan cuenta de esto luego de uno o dos años de haber iniciado su proyecto. (Lastra, 2012).

Actualmente las MYPES de la Región Ancash presentan una deficiente organización a nivel empresarial que involucran aspectos administrativos, que impide el desarrollo de experiencias asociativas de tipo gremial y empresarial, muchas de ellas tienden a cerrar sus puertas con más frecuencia que las medianas y grandes empresas.

En la ciudad de Chimbote, donde se desarrolló el trabajo de investigación, existen negocios conocidos como MYPES dedicadas al rubro de elaboración de productos de panaderías, de las cuales presentan deficiencias en conocimientos administrativos que limitan su crecimiento y permanencia en el mercado, situación que genera preocupación, ya que solo algunas vienen obteniendo ganancias de la actividad que realizan y algunas desaparecen, por lo tanto, el enunciado de investigación fue el siguiente:

¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016?

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

Determinar las principales características de gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Para conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

Describir las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Describir las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Describir las principales características de gestión de calidad en la mejora continua de las Micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Se justifica el presente estudio que se ha utilizado como metodología de estudio el diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo y a su vez también se utilizó una población muestral de 12 mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas, obteniendo como resultados los cuales fueron tabulados y elaborados en tablas que se encuentran en el acápite V resultados. en el presente informe y las respectivas figuras que se encuentran en el anexo N°06.

Asimismo, el trabajo de investigación se justifica porque sirve de base para realizar otros estudios similares en otros sectores; ya sean productivos o de servicios del distrito de Chimbote y de otros ámbitos geográficos de la región y del país.

I. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antúnez (2016) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad en atención al cliente e las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016*. Tuvo como objetivo general Determinar las principales características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016. Llego a los siguientes resultados según encuesta aplicada a los representantes de las Micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro restaurantes. El 72,7 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas, tienen una edad entre 31-50 años de edad. El 63,6 % son de género masculino. El 45,5 % tienen un grado de instrucción superior. El 63,6 % tienen de 1 a 5 trabajadores. El 59,1 % tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro. El 59,1 % si están aplicando una gestión de calidad. El 40,9 % manifiestan usar la mejora continua como técnica de gestión en su negocio. El 50 % señalan que se adecuan a los factores externos cambiantes como la innovación del producto. El 59,1 % refieren que una atención de calidad contribuye en aumento de ventas para el negocio. Se concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes en la ciudad de Huarmey son personas adultas, ya que tienen una edad entre 31 a 50, son de género masculino, con un grado de instrucción superior. La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes en la ciudad de Huarmey son informales, con un tiempo de permanencia en el rubro de 0 a 3 años y se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores. La mayoría de los representantes manifiestan que están aplicando una gestión de calidad, usando la técnica de la mejora continua, asimismo para determinar la calidad en sus negocios ellos priorizan la planificación de sus actividades. En cuanto al personal la mayoría de los micros empresarios contratan a sus colaboradores no precisamente por su competitividad, si no que prefieren dar la oportunidad a familiares, convirtiéndolo así en un negocio familiar, de la misma manera en su mayoría los representantes no consideran importante la capacitación, puesto que no lo aplican con sus colaboradores. En cuanto a la atención al cliente, la mayoría de las MYPES tienen como prioridad en buen trato al cliente para gestionar una atención de calidad, contribuyendo así al aumento de ventas del negocio, a su vez la mayoría dicen adecuarse a los factores externos como la innovación del producto.

Flores (2015) en su trabajo de investigación *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresa del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2015*. Tuvo como objetivo general Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016. Llego a los siguientes resultados, según encuesta aplicada a los gerentes y/o propietarios del sector servicios – rubro restaurantes. El 80 % de los representantes legales de las MYPES tiene una edad de 31 a 50 años. El 70 % son varones. El 70 % son casados. El 100 % son peruanos. El 40 % tienen el grado de instrucción secundaria. El 80 % son dueños. El 30 % tienen una antigüedad más de 7 años. El 60 % tienen una cantidad de 1 a 4 trabajadores. El 60 % cuentan con una estabilidad laboral permanente. El 90 % si tienen conocimiento en gestión de calidad. El 80 % si tienen misión y visión. El 60 % si tienen su organigrama y su manual de funciones. El 70 % no desarrolla ninguna política de calidad. El 80 % si realiza capacitaciones para sus trabajadores. El 60 % manifestó que solo algunos de sus trabajadores están preparados para las funciones que cumplen cada uno. El 90 % su tiempo de atención al cliente es de 10 minutos. El 100 % si controla la preparación de alimentos en el restaurante. El 60 % si evalúa el proceso de atención al cliente. El 90 % realizan sus actividades de compra de forma planificada. El 100 % si cuentan con un área de almacenamiento adecuado para la materia prima. El 40 % si realizan algún evento, plato especial o promoción en fechas especiales. El 80 % realizan su publicidad por medio de paneles. El 90 % califica como buena el clima laboral en el restaurante. El 50 % manifestaron que el aspecto que tendría que mejorar su restaurante es en la infraestructura del local. Se concluye que el total de representantes legales de las MYPE encuestadas son peruanos, la mayoría de ellos son personas adultas, sus edades fluctúan entre 31 a 50 años, la mayoría de ellos son de género masculino, cuentan con estudios secundarios y la gran parte son casados. La gran mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen funcionando en el mercado por más de 7 años a más, y la cantidad de trabajadores que cuentan estas MYPE son de 1 a 4, siendo la gran mayoría trabajadores permanentes. En cuanto a la gestión de calidad se llega a la conclusión que la gran mayoría de los representantes legales de las MYPE del rubro restaurantes del boulevard gastronómico de Villa María del triunfo, si tienen conocimiento en gestión de calidad; pero no existe interés por los propietarios y/o administradores en poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece este tema de la

gestión de calidad. La mayoría de las MYPE no desarrollan ninguna política de calidad, la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica; por lo que mucho de ellos no están preparados completamente para desempeñarse en el cargo asignado, en cuanto a la publicidad solo utilizan paneles y con respecto a eventos o promociones no suelen realizarlo.

Hernández (2014) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las mypes del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014*. Tuvo como objetivo general Determinar las características del marketing de las mypes del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014. Llego a los siguientes resultados Del 66,67 % son de sexo femenino. El 40 % tienen una edad entre los 30 y 40 años. El 53,33 % tienen solamente secundaria completa. El 66,67 % indica que si tienen algún tipo de capacitación. El 53,33 % piensa que es la empresa quien debe ser responsable de la capacitación del mismo. El 53,33 % manifiestan que la calidad sumada con el precio es el factor determinante para escoger un proveedor. El 53,33 % manifiesta que no conoce de qué se trata la ISO. El 60 % no mantiene una política ordenada y/o constante relacionada a este tema. El 86,67 % indican que no se encuentran debidamente certificadas. El 66,67 % indican que aplican la innovación tecnológica. El 60 % aplica liderazgo general en costos. El 73,33 indica que el local donde se ubica el restaurante no es propio. El 73,33 % indica que existe una gran posibilidad que nuevos restaurantes traten de imitar sus características. El 75 % de los clientes indicaron que los precios del restaurante le parecieron accesibles. El 62,5 % de los clientes indicaron que la calidad del restaurante es buena. El 75 % manifiestan que la atención es buena. El 62,5 % indicaron que la atención fue normal. El 75 % indico que la calidad del producto le pareció buena. El 25 % piensan que el factor primordial a mejorar es el precio. El 50 % indican que finalmente el negocio le parece bueno. Se concluye que, si bien es cierto la mayoría de los gerentes y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos, esto significa una gran desventaja para el negocio, esto implica que deberán capacitarse en temas relacionados con el rubro y gestión de calidad, marketing y competitividad. En algunos casos al ser propietarios o hijos del propietario hace que asuma una postura un poco más conservadora al momento de dirigir el negocio ya que se tiene la idea que si hasta el momento funciona bien y tienen clientes, pues no es necesario ningún tipo de modificación en la dirección de la empresa. La gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado o organizado, en la mayoría

de las empresas, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y que en algún momento dieron resultado, pero el negocio evoluciona y no se puede permitir el mantener ideas o costumbres que no vayan a la par de la expansión del negocio. Una problemática muy marcada en el rubro de la competitividad. Es una amenaza muy fuerte que existe una gran posibilidad que nuevos restaurantes traten de imitar las características, junto con la debilidad de que el local no se encuentra ubicado en un lugar propio.

Ríos (2014) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco, año 2014*. Tuvo como objetivo general Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes-del distrito de Huanchaco, año 2014. Llego a los siguientes resultados, en encuesta aplicada a los gerentes y/o propietarios del sector servicios-rubro restaurantes. El 65 % es de sexo masculino. El 35 % su edad fluctúa entre 35 – 44 años. El 60 % tiene el grado de instrucción superior universitaria completa. El 50 % indica el tiempo al que se dedica al sector de servicios – rubro restaurantes predomina de 5 – 7 años. El 90 % son formales. El 95 % son trabajadores permanentes. El 45 % manifiestan que la finalidad por la que se formó la mype fue generar ingresos para solventar los gastos familiares. El 50 % manifiesta que brinda buena atención. El 85 % creen que la gestión de calidad es importante para la organización. El 75 % respondieron que la calidad es uno de los factores principales para generar utilidad. El 80 % respondieron que los clientes se sienten satisfechos por el servicio brindado. El 85 % dijeron que si consideran que el servicio que brindan es de calidad. El 80 % respondieron que la materia prima es de calidad y está en óptimas condiciones para el consumo. El 60 % respondieron que su capital social asciende de 11000 a 15000. El 80 % respondieron que si reinvierten en la empresa. El 60 % si amplia la reinversión. El 90 % respondieron que la rentabilidad mejoro en los 2 últimos años. El 90 % respondieron que la rentabilidad no ha disminuido en los 2 últimos años. Se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de Huanchaco, tiene entre la edad de 35 a 44 años, son de sexo masculino, su grado de instrucción es superior universitaria completa. El tiempo que tiene en el sector servicios es de 5 a 7 años, la mayoría de estas mypes son formales para así poder generar empleo ya que el motivo por el que se formó la empresa es generara ingresos para

solventar los gastos familiares. Afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda es la buena atención ya que es importante para la organización.

Beltrán (2014) en su trabajo de investigación *Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014*. Tuvo como objetivo general Describir las principales características de la capacitación y la gestión de calidad en las mypes del sector industria en el rubro panaderías de la ciudad de Chimbote, 2014. Llego a los siguientes resultados, del 50 % de los representantes en las mypes tiene 31-50 años. El 62,5 % son de sexo masculino. El 37,5 % tiene grado de instrucción secundaria. El 56,3 % son informales. El 50 % tienen entre 0 a 5 años en el rubro. El 93,7 % considero necesaria la capacitación en las empresas. El 68,7 % manifestaron que no recibieron capacitación alguna en el 2014. Respecto a las capacitaciones recibidas en el 2014, El 18,8 5 señalo que recibió una capacitación en el 2014. El 100 % manifestaron que la capacitación empresarial es una inversión. El 100 % considero que un personal capacitado ayuda a mejorar la rentabilidad de su negocio. El 56 % señalo que recibió cursos de capacitación en marketing. El 56,3 5 señalo que no implementan sistemas o técnicas para mejorar la rentabilidad de sus productos o servicios. El 56,3 % manifestaron que implemento la técnica de la mejora continua. El 100 % manifestaron que brindan una atención de calidad. El 100 % señalaron que brindan productos de calidad en sus negocios. El 68,8 % manifestó recibir información sobre asesoría en gestión de calidad mediante búsqueda en internet. El 87,5 % considero importante utilizar hoy en día sistemas o técnicas de calidad en las empresas. Se concluye que la mayoría relativa de los representantes legales de las mypes son personas adultas, ya que sus edades oscilan entre 31 y 50 años; son de género masculino; y tienen un grado de instrucción secundaria; la gran mayoría de los representantes de las mypes encuestadas se mostraron conscientes que la capacitación constante tanto para ellos como para los empleados de su empresa ayuda a mejorar los niveles de productividad empresarial, pero no lo ven como una prioridad ya que prefieren destinar parte de su inversión en otros aspectos empresariales; los representantes que utilizaron sistemas para mejorar la calidad de los productos y servicios la mayoría se inclinó en practicas la mejora continua en su organización.

Haullpahuque (2014) en su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de dos tenedores. Huaraz, 2014*. Tuvo como objetivo

general Describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de dos tenedores en el distrito de Huaraz, 2014. Llego a los siguientes resultados, del total de gerentes encuestados se observa que el 33,3 % manifiestan tener de 36 – 45 años de edad. El 51,5 % manifiestan ser mujeres. El 33,3 % cuentan con estudios superiores universitarios. El 52,4 % señalan que no aplican la mejora continua en el proceso de elaboración de alimentos. El 36,4 % manifiestan que no es necesario establecer objetivos y estrategias para lograr un buen resultado respecto al establecimiento de objetivos dentro de la empresa. El 38,1 % afirman que son indiferentes a hacer un seguimiento detallado de los problemas que se generan en el proceso de preparación de alimento. El 42,9 % afirman que no identifican las causas que se puede presentar en la empresa respecto a la identificación de las posibles causas que genera problemas en el proceso de preparación de alimentos. El 47,6 % afirman que se indican de una manera informal sobre cómo proceder en el proceso de preparación de alimentos respecto a la planificación de soluciones a los problemas suscitados en el proceso de preparación de alimentos. El 33,3 % manifiestan que no es necesario realizar cambios para solucionar problemas en el proceso de preparación de alimentos respecto a la generación de cambio en la empresa. El 42,9 % responden que no es necesario establecer un sistema de medición de resultados en el proceso de preparación de alimentos porque tienen amplia experiencia en el tema respecto al establecimiento de un sistema de medición de resultados en el proceso de preparación de alimentos. El 33,3 % manifiestan que seleccionan de forma estandarizada la mercadería para brindar un producto de calidad respecto a la selección estandarizada de insumos para mejorar la calidad en la preparación de los alimentos. El 42,9 % manifiestan que no es necesario evaluar los resultados del proceso de preparación de alimentos ya que sus empleados conocen lo suficiente del mismo respecto a la medición de resultados del proceso de preparación de alimentos. El 33,3 % 5 señalan que es irrelevante respecto al proporcionar información sobre el proceso de preparación de alimentos. Se concluye que la mayoría de los empresarios encuestados de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de dos tenedores del Distrito de Huaraz, tienen de 36 – 45 años de edad, son mujeres emprendedoras, con estudio superior universitario. La gestión de calidad, parte esencial de esta investigación es entendida como la aplicación de la mejora continua y la realización de cambios en el proceso, fundamental en aquellas organizaciones que quieren fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo; objetivo los resultados nos muestran que

el mayor porcentaje de los empresarios no aplican el ciclo de PHVA en la estructura operacional de la organización.

2.2 Bases Teóricas

Las Micro y pequeñas empresas

La micro y pequeña empresa a nivel internacional y nacional está considerada como fuente generadora de empleo donde se combina factores productivos para generar bienes y servicios para satisfacer necesidades de la sociedad. En este mismo sentido la Ley N°28015 (2013) refiere que:

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural y 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 y servicios con una finalidad lucrativa. (p. 1).

El 91,7 % en su mayoría absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños, teniendo claro que algunas fueron creadas por necesidad de forma empírica debido a la dificultad de encontrar un empleo, siendo estas agentes económicas clave, ya que parte de la población dependen de su actividad y desempeño, muchas de estas personas fundadoras de las mypes tienen conocimiento del negocio que emprenden, ya que lo han llevado al éxito. Estas empresas se encuentran en diversos sectores productivos, como: comercio, servicio, industria, etc.

Características y Estructura empresarial de las Micro y pequeñas empresas:

Características y estructuras de las micro y pequeñas empresas, son el marco en el cual se desenvuelve la empresa, para lo cual la ley describe la forma de segmentarse según el número de trabajadores y niveles de ventas anuales, por lo cual la Ley 30056 (2013) señala que:

Micro empresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.

Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

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

Asimismo, el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro y pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministerio de Economía y Finanzas y el Ministerio de la producción cada dos años. (p. 10).

El 66,7 % en su mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores considerando a su vez que sus ventas anuales se dan en 150 UIT, las mypes encuentran un aspecto que limita su desarrollo y su consecuente paso se da a pequeñas, y luego a ser medianas empresas, nos referimos al aspecto tributario, el cual pareciera ser el ancla de despegue y desarrollo de este sector económico.

Importancia

La importancia que adquirido la micro y pequeña empresa es impresionante, ya que representa una parte importante de la fuerza laboral, tal es el caso que intervienen de forma directa con la actividad económica, Al respecto Tello (2013) menciona que:

La importancia de la micro y pequeña empresa se evidencia desde distintos ángulos:

-En primer lugar, es una de las principales fuentes de empleo, siendo interesante herramienta de promoción de empleo en la medida en lo que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos.

-En segundo lugar, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. Con ello se da oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y asimismo contribuyan en la producción de la gran empresa. (p. 204).

El 66,7 % de representantes de las mypes tienen de permanencia en el rubro entre 10 a más años, debido a la permanencia de años en el rubro, cabe mencionar que muchas de estas han logrado posesionarse en el mercado debido a la buena gestión que realizan, ya que al sobrevivir se volverán cada vez más influyentes en el mercado, pudiendo ampliar su capacidad de producción y requerirán de más mano de obra.

Clasificación de la Micro empresa

Se distinguen tres tipos de microempresa que se diferencia básicamente por el tipo de población involucrada, sus activos y su capacidad de generación de ingresos. Según Falconier (2011) menciona que:

Las Micro y pequeñas empresas se clasifica en:

-Microempresa de subsistencia: Son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria. Estas empresas proveen un flujo de caja vital, pero no inciden de modo significativo en la creación de empleo adicional remunerado.

-Microempresa de Emprendimiento: Los nuevos emprendimientos se comprenden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir; como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos.

- Microempresa de Acumulación: Es la cual tiene la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tiene mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado. (p.5).

El 100 % en su totalidad de representantes de las micro y pequeñas empresas refiere que su objetivo de creación es de generar ganancias, en cuanto a lo que menciona el autor se muestra un criterio que definen a la mype según su perfil de crecimiento, la primera refiere sobre el bajo nivel de productividad, porque solo permite la subsistencia de la empresa y la familia; la segunda se constituye como empresas familiares donde prima más los lazos familiares; la última tiene mayor cantidad de activos y una mayor capacidad de generación de empleo remunerado. La principal importancia que tienen las microempresas en el mercado de trabajo, radica en la capacidad que tienen estas en producir puestos de trabajo con menores requerimientos de capital.

Lineamientos estratégicos del estado para la Micro y pequeña empresa

La acción del estado en materia de promoción de las MYPES, según la Ley 30056 (2013). Se orienta con los siguientes lineamientos estratégicos:

-Promueve y desarrolla programas e instrumentos que estimulen la creación, el desarrollo y la competitividad de las MYPES, en el corto y largo plazo y que favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los actores involucrados.

-Promueve y facilita la consolidación de la actividad y tejido empresarial, a través de la articulación intersectorial, regional y de las relaciones entre unidades productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la asociatividad de las Mype y la integración en cadenas productivas y distributivas y línea de actividad con ventajas distintivas para la generación de empleo y desarrollo socio económico.

-Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población y promueve la iniciativa e inversión privada, interviniendo en aquellas actividades en las que resulte necesario contemplar las acciones que lleva a cabo el sector privado en apoyo a la Mype.

-Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividad económica y de la coordinación y concentración inter institucional.

-Difunde la información y datos estadísticos con que cuenta el estado y que gestionada de manera pública o privada representa un elemento de promoción, competitividad y conocimiento de la realidad de la Mype.

-Prioriza el uso de los recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de la Mype organizada en consorcios, conglomerados o asociaciones.

-Propicia el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen y laboran en las Mypes, a las oportunidades que ofrecen los programas de servicios de promoción, formalización y desarrollo.

-Promueve la participación de los actores locales representativos de la correspondiente actividad de las Mype, en la implementación de políticas e instrumentos y acciones en los espacios regionales y locales o en las cadenas productivas y distributivas.

-Promueve la asociatividad y agremiación empresarial, como estrategia de fortalecimiento de las Mypes.

-Prioriza y garantiza el acceso de las Mypes a mecanismos eficientes de protección de los derechos de propiedad intelectual.

-Promueve el aporte de la cooperación técnica de los organismos internacionales, orientado al desarrollo y crecimiento de las Mypes.

-Promueve la prestación de servicios empresariales por parte de las universidades, a través de incentivos en las diferentes etapas de los proyectos de inversión, estudios de factibilidad y mecanismo de facilitación para su puesta en marcha. (p. 2-3).

Gestión

Es un conjunto de operaciones o procesos que se realizan para administrar un negocio o una empresa, dando uso a recursos económicos y tecnológicos, para lograr objetivos propuestos. Tal cómo lo mencionan: Gullo & Nardulli (2015).

Es entendida como un proceso en tanto y en cuanto requiere el establecimiento de ciertas estrategias y tácticas. La experiencia, el conocimiento organizacional, la persecución de ciertos pasos lógicos confieren a la gestión, la suma de estos pasos conforma el proceso general de la gestión. (p. 36).

La gestión tiene como propósito esencial lograr el crecimiento de los buenos resultados de una empresa, ya que necesita principalmente de la estrategia, la estructura, la cultura y la ejecución que se realiza dentro de las empresas.

La gestión podrá estar orientada a resolver un problema específico, a concretar un proyecto, pero también puede referirse a la dirección y administración que se realiza dentro de una empresa, un negocio, e incluso a nivel de gobierno. Por lo cual Pacheco (2013). Señala que:

Gestión está caracterizada por una visión más amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver determinadas situaciones o arribar a un fin determinado. Puede asumirse, como la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados. Pudiera generalizarse como una forma de alinear los esfuerzos y recursos para alcanzar un fin determinado. (p. 1).

Tipos de Gestión

La gestión puede verse materializada en diferentes ámbitos y contextos, por lo cual podremos encontrar diversos tipos de gestión. Según Maldonado (2015) es importante resaltar que existen diferentes tipos de gestión, los cuales se mencionan a continuación:

-La gestión Social, consiste en la construcción de diferentes espacios para promover y hacer posible la interacción entre distintos actores de una sociedad.

-La gestión de proyectos, Por su parte, es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto disponible.

-Gestión del conocimiento. Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los integrantes de una misma organización.

-Gestión ambiental, Abarca el grupo de tareas enfocadas al control de sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es una táctica por medio de la cual se establecen acciones de perfil antrópico que influyen sobre el ambiente a fin de conseguir una calidad de vida óptima. (p. 19).

El 41,7 % de representantes de las micro y pequeñas empresas en mayoría evidencian gran porcentaje que tienen conocimientos en las técnicas de gestión de calidad, dicho de otra manera, aprenderán a medir de manera eficiente los resultados de su gestión ya que podrán realizar comparaciones y podrán enmendar los errores detectados, considerando que el objetivo siempre estará orientado hacia el mejoramiento permanente de la calidad de la empresa.

Gestión de calidad

La gestión de calidad, también conocida como sistema de gestión de calidad, son conjuntos de normas correspondiente a una organización, a partir de las cuales la empresa u organización, podría administrar de manera organizada la calidad de la misma. Según lo refiere. Consejo de Ministros (2007).

El sistema de gestión de calidad es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa en lo relativo a la calidad, está integrada la gestión global de la empresa e influye en todas las actividades que tiene lugar en la misma (p. 15).

El 41,7 % en su mayoría las micro y pequeñas empresas coinciden en tener conocimiento sobre el término gestión de calidad, como podemos apreciar que actualmente las empresas vienen capacitando a su personal siendo conscientes que el éxito de una empresa depende del conocimiento, siendo siempre cuidadosos en realizar una capacitación que debería optar por un análisis donde se pueda ver en que parte de la empresa se tiene que mejorar, que les ayude a mejorar el desarrollo de su empresa, ya que siendo un método de gestión hace participar a todos sus empleados y pretende mejorar continuamente la eficacia de su empresa en satisfacer a su cliente.

La gestión de calidad es un conjunto de normas o acciones vinculadas entre sí, en las cuales la empresa podrá administrar organizada la calidad de la misma. En este sentido Pérez, López & Municio (2010) afirma que:

Entre las causas de la insatisfacción se encuentran aspectos tan variados como la gestión de los directivos, la administración, la atención al personal, o los servicios complementarios. Por lo tanto, La calidad deja de centrarse en el producto en sí mismo y se convierte en una exigencia de toda organización. Mientras que el papel de la dirección y la implicación de todos los trabajadores se convierten en el factor esencial del cambio. (p.19).

Calidad Total

La calidad total es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término calidad a lo largo del tiempo. Por lo tanto, Pérez, López & Municio (2010) señalan que:

Calidad total, implica a partir de aquí, una profunda transformación de las organizaciones para llegar al control de la calidad de la empresa. Por ello la solución a pesar de ser evidente, aparece como compleja y difícil porque supone un cambio completo que rompe con componentes culturales muy arraigados. (p. 16).

La calidad total, se dice que es total porque comprende en todas las actividades que desarrolla, con la participación de todos sus miembros. Según Jiménez, Marco, Arce & Sánchez (2012) mencionan que:

La empresa debe afrontar nuevos desafíos desde su cultura y valores éticos y profesionales, desde unos modelos de actuar que la caracterizan frente a sus competidores y con conocimientos y tecnologías que hasta ahora le han proporcionado una posición de éxito. Sin embargo, es posible que deba realizar importantes cambios en su estructura y sistemas para ser capaz de responder a estos nuevos retos, ya que las reglas de juego son diferentes, Porque la capacidad de pensar estratégicamente requiere no pensar localmente, si no pensar globalmente. No se trata de replicar un modelo que fue exitoso, sino de encontrar el nuevo modelo de negocios que de respuesta a la nueva realidad. (p. 102).

Mejora continua

La mejora continua es la filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Debiendo ser objetivo permanente de la empresa. Según Gutiérrez (2010) refiere que:

Es consecuencia de una forma de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño. (p. 66).

El 83,3 % de representantes de las mypes a su vez manifiestan que el introducir mejoras en la producción y procesos en la empresa aumentará la participación en los mercados, ya que al aplicar procesos de mejora continua ya sea a un producto o servicio, la empresa se volverá más competitiva, por lo tanto, responderá mucho mejor a las exigencias de los clientes, obteniendo resultados más eficaces, al mismo tiempo, es fundamental incorporar tecnologías, innovaciones y también impulsar mejoras en la gestión.

Gestión de calidad en la mejora continua

La mejora continua constituye un método eficaz para lograr la calidad total, siendo una etapa que permite garantizar el nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado de la empresa. En este mismo sentido Lefcovich (2009) afirma que:

La mejora continua representada por el Kaizen requiere de una ética del trabajo que tenga como aspecto fundamental la visión de lograr los más altos niveles de satisfacción con el menor uso de recursos. Siendo esta una obligación conjunta de propietarios, directivos y empleados. Por eso se debe hacer uso de los recursos de la forma más eficiente, siendo esto un deber para consigo mismo y para la humanidad. (p. 30).

¿Porque es necesario aplicar la mejora continua?

La mejora continua es necesario aplicarlo ya que busca cambiar los procesos para que sean mejores. Ya que mejorar tiende a cambiar la forma de ver y producir la calidad, esto significa dejar de controlar la calidad para empezar a diseñarla y producirla. Al respecto Lefcovich (2009) afirma que:

La mejora continua implica alistar a todos los miembros de la empresa en una estrategia destinada a la mejora, en donde sea de manera sistémica los niveles de calidad y productividad, reduciendo los costos y tiempos de respuestas, mejorando los índices de satisfacción de los clientes y consumidores. Siendo tan evidente y necesario la mejora continua, como es factible pues muchos empresarios y directores de empresas se niegan a verla y adoptarla, o dicho en otras palabras. Porque se niegan a tomar conciencia de dicha imperiosa necesidad, se puede decir que se niegan por varias razones siendo las principales: en primer lugar, la tan mencionada resistencia al cambio, en segundo lugar, la necesidad de compromiso, persistencia y disciplina que la mejora continua requiere, en tercer lugar, el poseer tanto una ética de trabajo, como una cultura de crecer y querer la mejora continua y en cuarto lugar, la exigencia de un aprendizaje permanente. (p. 6).

Pasos para la mejora continua

Para que la empresa pueda asimilar el cambio debe formar e informar intensivamente a todo el personal, siempre minimizando la inseguridad que proporciona los cambios. Según Maldonado (2015) existen siete pasos para la mejora continua, los cuales se menciona a continuación.

-Seleccionar el proceso o tema a mejorar, para seleccionar el tema a tratar nos podemos basar en argumentos económicos, de seguridad laboral, ergonómicos o de mejora de clima laboral.

-Crear un equipo y asignar responsabilidades y recursos.

-Recoger toda la información necesaria relacionada con el tema seleccionado, medir el proceso actual, identifique los indicadores claves para poder compararlos posteriormente.

-Analizar las alternativas y diseñar un nuevo método.

-Implantar el nuevo método.

-Comprobar los resultados, compararlos con los iniciales.

-Crear sistemas que garantice el mantenimiento del nuevo método.

El hecho de comparar la mejora continua en la gestión de nuestra organización, además de los beneficios directos, nos aporta un beneficio mayor. Siendo este el fomento de la gestión participativa, los trabajadores necesitan reconocimiento por su labor y hacerlos participar en mejoras de los procesos, les da una motivación importante. (p. 166).

Ejecución del mejoramiento continuo

Es fundamental que las empresas deban apuntar a Satisfacer plenamente los deseos o necesidades de clientes y consumidores, ya que toda mejora continua debe ser factible menester que se dé previamente en la mente de los directivos y también de los trabajadores de la empresa. Según Gutiérrez (2010) menciona que:

Poner en práctica las medidas remedio, las cuales para poder llevar a cabo se debe seguir al pie de la letra el plan elaborado anteriormente, además se debe involucrar a los afectados y explicarles la importancia del problema y los objetivos que persiguen. Teniendo fundamental a considerar en el plan de implementación es que las medidas remedio primero se hacen a pequeña escala sobre una base de ensayo, si esto fuera factible. (p. 72).

El 83,3 % de representantes de las micro y pequeñas empresas si ejecutan nuevos proceso de mejora continua, se puede señalar, que las mypes y los trabajadores están llamados a mejorar constantemente, por más simples que estas parezcan, tienen el potencial de mejorar la eficiencia de las operaciones siendo importante, porque se va a crear una cultura organizacional que garantizara la continuidad de los aportes y la participación activa del personal

en una búsqueda constantes de soluciones, en la ejecución los responsables de cada proceso deben facilitar el trabajo a sus colaboradores, brindándoles su flexibilidad laboral, salario que motive el trabajo que realizan, las mejoras continuas que se aplican en la empresa mejora la productividad de la gestión, ya que si fomentas en tu empresa una cultura de mejora continua, te llevara a encontrar mejor calidad en los resultados, siempre confiando en ello, pero siempre verificándolo.

Gestión de la empresa

La gestión empresarial es una actividad que se da a través de diferentes personas como puede ser: directores, gerentes, consultores. Entre otros, quienes buscan mejorar la productividad y la competitividad de una empresa. Según Thompson (2012) afirma que:

Gestión de la empresa consiste en asumir la responsabilidad de conducir la empresa, dentro de un marco de reglas, procedimientos, aspectos legales y éticos hacia objetivos concretos y en tiempos específicos, planificando las actividades que se consideren necesarias, organizando los recursos disponibles, dirigiendo a las personas y controlando que lo planificado se vaya cumpliendo y adaptando a las realidades del mercado o contexto. (p. 1).

Gestión en las micro y pequeñas empresas

En una investigación realizada se han identificado cinco factores que limitan el crecimiento de las Micro y pequeñas empresas en el Perú. Según Avolio, Mesones & Roca (2011). Manifiestan los siguientes factores: Administrativo, Operativo, Estratégicos, Externos y Personales, los cuales limitan la consolidación y el crecimiento de los empresarios de las Mypes.

Factores Administrativos

Dentro de este factor que limita el crecimiento de las Mypes, en su mayoría son de tipo familiar, lo que trae consigo que la persona que supla al dueño de esta, muchas veces no cuenta con una preparación y capacitación adecuada. Por este motivo. Los microempresarios esperan que sean sus hijos los que más adelante tomen la posta con profesionalismo. Los empresarios tienen como objetivo común obtener utilidades en el menor tiempo posible sin visión de largo plazo, la gestión de recursos humanos influye en el crecimiento aun siendo informal, la

capacitación a sus trabajadores solo se realiza al inicio del vínculo laboral y los aspectos motivacionales están simplemente relacionados con los pagos extras por cumplimiento del trabajo. La falta de preparación en estos aspectos, unida al nivel de informalidad de muchas de sus operaciones, genera que no cuenten con respaldo suficiente para sus operaciones financieras.

Factores Operativos

Dentro de estos, los factores identificados que limitan el crecimiento de las MYPES tienen relación con aspectos de mercadeo, establecimiento de precios, control de la producción y control de inventario. Se aprecia que, desde el inicio de los negocios de los empresarios y el transcurrir de los años las MYPES perciben que la competencia los obliga a desarrollar estrategias que les permiten permanecer en el mercado, la mayoría de los empresarios posee conocimiento muy básico, parecieron que unos factores críticos para el desarrollo de las MYPES es el mejoramiento de sus capacidades en relación con la gestión de operaciones y gestión logística.

Factores Estratégicos

Entre los factores que más destacan, se identificaron el acceso al capital, la falta de una visión de largo plazo y planeamiento, y la investigación y conocimiento de mercados. Del total de entrevistados, solo uno de ellos desarrollo un plan estratégico de negocios que le sirvió de guía para gestionar su empresa; los demás empresarios administran sus negocios sin tener una visión, misión y objetivos de largo plazo. Sus proyecciones de corto plazo, específicamente, planifican como atender sus campañas durante un año y no se perciben estrategias ambiciosas de largo plazo que impulsen el crecimiento de sus negocios.

Factores Externos

Entre estos factores, los de mayor incidencia aluden a la corrupción, informalidad y tecnología. En relación con el tema de la corrupción/informalidad, muchos de estos empresarios operan en el mercado sin pagar impuestos, generando una competencia desleal con los empresarios que, si son formales, y muchos de ellos se ven obligados a aceptar esta forma de trabajo. Esto genera a su vez que no se pueda demostrar ante las entidades financieras sus movimientos reales y no puedan acceder a mejores condiciones crediticias en tasas y mayores montos, el acceso a la tecnología, así como la

fuerte competencia del mercado, fueron factores y también mencionados por los empresarios. Respecto a lo primero, tal acceso es bastante limitado en relación con su giro e negocio o con la gestión administrativa de sus empresas.

Factores Personales

Si bien esta categoría no ha sido identificada en la literatura previa, el estudio la identifico también como parte de los factores que podrían limitar el crecimiento de las MYPES. Los factores personales identificados incluyen la motivación generado por terceros para iniciar, crecer e implementar nuevos negocios, la educación y preparación para la gestión de los negocios es una categoría importante en las posibilidades de crecimiento de las MYPES. (p. 76).

Marco Conceptual

Historia de las panaderías

En la ciudad de Chimbote en el año 1958, es cuando se da inicio al negocio de la panadería, optando ya por un local o establecimiento donde se pueda atender en lo que refiere al rubro, la panadería Santa Rosa ubicada en la Av. Bolognesi, es como empieza a tomar nombre y aceptación del público en aquellos años. Con posterioridad a la apertura de la panadería antes mencionada es cuando ya surge la competencia debido al aumento de población y también por lo rentable que es este negocio. Es donde surge la creación de la panadería El pacifico, ubicada actualmente en el Jr. Manuel Ruiz, siendo esta una de las principales panaderías en la ciudad, ya que hasta la actualidad a marcado historia en las personas que tuvieron el privilegio de poder ser atendidos en su local.

En la actualidad, en esta ciudad las panaderías han alcanzado un gran crecimiento, ya que generan empleo directo y dan cuenta que es un negocio rentable, facilitando el emprendimiento ya que cuyos resultados financieros se ven a corto plazo y mediano plazo. Por consiguiente, se ve que en la mayoría de los casos los fundadores de estas empresas las crearon por motivos de tipo económico, siendo así, que algunas fueron instaladas en sus viviendas, como otras que si prefirieron alquilar o comprar un local y estar en el centro de la ciudad, con el transcurrir del tiempo las necesidades de los clientes es cuando se vuelven más exigentes, es donde les lleva a estos negocios empíricos a formar parte como Micro y pequeña empresa, ya que su tendencia va cada día en aumento en lo que refiere al sector, medio y alto. Esto ha permitido que en la ciudad de Chimbote se genera más empleo, tal es el caso que la producción de la industria panificadora en la

ciudad registra ventas considerables, entre panes industriales, artesanales y productos de pastelería.

Panadería

Panadería es aquella empresa cuya actividad básica es la producción de panes, pasteles, pastas u otros dulces, mediante la transformación de las materias primas, en sus diferentes presentaciones, para su posterior distribución y venta, la panadería no comprende solo el arte del panadero, sino también los productos de su industria. Pero también podemos indicar que las Micro y pequeña empresa en la ciudad de Chimbote tiene problemas, debido a que el empresario es la persona que controla, dirige, administra, compra, vende, produce, etc., tal es así, que esto no le permite ver más allá a donde quiere avanzar su empresa, el empresario en su mayoría no cuenta con conocimientos administrativos necesarios, desconocen completamente el mercado que los margina y se les complica el posesionarse en él, en el cual se les hace más difícil competir, conseguir nuevos clientes en el que cada día son más exigentes.

Sin embargo, cabe señalar que, Las Micro y pequeñas empresas, sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías, no cuentan con conocimientos sobre gestión administrativa ya que solo son basadas en reglas empíricas, donde la familia son los encargados del negocio, o que muchos panaderos y pasteleros han aprendido el oficio de generación en generación, siendo esto un problema para el crecimiento y desarrollo según los emprendedores. Asimismo, siendo esto una amenaza para la supervivencia de estas Micro y pequeñas empresas. Ya que no cuentan con una buena gestión de calidad, el que lo lleve a mejorar constantemente.

Frente a esta situación, los propietarios deben tomar conciencia de la importancia de contar con el uso de tecnología adecuada que le permita la obtención de información oportuna, veraz y confiable; información que sirve de base para la toma de decisiones fundamentales de la empresa, como modificar el precio del producto, sustitución de materias primas, crear mezclas de productos, innovación de maquinarias, en donde el trabajo se desarrolle con mayor rapidez.

Las Micro y pequeñas Empresas de panaderías

Dentro de las Micro y pequeñas empresas, existe un sector que es el de panaderías y pastelerías, la mayoría de ellas están ubicadas en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, algunas están constituidas como empresas individuales de responsabilidad limitada (E.I.R.L), representadas legalmente por los propios dueños de los negocios,

quienes asumen las facultades, deberes y responsabilidades. Las cuales tienen cinco trabajadores (un panadero, un pastelero, dos señoritas en atención y una cajera). Los empresarios se encuentran a diario en la disyuntiva de tener que formalizar su negocio, en su mayoría estos carecen de conocimiento en gestión de calidad y mejoramiento continuo. A la fecha estas panaderías, ofrecen una amplia gama de elaboración de productos para su comercialización como: (panes, pasteles, postres, tortas en diferentes sabores, etc.), siendo adaptadas al gusto del consumidor y a las nuevas tendencias relacionadas con la salud y la dieta que muchas personas asumen, para lo cual se emplea insumos bajos en calorías y grasas trans, estas MYPES están ubicadas en el casco urbano de Chimbote, un lugar estratégico, en la cual se da que la mayor parte de clientes circula por estas inmediaciones, ya que el cliente objetivo no es solo el que reside en la zona donde se sitúa el negocio, sino, muy especialmente el cliente de paso, que transita por ella de camino al trabajo en las numerosas oficinas y establecimientos que hay en la zona, o bien para realizar sus compras. En este sentido, vemos que algunas de estas MYPES brindan una atención deficiente, ya que los dueños presentan desconocimiento en lo que refiere a gestión administrativa y no tienen iniciativas de mejora, no conocen técnicas de cómo desarrollar su trabajo cuando el cliente acude a su establecimiento o cuando se presenta una problemática en el negocio, respecto a su infraestructura estas no cuentan con áreas suficientes para comodidad de los clientes, ya que de esta manera estos retornen continuamente, lo cual genera desconfianza y inseguridad de consumir en dichos establecimientos.

Las Micro y pequeñas empresas de panaderías y la gestión de calidad con el uso de la mejora continua

Las Mypes del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del casco urbano del distrito de Chimbote, ya no es lo que era antes, esto se debe a que la incorporación de nuevas tecnologías ha mejorado las condiciones de trabajo y las posibilidades de incrementar sus ventas son mayores con los nuevos modelos de negocio. La evolución del negocio en los últimos años ha sido buena y el futuro esperanzador, uno de los aspectos que más ha beneficiado esta actividad es el aumento de la competencia, al contrario de lo que se pueda pensar, para lo cual, esto ha provocado que aumente la calidad y variedad de los productos que ofrecen y con ello el negocio de todas las empresas, siendo conveniente realizar mediciones del proceso de mejora continua, seleccionando en cada área o departamento los indicadores más adecuados, la gestión de calidad no se ha dado solo en las grandes industrias sino también en las Micro y pequeñas

empresas, ya que es necesario para mejorar la rentabilidad en la cual se hace imprescindible conocer las necesidades y expectativas del cliente para satisfacerlas, incluir una cultura de innovación, calidad y mejora continua, disponer de una gran variedad de panes, no solo ofrecer panes comunes o tradicionales, se puede agregar una línea de panes dietéticos ya que en estos tiempos la salud es primordial en nuestro consumo, también se puede elaborar un pan especial donde el cliente ya no necesite adicionarle nada al momento de consumir y aumentar la oferta constantemente de los productos. De allí la importancia en dejar de improvisar, se deberá implementar gestión de calidad alineada hacia la satisfacción del cliente y mejora continua de los procesos, de hecho hoy por hoy, la panadería hace parte del engranaje comercial y cultura de nuestra sociedad.

II. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación no se planteó hipótesis, por tratarse de una investigación tipo descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

En el presente estudio se utilizó el diseño no experimental- transversal- Descriptiva.

Fue No Experimental, porque no se manipulo, ni se realizó ningún tipo de experimentos a la variable gestión de calidad en la mejora continua, cabe mencionar que solo se observó, la realidad de las microempresas en su contexto sin ningún tipo de modificaciones.

Fue Transversal, porque el estudio de investigación gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Porque se desarrolló en un espacio determinado con inicio y un fin específicamente el año 2016.

Fue Descriptiva, porque solamente se describió las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

4.2 Población y muestra

La población fue constituida por 12 micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

La información fue proporcionada por la Municipalidad Provincial del Santa. (Anexo N°2).

Se utilizó una muestra representativa de 12 micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas.	Son personas que tienen decisiones e iniciativas para realizar acciones que asumen riesgos en implementar negocios, incursionando en el mundo empresarial para beneficios personales y de la sociedad.	Edad	-18 a 30 años -31 a 50 años - 51 a más años	Razón
		Genero	-Masculino -Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	-Sin educación -Educación Básica -Superior -Superior Universitaria	Nominal
		Cargo	-Dueño -Administrador	Nominal
		Años que desempeña el cargo.	-0 a 3 años -4 a 6 años -7 a más años.	Razón

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro empresa	La micro y pequeña empresa es una unidad independiente, que es creada para ser rentable y como toda empresa, tiene aspiraciones, realizaciones, capacidades técnicas y financieras, todo lo cual le permite dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de servicios para satisfacer determinadas necesidades y deseos existentes en la sociedad.	Años de funcionamiento	-0 a 3 años -4 a 6 años -7 a más años.	Razón
		Número de trabajadores	-1 a 5 trabajadores. -6 a 10 trabajadores -11 a más trabajadores.	Cuantitativa
		Los trabajadores	-Familiares -Personas no familiares	Nominal
		Objetivo de creación	-Generar ganancias. -Subsistencia	Nominal

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad en la mejora continua.	Es un conjunto de normas vinculadas entre sí, de las cuales una empresa podrá administrar de manera organizada, en la que su misión siempre estará enfocada hacer uso de manera continua, lo que implica que las acciones tomadas sean eficaces y se puedan seguir aplicando, es más se deben identificar nuevas acciones de mejora y comenzar un nuevo ciclo para continuar con la mejora de la empresa.	Conoce el termino gestión de calidad	a) Si b) No c) Tengo cierto conocimiento	Nominal
		Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce.	a) Benchmarking b) Red-corporativa c) Empowerment d) La 5 s e) Outsourcing f) Otros g) Ninguna	Nominal
		Que dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad.	a) Poca iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios. d) Desconocimiento del puesto. e) Otros	Nominal
		Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce.	a) La observación b) La evaluación c) Escala de puntuaciones d) Evaluación de 360°	Nominal
		La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.	a) Si b) No	Nominal
		La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización.	a) Si b) No	Nominal

		En la empresa, se implementa nuevos procesos de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> a) Si b) No c) No sabe 	Nominal
		Innova su maquinaria o equipos de producción de su empresa.	<ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca 	Nominal
		Capacita a su recurso humano en el uso de su maquinaria.	<ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca 	Nominal
		Capacita a su personal en la elaboración de sus productos.	<ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca 	Nominal
		Considera importante usted, establecer medidas de prevención en las actividades que se realizan.	<ul style="list-style-type: none"> a) Si b) No c) Siempre d) Nunca e) A veces 	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos

La técnica que se aplicó fue la encuesta, porque se utilizó la recopilación de datos de varias personas, siendo esenciales sus opiniones para la investigación.

El instrumento que se utilizó para registrar información, fue el cuestionario el cual estuvo estructurado con 20 preguntas preparadas cuidadosamente sobre hechos y aspectos que interesaron en la investigación: 5 dirigidas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, 4 sobre información de las características de las micro y pequeñas empresas, 6 sobre el conocimiento de la variable gestión de calidad y 5 referente a la implementación de la técnica de mejora continua. Las preguntas fueron dicotómicas, cerradas y en escala de tipo Likert; el cuestionario una vez elaborado fue consultado por el Docente, en el cual dieron su visto bueno y su validez, convirtiéndose de tal manera en un aporte para futuras investigaciones, el mencionado cuestionario se aplicó a través de la técnica de la encuesta a una muestra representativa de 12 micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. (Anexo N°3).

4.5 Plan de análisis

En el presente estudio, después de obtener el cuestionario revisado por nuestro docente, se realizó un análisis descriptivo, en el cual se determinó una muestra de 12 micro y pequeñas empresas dirigidas por sus representantes, a quienes se les aplicó un cuestionario a través de la técnica de la encuesta, teniendo la información se procedió a utilizar el programa Excel, para procesar los datos obtenidos presentándolos en tablas de distribución de frecuencia absoluta y relativas porcentuales.

4.5 Matriz de consistencia Lógica

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnica e Instrumento
<p>¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016?</p>	<p>Objetivo General Determinar las principales características de gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, del distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>Objetivos Específicos -Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, del distrito de Chimbote, 2016. -Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, del distrito de Chimbote, 2016. Describir las características de gestión de calidad en la mejora continua en las</p>	<p>Gestión de calidad</p>	<p>Población.- Se utilizó una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, del distrito de Chimbote, 2016.</p>	<p>Tipo de Investigación: En el presente estudio se utilizó el diseño no experimental-transversal-descriptivo. Fue No Experimental, porque no se manipulo, ni se realizó ningún tipo de experimento a la variable gestión de calidad en la mejora continua, cabe mencionar que solo se observó, la realidad de las micro y pequeñas empresas en su contexto sin ningún tipo de modificaciones. Fue Transversal, porque el estudio de investigación gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Porque se desarrolló en un espacio determinado con un inicio y un fin específicamente el año, 2016.</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario. Plan de análisis: Se utilizó el programa Excel para desarrollar el trabajo de investigación, ya que este programa permite trabajar con datos numéricos, es decir, se puede realizar cálculos, crear tablas o gráficos y también podemos analizar los datos con herramientas tan avanzadas como las tablas</p>

	<p>micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, del distrito de Chimbote, 2016.</p>			<p>Fue Descriptiva, porque solamente se describió las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.</p>	<p>dinámicas. también se trabajara con el programa Word, ya que es un programa que facilitara realizar el trabajo de redacción por completo, al mismo tiempo finalizado el trabajo se utilizara el formato PDF, para que el trabajo se mantenga firme y no pueda deteriorarse al realizar envíos para su revisión.</p>
--	---	--	--	--	--

4.6 Principios Éticos

En el desarrollo de la presente investigación se ha tomado los principios éticos fundamentales considerados en la confiabilidad, porque los datos presentados en la presente investigación son reales, ya que se han utilizado textos de la biblioteca virtual, revistas, periódicos, etc.

En cuanto al respeto de la dignidad humana, se mostró respeto en las ideas, comentarios y hábitos de los representantes de las micro y pequeñas empresas, las encuestas fueron realizadas de manera anónima respetando la identidad de los encuestados.

En cuanto a la confidencialidad, solo se publicará la información que los representantes de las micro y pequeñas empresas autoricen y solo se utilizará con fines académicos y de investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1.

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Datos Generales	N°	%
Edad de los representantes		
18 – 30 años	2	16.67
30 – 50 años	6	50.00
50 a más años	4	33.33
Total	12	100.00
Genero de los representantes		
Masculino	8	66.67
Femenino	4	33.33
Total	12	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	3	25.00
Secundaria	6	50.00
Superior no universitaria	2	16.67
Superior universitaria	1	8.33
Total	12	100.00
Cargo		
Dueño	11	91.67
Administrador	1	8.33
Total	12	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 – 5 años	3	25.50
4 – 10 años	0	0.00
10 a más años	9	75.50
Total	12	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Tabla 2.

Características de las Micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

De la empresa	N°	%
Tiempo de permanencia en el rubro (años)		
0 – 5 años	3	25.00
5 a 10 años	1	8.33
10 a más años	8	66.67
Total	12	100.00
Número de trabajadores		
1 – 5 años	7	58.33
6 – 10 trabajadores	3	25.03
11 a más trabajadores	2	16.67
Total	12	100.00
Las personas que trabajan son:		
Familiares	4	33.33
Personas no familiares	8	66.67
Total	12	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancias	12	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	12	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Tabla 3.

Características de Gestión de calidad en la mejora continua de las Micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Gestión de calidad	N°	%
Conoce el termino gestión de calidad		
Si	3	25.00
No	4	33.33
Tengo cierto conocimiento	5	41.67
Total	12	100.00
Técnicas Modernas		
Benchmarking	5	41.67
Red-corporativa	0	0.00
Empowerment	0	0.00
Las 5C	1	8.33
Outsourcing	2	16.67
Otros	1	8.33
Ninguna	3	25.00
Total	12	100.00
Dificultades del personal		
Poca iniciativa	5	41.67
Aprendizaje lento	0	0.00
No se adapta a los cambios	3	25.00
Desconocimiento del puesto	2	16.67
Otros	2	16.67
Total	12	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	7	58.34
La evaluación	3	25.00
Escala de puntuaciones	1	8.33
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	1	8.33
Total	12	100.00

Continua...

Tabla 3.

Características de gestión de calidad en la mejora continua de las Micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Gestión de calidad	N° Mypes	Porcentajes %
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Si	12	100.00
No	0	0.00
Total	12	100.00
La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización		
Si	11	91.67
No	1	8.33
Total	12	100.00
En la empresa, se implementa nuevos procesos de mejora		
Si	10	83.33
No	0	0.00
No sabe	2	16.67
Total	12	100.00
Innova su maquinaria o equipos de producción de su empresa.		
Siempre	2	16.67
Casi siempre	3	25.00
A veces	6	50.00
Casi nunca	1	8.33
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Capacitación en el uso de su maquinaria		
Siempre	5	41.67
Casi siempre	1	8.33
A veces	1	8.33
Casi nunca	4	33.34
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00

Continua...

Tabla 3.

Características de gestión de calidad en la mejora continua de las Micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Concluye.

Gestión de calidad	N° Mypes	Porcentajes %
Capacitación en la elaboración		
Siempre	6	50.00
Casi siempre	4	33.33
A veces	2	16.67
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Medidas de prevención en las actividades que se realizan		
Si	8	66.67
No	0	0.00
Siempre	4	33.33
Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	12	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1.

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Edad del representante: El 66.67 % de representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 18 a 50 años de edad (Tabla 1). Este resultado coincide con lo encontrado por Beltrán (2014) el cual obtuvo 50 % con edades entre 31 – 50 años, a su vez se relaciona con Flores (2015) cual determino como resultado que el 80% de los representantes tiene entre 31- 50 años, también se vincula con Antúnez (2016) el cual menciona que el 72,7% tiene edades entre 31 – 50 años, al mismo tiempo se asemeja con lo encontrado por Hernández (2014) que determino como resultado el 40 % de los representantes tiene entre 30 – 40 años de edad, asimismo coincide con los resultados encontrados por Ríos (2014) el cual obtuvo como resultado que el 35% tiene edades entre 35 – 44 años. A su vez también llega a concordar con los resultados encontrados por Huallpahuque (2014) en que los resultados adquiridos vienen siendo el 33,3% con edades entre 36 – 45 años. En estos resultados se aprecia, en su mayoría relativa que estos a su vez, son personas adultas, personas con ideas claras que saben lo que quieren, en cuanto a ejecutar un proyecto sobre algún negocio que se propone formar, si bien es cierto, en estos tiempos es una tarea complicada, teniendo claro que no es fácil, porque ocupara todo el tiempo, pero si posible, porque harás lo que te apasiona, cabe indicar, que estas personas analizan sus habilidades y estudia que tipo de negocio pueden sacarle provecho, ya que por otra parte, algunos continúan con la tradición familiar, pero también tienen claro que mientras tengan una edad apropiada y conocimiento del negocio afrontaran las decisiones de formar y dirigir su propia empresa.

Género de los representantes: El 66.67% de representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino (Tabla 1). Este resultado tiene a concordar con lo encontrado por Flores (2015) el cual obtuvo 70% de los representantes son de género masculino, al mismo tiempo encajan con los resultados conseguidos por Ríos (2014) que determino 64% de los representantes siguen siendo de género masculino, también son semejantes con Antúnez (2016) el cual obtuvo que el 63,6% de los representantes son de género masculino, y a su vez llega a coincidir con Beltrán (2014) el cual determino como

resultado el 62,5% son de género masculino. Pero a su vez contrasta con Hernández (2014) el cual obtuvo como resultado que el 66,67% son de género femenino, y de igual manera contrasta con Huallpahuque (2014) que determino como resultado que el 51,5% son de género femenino. En estos resultados se demuestra que en su mayoría relativa son dirigidos por el género masculino, ya que se ha considerado al hombre históricamente ser siempre el emprendedor, porque ha sido él delegado de llevar las riendas del negocio. A pesar de los datos encontrados que el género masculino son emprendedores de negocios, cabe mencionar que, hoy en día el género femenino ha despertado admiración no solo a nivel nacional también se ha visto a nivel internacional, ya que se han demostrado hechos conocidos donde el género femenino viene desarrollando su capacidad como empresaria o formadora de empresas, por lo cual, no se puede dejar de minimizar a este género, ya que todos sin excepción y desde niños deben asumir con decisión que el formar empresa es la mejor opción y tal vez la única de seguir creciendo.

Grado de instrucción: El 75.00 % de representantes de las micro y pequeñas empresas tiene como grado de instrucción básica (Tabla 1). Este resultado se da coincidentemente con lo encontrado por Hernández (2014) que determino 53,33% tiene como grado de instrucción secundaria, al mismo tiempo los resultados son similares con lo encontrado por Flores (2015) el cual obtuvo 40,0% que tiene instrucción secundaria, y también son levemente semejantes con Beltrán (2014) el cual determino como resultado 37,5% tiene como grado de instrucción secundaria. Pero contrasta con Ríos (2014) ya que encontró como resultado que el 60% tiene educación superior universitaria, de igual manera contrasta con los resultados logrados por Antúnez (2016) que determino 45,55 tiene como grado de instrucción superior y al mismo tiempo contrasta con lo encontrado como resultado por Huallpahuque (2014) el cual obtuvo 33,3% que realizo educación superior universitaria. En los resultados encontrados en su mayoría estos tienen como educación básica, donde se puede comprobar que hay mucha diferencia entre los profesionales y los de educación básica, porque los profesionales investigan previamente el mercado al que desean ingresar, ya que estos se capacitan constantemente, mientras que los de educación básica no lo hacen, quizás pensando que no es necesario o desconocen lo que conlleva el desarrollo de una empresa, cabe considerar por otra parte, que estos sin educación complementaria se han apoderado del mercado en el que se desenvuelven y han logrado obtener éxito, la diferencia entre cada uno reside en que el primero tendrá más opciones de escalar.

Cargo que desempeña: El 91.67% de representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños (Tabla1). Este resultado a su vez coincide con los resultados encontrados por Flores (2015) que determino el 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas también son dueños. En los resultados encontrados en su mayoría se demuestra que son dueños, si bien es cierto, algunas de estas personas están entendidas en el rubro, y por ende tienen conocimientos acerca de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las que se enfrentan, estos dueños están preocupados y ocupados en el crecimiento del negocio, siendo que ven una tendencia o el mercado potencial para un producto y lo convierten como su visión en realidad, muchas de estas personas son innovadoras, esto se debe a que logran identificar y realizar nuevas posibilidades o combinaciones en la actividad económica, para lo cual lo han realizado con éxito, siendo por esta razón que prefieren dedicarse y tomar el timón su empresa.

Tiempo que desempeña en el cargo: El 75.00 % de representantes de las micro y pequeñas empresas lleva desempeñando el cargo entre 10 a más años (Tabla 1). Mientras que el 25% está entre 0 – 5 años. En los resultados encontrados se puede apreciar que viene siendo mayor el tiempo que llevan desempeñando el cargo, cabe decir que, a veces piensan que el ser dueño de su propia empresa es una decisión fácil de llevar, el detalle no es solo formarlo, ya que esta no se conduce sola, siendo así que la gran parte de personas se equivocan, porque, requiere de mucho esfuerzo y compromiso, a la vez implica riesgos y sacrificios personales, todo esto nos conlleva a aceptar la posibilidad del fracaso y hasta de perderlo todo. Dicho de otro modo, por el tiempo que vienen desempeñando en el cargo quiere decir que se debe a los buenos resultados que obtienen en su negocio, ya que, para mantenerse tanto tiempo, es que, si hay aceptación de parte de los clientes que concurren a sus negocios, en realidad, estos dueños están desarrollando bien sus actividades, por lo cual podemos deducir que se debe a que conocen el trabajo que realizan y por eso es que perduran esa cantidad de años.

Tabla 2.

Características de las Micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro: El 66.67% de representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de permanencia en el rubro entre 10 a más años (Tabla 2). Este resultado se da levemente semejante con los resultados encontrados por Flores

(2015) el cual obtuvo 30,0% de permanencia en el rubro que el tiempo está entre más de 7 años. Pero a su vez, contrasta con el resultado hallado por Ríos (2014) el cual determino como resultado 50% de permanencia que esta entre 5 – 7 años, al mismo tiempo contrasta con Beltrán (2014) que determino como resultado que el 50% llevan de permanencia en el rubro entre 0 – 5 años. En los resultados encontrados en su mayoría se evidencia la experiencia y conocimiento que tienen los representantes para hacer empresa, por otro lado, las tendencias actuales del mercado señalan que un negocio solo puede sobrevivir si cambia de rubro a tiempo, posiblemente seria en algunos de los casos y dependiendo de los rubros de su actividad, cabe mencionar que no se debería cambiar de rubro sino en mejorar el negocio, un negocio puede afirmar que es diferente y mejor que otras de muchas formas, por ejemplo: brindando mejor trato, mayor calidad, innovaciones constantes, etc. siendo así el hecho de su permanencia en el rubro, logrando imponerse en el mercado sobre la competencia, asimismo que estas están en constante crecimiento, que es lo más importante para convertirse en una opción de desarrollo económico.

Número de trabajadores: El 66.67 % de representantes de las micro y pequeñas empresas, tienen de 1 – 5 trabajadores (Tabla 2). Este resultado se da coincidentemente con los resultados encontrados por Antúnez (2016) el cual obtuvo 63,6% tiene de 1- 5 trabajadores, al mismo tiempo se asemeja con Flores (2015) que determino 60% tienen entre 1 – 4 trabajadores. En los resultados alcanzados en su mayoría, se observa que normalmente existen varios criterios para realizar la clasificación de una empresa, cabe mencionar que el criterio más utilizado es el organizativo, en lo que refiere al número de trabajadores, en otras palabras podemos decir que, el trabajo que se desarrolla en las panaderías lo realiza un maestro panadero, un ayudante, un pastelero y dos personas en atención, siendo el motivo por el cual tienen esta cierta cantidad de trabajadores, quizás si se necesite más trabajadores pero esto ya depende del tamaño del negocio.

Las personas que trabajan en su empresa son: El 66.67 % de representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio son personas no familiares, mientras que el 33,3% son familiares (Tabla 2). En los resultados encontrados, se demuestra que en su mayoría no existe rasgos de familiaridad, consideran que el trabajar con la familia tiene sus riesgos e inconvenientes, más allá de que algo sale mal sufrirá el entorno más cercano que es la familia, cabe destacar que el trabajar con familia trae consecuencias no muy satisfactorias para sus negocios, sin embargo, meditan el hecho de mezclar a la familia en los negocios,

por la misma razón es que prefieren realizar sus negocios con personas particulares ya que consideran obtener mejores resultados.

Objetivo de creación: El 100.00 % de representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio, refiere que su objetivo de creación es de generar ganancias (Tabla 2). Este resultado se da coincidentemente con lo encontrado por Ríos (2014) el cual obtuvo 45% es de generar ganancias. En los resultados encontrados en su totalidad se manifestó que el motivo de creación de su negocio es para poder generar ganancias, si bien es cierto la inversión que realizan lo hacen con la finalidad de incrementar sus ganancias, esto se debe porque lo hacen con la intención de crecer, algunos de los representantes tienen a invertir en mejorar sus establecimientos y a su vez de crear sucursales.

Tabla 3.

Características de Gestión de calidad en la mejora continua de las Micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Conoce el término gestión de calidad: El 41.67 % de representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio manifestó que tiene cierto conocimiento (Tabla 3). Este resultado es similar con los resultados hallados por Antúnez (2016) el cual obtuvo 59,1% que si están aplicando gestión de calidad, a su vez coincide con Flores (2014) el cual determino 9% tiene cierto conocimiento, al mismo tiempo tiene a concordar con Ríos (2014) que determino 85% que tienen cierto conocimiento y a su vez también se da semejantemente con los resultados encontrados por Beltrán (2014) el cual obtuvo 56,3% tiene cierto conocimiento. En los resultados conseguidos se demuestra que en su mayoría indican tener cierto conocimiento en lo que es el termino gestión de calidad, vale decir, que la calidad se ha convertido en uno de los requisitos esenciales ya sea en productos o servicios. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr competir en un mercado cada vez más exigente, siendo esto un factor estratégico clave que dependen algunas empresas, es decir, esto ayuda a los representantes no solo a mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

Técnicas modernas de la gestión de calidad: El 41.67 % de representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio conoce la técnica del benchmarking (Tabla 3). Estos resultados contrastan con los resultados obtenidos por Antúnez (2016) que obtuvo 40,9% manifiestan usar la mejora continua como técnica de gestión en su negocio, al mismo

tiempo contrasta con Beltrán (2014) que determino como resultado 56% conoce la técnica del marketing. En los resultados encontrados en su mayoría, se demuestra que si hay representantes con conocimiento en la técnica de gestión de calidad, quizás no lo conocen como técnica pero lo aplican por visión, otro punto es que están considerando la fuerte presión competitiva que se registran en la actualidad, asimismo, hace que las empresas tengan que utilizar el arma de calidad para fidelizar a sus clientes y conseguir otros nuevos, siendo que hoy en día se encuentran en un mundo competitivo donde la empresa debe comparar con lo mejor que halla en el mercado para ganar ventajas en la competencia.

Que dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad: El 41.67 % de representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio, afirma que su personal tiene poca iniciativa en la implementación de gestión de calidad (Tabla 3). Mientras que el 25% manifestaron que nos e adaptan a los cambios, a su vez el 16,7% tiene cierto desconocimiento del puesto, el 16,6% tiene otras dificultades, y el 0,0% tiene aprendizaje lento. En los resultados encontrados en su mayoría se demuestra que el personal tiene poca iniciativa, dicho de otra manera, estas personas no muestran interés por capacitarse, porque, solo piensan en el trabajo momentáneo, quizás trabajan por el solo interés de obtener un salario y no piensan en enriquecer su conocimiento ya que a la larga esto les ayudaría a lograr un mejor desempeño, así tengan que luego irse a trabajar a otra empresa.

Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce: El 58.33 % de representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio manifestó conocer como técnica la observación para medir el rendimiento del personal (Tabla 3). Mientras que el 25,0% conoce la técnica de la evaluación, a su vez el 8,4 conoce la escala de puntuaciones, el 8,3% considera otros como técnicas, y el 0,0% evaluación de 360°. En su mayoría de los resultados encontrados, se puede demostrar que, si hay conocimiento de técnicas por parte de los representantes, si bien es cierto, muchas empresas son conscientes de la importancia de medir el rendimiento de los trabajadores, por ello se hace necesario, realizar el seguimiento del desempeño siendo vital porque son clave para el crecimiento del negocio, por último, es conveniente anotar, que es una ventaja para ellos mismos el poder aplicarlas en el momento de su reclutación.

La Gestión de Calidad Contribuye a Mejorar el Rendimiento del Negocio: El 100.00 % de representantes de las mypes en estudio opinan que si contribuye al rendimiento del negocio (Tala 3). Este resultado se da coincidentemente con Ríos (2014) el cual determino

75% que si lo considera importante. En los resultados encontrados en su totalidad, se aprecia que se tiene en consideración que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de sus negocios, ya que esto les permite controlar el desempeño de sus procesos, al mismo tiempo tiene en cuenta que brindando capacitación a su personal ayuda a mejorar la eficiencia y rentabilidad en su empresa.

La Gestión de Calidad Ayuda a Alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa: El 91.67% de representantes de las Mypes en estudio opino que sí, la gestión de calidad les ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados encontrados por, Beltrán (2014) cual determino que el 100% a su vez considera que es afirmativo. En los resultados encontrados, en su mayoría nos demuestra que si hay interés en aplicar la gestión de calidad, dicho de otro modo, estos a su vez consideran que todos los trabajadores deben tener la capacidad de adaptación para llevar a cabo su papel en cada proceso en los que intervengan según las necesidades de cada momento, es decir, que es un cambio de mentalidad, de cultura empresarial para todos los trabajadores, siendo importante subrayar, que si quieres ganar competitividad hay que aplicar gestión de calidad.

En la empresa, se implementa nuevos procesos de mejora: El 83.33% de representantes de las mypes en estudio, si implementan nuevos procesos de mejora en su empresa (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Flores (2015) quien obtuvo como resultado el 50,0 % que, si implementa nuevos procesos de mejora en su empresa, y también a su vez coincide con los resultados encontrados por Beltrán (2014) quien obtuvo el 56,3 % que también implementa nuevos procesos de mejora en su empresa. Pero contrasta con los resultados encontrados por Huallpahuque (2014) que el 52,4 % no aplica nuevos procesos de mejora en su empresa. En los resultados obtenidos en su mayoría, se evidencia que en la actualidad sí se implementa nuevos procesos de mejora, siendo conscientes que hay que subsanar errores reforzando y mejorando el rendimiento de la empresa, ya que el mercado donde se desarrollan es cambiante y para ser competitivo se debe aplicar constantes procesos de mejora, ya que una gestión basada en procesos de mejora es la mejor opción.

Innova su maquinaria o equipos de producción de su empresa?.- El 50.00 % de representantes de las Mypes en estudio a veces innova su maquinaria o equipo de producción (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Hernández (2014) quien obtuvo como resultado el 66,67 % a veces innova su maquinaria

o equipo de producción. En los resultados obtenidos, se demuestra en su mayoría optan por la innovación de maquinaria, cabe decir que, en la actualidad la tecnología presenta nuevas propuestas de maquinarias donde se encuentra la reducción de tiempo en la elaboración de productos, es por eso que estas empresas evalúan que cambios van a realizar en sus maquinarias o equipos de trabajo, teniendo claro que también mano de obra, es importante considerar el entorno competitivo ya que el consumidor siempre está buscando cosas nuevas que adquirir, este rubro de las panaderías tiene mucho que innovar, y si hay buenas maquinarias se puede trabajar en abastecer con grandes producciones.

¿Capacita a su recurso humano en el uso de su maquinaria? . – El 50.10 % de los representantes de las mypes en estudio obtuvo como resultado que casi siempre y siempre capacita a su recurso humano en el uso de su maquinaria (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Flores (2015) quien obtuvo como resultado el 80,0 % si ha brindado capacitación a su recurso humano, a su vez coincide con los resultados obtenidos por, Hernández (2014) quien obtuvo el 66,67 % si tiene capacitación, y asimismo coincide con los resultados obtenidos por, Beltrán (2014) quien obtuvo el 56 % que también tiene capacitación. En los resultados encontrados, se evidencia que el recurso humano es un factor de suma importancia en la empresa por lo que los representantes no dudan en realizar capacitaciones constantes a su personal, siendo esto un beneficio para el personal y también un beneficio para la empresa.

¿Capacita a su personal en la elaboración de sus productos?. El 83.30 % de representantes de las Mypes en estudio obtuvo como resultado que casi siempre y siempre capacita a su personal en la elaboración de sus productos (Tabla 3). Este resultado contrasta con los resultados obtenidos por, Huallpahuque (2014) quien obtuvo como resultado que el 47 % nunca capacita a su personal en la elaboración de sus productos. En los resultados obtenidos, se evidencia que la capacitación es un factor de mejora de comunicación y aumento de producción dentro de la empresa, hoy en día se buscan mejorar los conocimientos de los empleados y cambiar las actitudes de desempeño en el trabajo.

Considera importante usted, establecer medidas de prevención en las actividades que se realizan? . El 66.67 % de representantes de las Mypes en estudio obtuvo como resultado que si consideran importantes establecer medidas de prevención en las actividades que se realizan (Tabla 3). Este resultado contrasta con los resultados obtenidos por Huallpahuque (2014) quien obtuvo como resultado que el 38,1 % no considera

importante establecer medidas de prevención en las actividades que realizan. En los resultados obtenidos, se evidencia que están convencidos que implementar medidas de prevención en las actividades que realizan es importante porque ayuda a prevenir riesgos laborales, mucho más ahora que las entidades están inspeccionando los establecimientos laborales, siendo esto una obligación para los negocios.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

En su totalidad son dueños de los negocios, en su mayoría viene desempeñando el cargo entre 10 a más años, la mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 30 a 50 años de edad, en su mayoría son de género masculino y tienen como grado de instrucción básica.

En su totalidad el motivo de creación por el cual se formó es de generar ganancias, en su mayoría las micro y pequeñas empresas tienen permanencia en el rubro entre 10 a más años, tienen de 1 a 5 trabajadores, y las personas que trabajan no pertenecen a su familia.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene cierto conocimiento en lo que refiere a gestión de calidad; a su vez manifiestan que conocen la técnica de benchmarking; las dificultades que tiene el personal para la implementación de gestión de calidad es que muestran poca iniciativa; como técnica para medir el rendimiento del personal conocen la observación; indican que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, como también afirmaron que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas por la organización, siendo conscientes que la capacitación constante ayuda a mejorar los niveles de productividad de sus negocios. Las empresas, si implementan nuevos procesos de mejora, casi siempre y siempre innovan su maquinaria, casi siempre y siempre capacita a su personal en uso de maquinaria, casi siempre y siempre capacita a su personal en la elaboración de sus productos, y si consideran importantes establecer medidas de prevención en las actividades que se realizan.

6.2 Recomendaciones

Considerar como regla del negocio capacitar constantemente a su personal ya que debido a ello es que se mejora en los resultados del incremento de ventas, la capacitación debe ser continua y adaptables a las nuevas tendencias donde se busque la satisfacción del cliente, y que a su vez va a fortalecer el crecimiento personal y laboral de todos los trabajadores.

Innovar introduciendo una novedad o una nueva característica del producto, haciendo un hincapié en la calidad o en el valor añadido, la gestión en la calidad ayuda a los representantes a reconocer que, si están acertando en invertir en mejoras, pero lo ideal sería respaldar a sus trabajadores en capacitarlos ya que ambos serán beneficiados.

Aplicar las técnicas en lo que refiere a gestión de calidad, con el conocimiento que obtengan beneficiaran a la empresa, asimismo se lograra ser líder en el mercado, en la medida que tengan la habilidad para mantener ser excelentes en su proceso de producción y se comprometan con el constante desarrollo de sus objetivos siempre orientados a la satisfacción del cliente.

VII. REFERENCIAS

- Álvarez, E. (2014). *7 pasos para la mejora continua*. Recuperado el 17 de septiembre del 2016, de: <http://www.grandespymes.com.ar/2015/09/12/7-pasos-para-la-mejora-continua-3/>
- Antúnez (2016). *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración-pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado el 24 de septiembre del 2016, de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043053>
- Ávila, E. (2014). “*Las PYMES en México: desarrollo y competitividad*”, en observatorio de la Economía Latinoamericana, N°201, 2014. Texto completo en: Recuperado el 24 de septiembre del 2016, de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolaat/mx/2014/cooperacion.html>
- Avolio, B., Mesones, A., y Roca, E. (2011). Pontificia Universidad Católica del Perú. *Factores que limitan el Crecimiento de las Micro y pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)*. Recuperado el 17 de septiembre del 2016, de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/4126/4094>
- Bárcena, A., Prado, A., Cimoli, M., y Pérez, R. (2013). *Como mejorar la competitividad de las MYPES en la Unión Europea y América Latina y el Caribe: propuestas de política del sector privado. (2013)*. Recuperado el 24 de septiembre del 2016, de: <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/3094>
- Beltrán, F. (2014). *Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014*. (Tesis de licenciado de Administración-pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado el 24 de septiembre del 2016, de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037004>
- Campos, C. (2015). *Gestión de calidad y competitividad de las mypes rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano la primavera castilla, 2015*. (Tesis de licenciado de Administración-pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De

Chimbote. Piura, Perú. Recuperado el 24 de septiembre del 2016, de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039354>

Congreso de la república, (2013). *Ley N°30056 que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.* Recuperado el 15 de septiembre del 2016, de:
http://www.proinversión.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSI ON_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf

Consejo de Ministros (2007). *Implementación del Sistema Integrado de Gestión en la Empresa.* Lima, Perú. Recuperado el 10 de septiembre del 2016, de:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1330/gestion-calidad.html>

Fajardo, D. (2015). *Los desafíos de la pyme en el actual panorama económico.* Viernes 09 de septiembre de 2016. <http://static.pulso.cl/20150716/2151851-pdf>. Recuperado el 24 de septiembre del 2016, de:
<http://www.pulso.cl/noticia/empresa---mercado/empresa/2015/07/11-66969-9-los-desafios-de-la-pyme-en-el-actual-panorama-economico.shtml>

Falconier, L. (2011). *Características de las micro y pequeñas empresas.* Recuperado el 15 de septiembre del 2016, de:
<http://sites.google.com/site/8150microempresas/clasificacion>

Feigenbaum, A. (2012). *Maestros de la calidad.* Recuperado el 15 septiembre del 2016, de: <http://maestrosdelacalidadsj100311.blogspot.com/2012/09/armand-v.html>

Gallego, J. (2013). *Las pymes el motor gripado de España.*1. Recuperado el 24 de septiembre del 2016, de:
<http://www.elmundo.es/economia/2013/11/26/52949b0068434137388b457d.html>

Gestión. (26 de junio de 2014). *Cofide: Apenas el 20% de las mypes peruanas obtienen ganancias de sus negocios.* Recuperado el 17 de septiembre del 2016, de:
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/cofide- apenas-20-mypes-peruanas-obtienen-ganancias-negocios-64029>

Gullo, J. y Nardulli, J. (2015). *Gestión organizacional.* Buenos Aires, AR: Editorial Maipue. Recuperado el 27 Octubre del 2016, de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/search.action?query=Gesti%C3%B3n+organizacional>

- Hernández, S. (2015). *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014*. (Tesis de licenciado de Administración-pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Trujillo, Perú. Recuperado el 24 de septiembre del 2016, de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037811>
- Herrera, B. (2011). *Análisis estructural de las mypes*. Recuperado el 17 de septiembre del 2016, de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/3706/2970>
- Huallpahuque, G. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de dos tenedores-Huaraz 2014*. (Tesis de licenciado de Administración-Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Huaraz, Perú. Recuperado el 24 de septiembre del 2016, de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039567>
- Huaraco, L. (2014). Cofide; *Menos del 20% de mypes acceden a capacitación*. Gestión, Pág. 1. Recuperado el 10 de septiembre del 2016, de: <http://gestion.pe/empresas/menos-20-mypes-acceden-capacitacion-segun-cofide-2111038>
- Jiménez, A., Marcos, S., Arce, E., y Sánchez, Y. (2012). *La gestión de personas en empresas locales y globales*. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 5 Octubre del 2016, de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/search.action?query=La+gesti%C3%B3n+de+personas+en+empresas+locales+y+globales>.
- Lastra, E. (2012). *¿Por qué fracasan las pequeñas empresas?* Recuperado el 24 de septiembre del 2016, de: [//Perú21.pe/emprendedores/que-fracasan-pequeñas-empresas-2038756](http://Perú21.pe/emprendedores/que-fracasan-pequeñas-empresas-2038756)
- Lefcovich, M. (2009). *¿Por qué es necesario aplicar la mejora continua?*. Córdoba, AR: El Cid Editor apuntes, Recuperado el 16 Septiembre 2016, de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/search.action?query=%C2%BFPor+qu%C3%A9+es+necesario+aplicar+la+mejora+continua%3F.+>

- Lefcovich, M. (2009). *Calidad total*. Córdoba, AR: El Cid Editor apuntes. Recuperado el 16 de Septiembre del 2016, de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/search.action?query=Calidad+total>
- Lefcovich, M. (2009). *La mejora continua aplicada a las actividades y procesos administrativos: burocráticos*. Córdoba, AR: El Cid Editor apuntes, Recuperado el 5 de octubre del 2016, de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/search.action?query=La+mejora+continua+aplicada+a+las+actividades+y+procesos+administrativos>
- León, J. (2016). *Determinantes del acceso y uso de servicios financieros de las microempresas en el Perú*. Recuperado el 17 de septiembre del 2016, de: https://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/cies_jlmsgj_informe_final.pdf
- Luna, K. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. (Tesis de licenciado de Administración-pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Chimbote, Perú. Recuperado el 24 de septiembre del 2016, de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtuaal/?ejemplar=00000039880>
- Maldonado, J. (2015). *Gestión de procesos*. Recuperado el 10 de septiembre del 2016, de: http://www.academia.edu/10342201/GESTI%C3%93N_DE_PROCESOS
- Méndez, J. (2014). *La importancia de la calidad en las empresas*. Recuperado el 17 de septiembre del 2016, de: <http://www.grandespymes.com.ar/2013/05/28/la-importancia-de-la-calidad-en-las-empresas/>
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (2014). *Avance de los resultados de la encuesta nacional de variación mensual del empleo (ENVME) octubre 2015*. Recuperado el 10 de septiembre del 2016, de: http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/publicaciones_dnpefp/2015/AVANCE_ENVME_Octubre_2015.pdf
- Ministerio del trabajo y promoción del Empleo, (2014). Recuperado el 15 de septiembre del 2016, de: <http://www.trabajo.gob.pe/mostrarContenido.php?id=541&tip=9>

- Moreno, L. (2014). *América Latina y Europa se alían para financiar a las pymes*. Recuperado el 10 de septiembre del 2016, de: http://economia.elpais.com/economia/2014/10/27/actualidad/1414438786_873098.html
- Pérez, R. y Ramírez, M. (2014). *¿Por qué fracasan las pymes en Colombia?*. Recuperado el 24 de septiembre del 2016, de: <http://www.dinero.com/economia/articulo/pymes-colombia/212958>
- Pérez, R., López, F. y Municio, P. (2010). *Hacia una educación de calidad: gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid, ES: Narcea Ediciones, 2010. Recuperado el 5 Octubre del 2016, de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/search.action?query=Hacia+una+educaci%C3%B3n+de+calidad%3A+gesti%C3%B3n%2C+instrumentos+y+evaluaci%C3%B3n>
- Quintero, M. (2014). *Autor sistema de gestión de calidad en las pymes colombianas*. Recuperado el 23 de septiembre del 2016, de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13450/1/QuinteroArteagaMarcela2014.pdf>
- Realizan foro económico para impulsar creación de mypes en Ancash. (2015, Mayo 13). Chimbote en línea. Recuperado el 10 de septiembre del 2016, de: <http://www.Chimbote en línea.com/locales/13/05/2015/realizan-foro-economico-para-impulsar-creación-de-mypes-en-Ancash>
- Resultados de la Encuesta de Micro y pequeña Empresa, 2013. (2014) Lima. INEI. Recuperado el 10 de septiembre del 2016, de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/785DB90DB72EC8905257D88005ABDC9/\\$FILE/9.resultado_encuesta_micro_peque%C3%B1a_empresa.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/785DB90DB72EC8905257D88005ABDC9/$FILE/9.resultado_encuesta_micro_peque%C3%B1a_empresa.pdf)
- Salazar, M. (2015). *OIT: mypes son las mayores generadoras de empleo en la región*. Recuperado de: http://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-mypes-son-mayores-generadoras-empleo-region-noticias_1839318

- Tello, S. (2013). *Importancia de la micro y pequeña empresa y medianas empresas en el desarrollo del país*. Recuperado el 15 de septiembre del 2016, de: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623/852>
- Thompson, I. (2012). *¿Qué es gestión de Empresa?*. Recuperado el 15 de septiembre del 2016, de: <http://www.gestiondeempresas.com/notas/que-es-gestion-de-empresas.html>
- Universia Perú (2011). *Perú: La tierra de las mypes*. *Universia Perú*, Recuperado el 10 de septiembre del 2016, de: <http://noticias.universia.edu/enportada/noticia/2011/06/24/840157/perutierra-mypes.html>
- Vásquez, J. (2013). *Importancia de las MYPES en el Perú. Apoyando a la pequeña y mediana empresa*. Recuperado el 15 de agosto del 2016, de: <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

ANEXOS:

Anexo 1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
I. Introducción	X														
II. Revisión de la Literatura		X	X												
2.1 Antecedentes				X											
2.2 Bases Teóricas				X											
2.3 Marco teórico conceptual				X											
III. Hipótesis				X											
IV. Metodología					X	X	X	X							
4.1 Diseño de la investigación									X						
4.2 Población y muestra									X						
4.3 Definición y operacionalización de la variable									X						
4.4 Técnicas e instrumentos									X						
4.5 Plan de análisis									X						
4.6 Matriz de consistencia lógica									X						
4.7 Principios éticos									X						
V. Resultados										X					
5.1 Resultados											X				
5.2 Análisis de resultados												X			
VI. Conclusiones													X		
VII. Referencias														X	
VIII. Anexos															X

Anexo 2. Presupuesto y financiamiento

Detalle	Cantidad	Unidad de medida	Precio	
			Unitario	Total
Pasajes	8	Unidad	1.30	10.40
Lapiceros	2	Unidad	0.50	1.00
Resaltador	1	Unidad	2.20	2.20
Copias	30	Unidad	0.10	3.00
Impresiones	110	Unidad	0.10	11.00
Internet	30	Horas	1.00	30.00
Bachiller tramite				1,370.00
Entrega bachiller				130.00
Taller Titulación	8	semanas		2,100.00
		Total	5.20	3,657.60

Financiamiento: Autofinanciado por el estudiante.

Anexo 3. Cuadro de Sondeo

N°	Representantes	Micro y pequeña empresa	Dirección
01	Doroffi A. Gulschuck Huerta	Don lolo	Jr. Leoncio Prado N°501
02	Juan Amaya Liza	El ensueño	Av. José Balta N°302
03	Verastegui Verastegui Miguel	El pacifico	Jr. Manuel Ruiz N°340
04	José Monasterio Yamunaque	Gustitos	Jr. Elías Aguirre N°667
05	Uscuvilca Aquino Edwin	Milagritos	Av. José Pardo N°312
06	Moisés Lisandro Lostaunau Ottone	ottone	Jr. Leoncio Prado N°559
07	Segundo M. Vásquez Cabello	Panitalias	Av. José Gálvez N°303
08	Ricarte Moreno del castillo	Rimoran	Jr. Olaya N°704
09	Uscuvilca Moreno María	San Miguel	Jr. Leoncio Prado N° 524
10	Faustino Neira García	Tonys	Jr. Leoncio Prado N°
11	Valle Quinde Efraín	Villa	Av. José Pardo N°
12	Juan Vilquiniche Solano	Delcas	Jr. Elías Aguirre N°788



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**
FACULTAD CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016”.

Nombre..... Fecha.....

I. GENERALIDADES

1.1.REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

1.- Edad:

- a) De 18 a 30 años
- b) De 30 a 50 años
- c) De 50 a más años

2.- Genero:

- a) Masculino
- b) Femenino

3.- Grado de instrucción:

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

e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

a) Dueño

b) Administrador

5.- Tiempo que desempeña en el cargo

a) De 0 a 5 años

b) De 5 a 10 años

c) De 10 años a más

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

a) 0 a 5 años

b) 5 a 10 años

c) 10 a más años

7. Número de Trabajadores

a) 1 a 5 trabajadores

b) 6 a 10 trabajadores

c) 11 a más trabajadores.

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

a) Familiares

b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

a) Generar ganancia

b) Subsistencia

2. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1 GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

a) Si

b) No

C) Tengo cierto conocimiento

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

a) Benchmarking

b) red-corporativas

c) Empowerment

d) La 5 s

e) Outsourcing

f) otros

g) Ninguna

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

a) Poca iniciativa

b) Aprendizaje lento

c) No se adapta a los cambios

d) Desconocimiento del puesto

e) Otros

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

a) La observación

b) La evaluación

c) Escala de puntuaciones

d) Evaluación de 360°

e) Otros

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

a) Si

b) No

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

a) Si

b) No

3. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: MEJORA CONTINUA.

16.- En la empresa, se implementa nuevos procesos de mejora

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe

17.- Innova su maquinaria o equipos de producción de su empresa?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) A veces
- d) Casi Nunca
- e) Nunca

18.- Capacita a su recurso Humano en el uso de su maquinaria?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) A veces
- d) Casi Nunca
- e) Nunca

19.- Capacita a su personal en la elaboración de sus productos?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) A veces
- d) Casi Nunca
- e) Nunca

20.- Considera importante usted, establecer medidas de prevención en las actividades que se realizan.

- a) Si
- b) No
- c) Siempre
- d) Nunca
- e) A veces

Anexo 5. Hoja de tabulación

Preguntas	Respuestas	Tabulación	F.A	F.R
1. Edad de los Representantes	a)18 – 30 años	II	2	16.67
	b)30 – 50 años	III I	6	50.00
	c)50 a más años	III	4	33.33
	Total		12	100.00
2. Género del Representante	a)Masculino	III III	8	66.67
	b)Femenino	III	4	33.33
	Total		12	100.00
3. Grado de instrucción	a)Sin instrucción		0	0.00
	b)Primaria	III	3	25.00
	c)Secundaria	III I	6	50.00
	d)Superior no universitaria	II	2	16.67
	e)Superior universitaria	I	1	8.33
	Total		12	100.00
4. Cargo	a)Dueño	III III I	11	91.67
	b)Administrador	I	1	8.33
	Total		12	100.00
5. Tiempo que desempeña en el cargo	a)0 a 5 años	III	3	25.00
	b)5 a 10 años		0	0.00
	c)10 a más años	III III	9	75.00
	Total		12	100.00
6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	a)0 a 5 años	III	3	25.00
	b)5 a 10 años	I	1	8.33
	c)10 a más años	III III	8	66.67
	Total		12	100.00
7. Número de trabajadores	a)1 a 5 trabajadores	III II	7	58.33
	b)6 a 10 trabajadores	III	3	25.00
	c)11 a más trabajadores	II	2	16.67
	Total		12	100.00
8. Las personas que trabajan son	a)Familiares	III	4	33.33
	b)Personas no Familiares	III III	8	66.67
	Total		12	100.00
9. Objetivo de creación	a)Generar ganancia	III III II	12	100
	b)Subsistencia		0	0
	Total		12	100
10. Conoce el termino gestión de calidad	a)Si	III	3	25.00
	b)No	III	4	33.33
	c)Tengo cierto conocimiento	III	5	41.67
	Total		12	100.00
11. Técnicas Modernas	a)Benchmarking	III	5	41.67
	b)Red-corporativas		0	-
	c)Empowerment		0	-
	d)Las 5 C	I	1	8.33
	e)Outsourcing	II	2	16.67
	f)Otros	I	1	8.33
	g)Ninguna	III	3	25.00
	Total		12	100.00

12. Que dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad.	a)Poca Iniciativa	III	5	41.67
	b)Aprendizaje lento		0	-
	c)No se adapta a los cambios	III	3	25.00
	d)Desconocimiento del puesto	II	2	16.67
	e)Otros	II	2	16.67
	Total		12	100.00
13. Técnicas para medir el rendimiento del personal	a)La observación	III II	7	58.33
	b)La evaluación	III	3	25.00
	c>Escala de puntuaciones	I	1	8.33
	d)Evaluación de 360°		0	-
	e)Otros	I	1	8.33
	Total		12	100.00
14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	a)Si	III III II	12	100.00
	b)No		0	-
	Total		12	100.00
15. La gestión de Calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización	a)Si	III III I	11	91.67
	b)No	I	1	8.33
	Total		12	100.00
16. En la empresa, se implementa nuevos procesos de mejora	a)Si	III III	10	83.33
	b)No		0	-
	c)No sabe	II	2	16.67
	Total		12	100.00
17. Innova su maquinaria o equipos de producción de su empresa	a)Siempre	II	2	16.67
	b)Casi siempre	III	3	25.00
	c)A veces	III I	6	50.00
	d)Casi nunca	I	1	8.33
	e)Nunca		0	-
	Total		12	100.00
18. Capacitación a su recurso humano en el uso de maquinaria	a)Siempre	III	5	41.67
	b)Casi siempre	I	1	8.33
	c)A veces	I	1	8.33
	d)Casi nunca	III	4	33.33
	e)Nunca	I	1	8.33
	Total		12	100.00
19. Capacitación a su personal en la elaboración de sus productos.	a)Siempre	III I	6	50.00
	b)Casi siempre	III	4	33.33
	c)A veces	II	2	16.67
	d)Casi nunca		0	-
	e)Nunca		0	-
	Total		12	100.00
20. Considera importante usted, establecer medidas de prevención en las actividades que se realizan	a)Si	III III	8	66.67
	b)No		0	-
	c)Siempre	III	4	33.33
	d)Nunca		0	-
	e)A veces		0	-
	Total		12	100.00

Anexo 6. Figuras

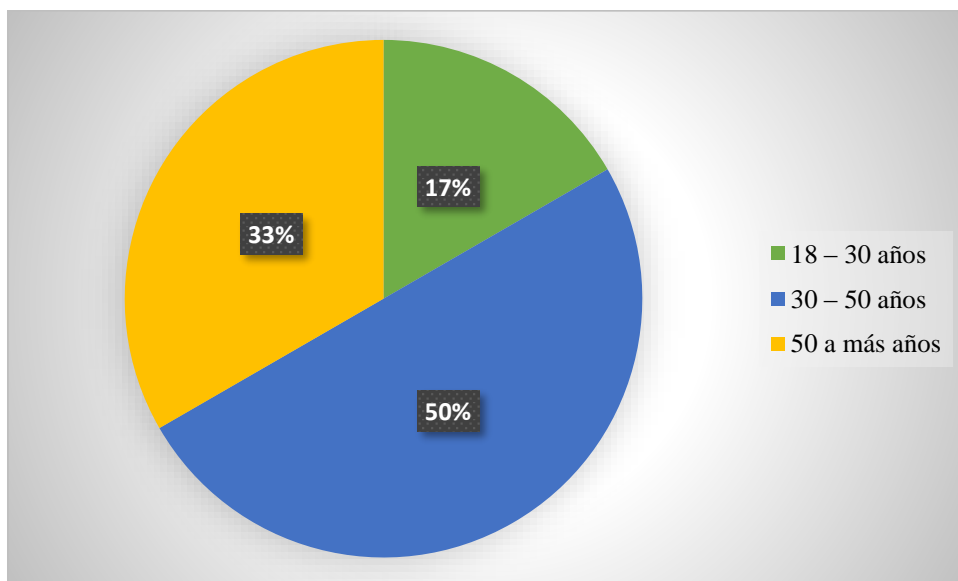


Figura 1: Edad de los representantes

Fuente: tabla 1.

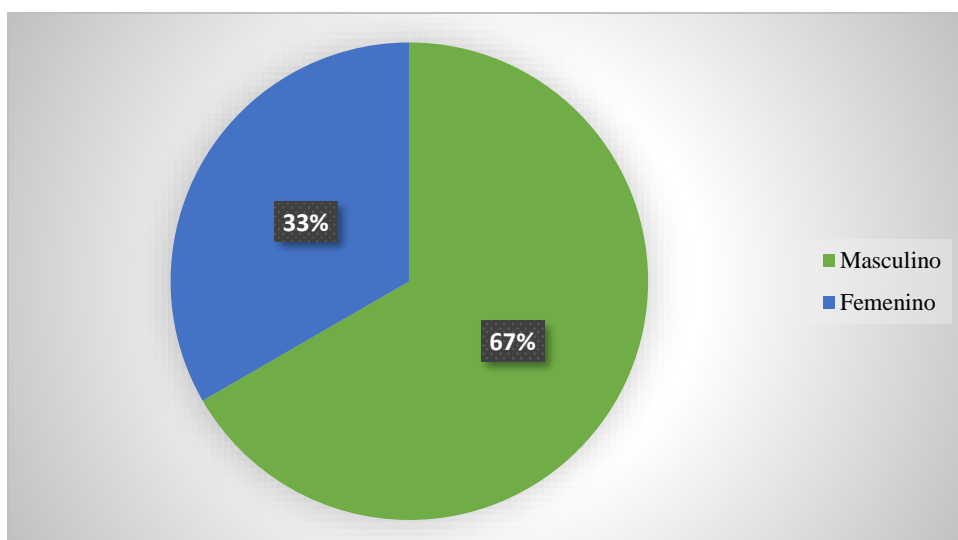


Figura 2: Genero del representante

Fuente: tabla 1.

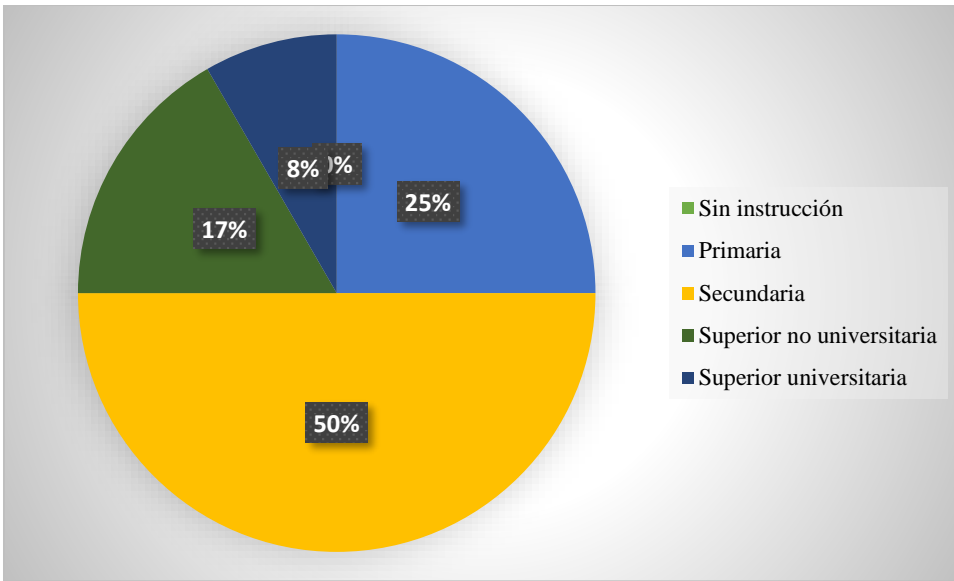


Figura 3: Grado de instrucción

Fuente: tabla 1.

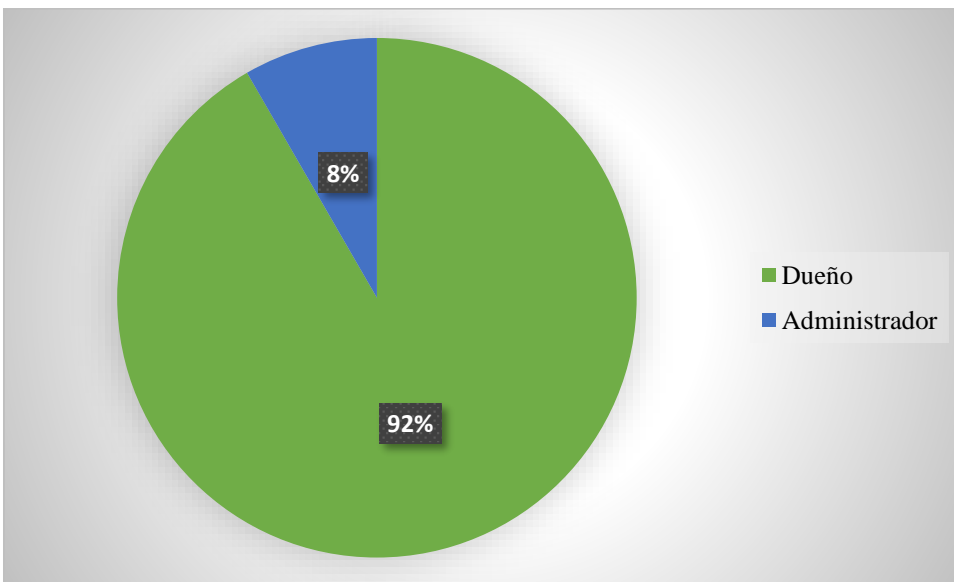


Figura 4: Cargo que desempeña

Fuente: tabla 1.

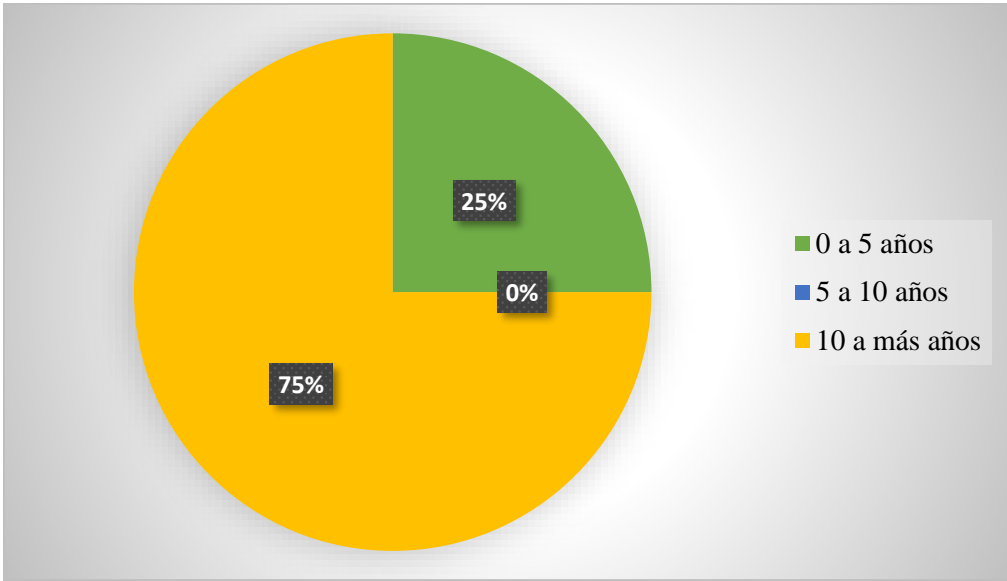


Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo (años)

Fuente: Tabla 1

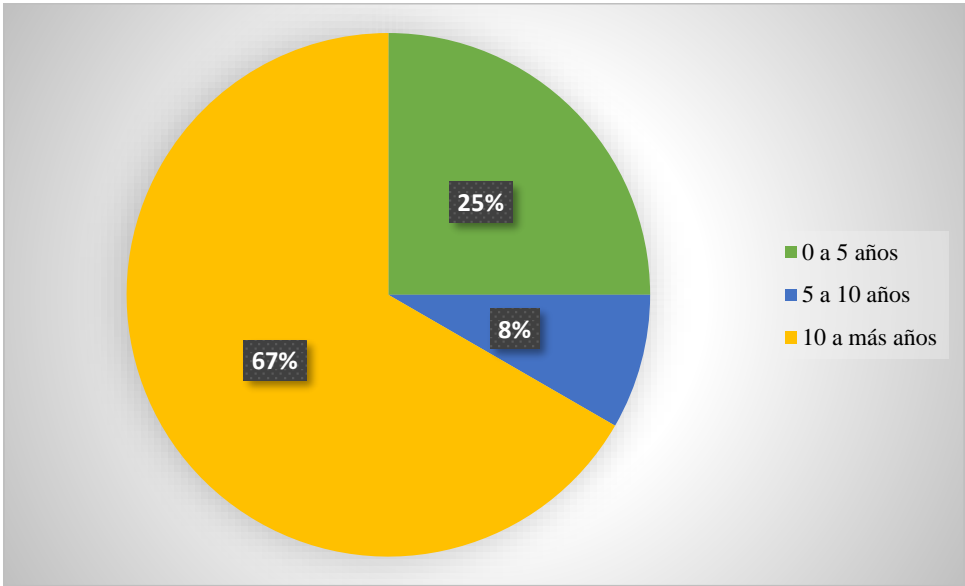


Figura 6: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente: tabla 2.

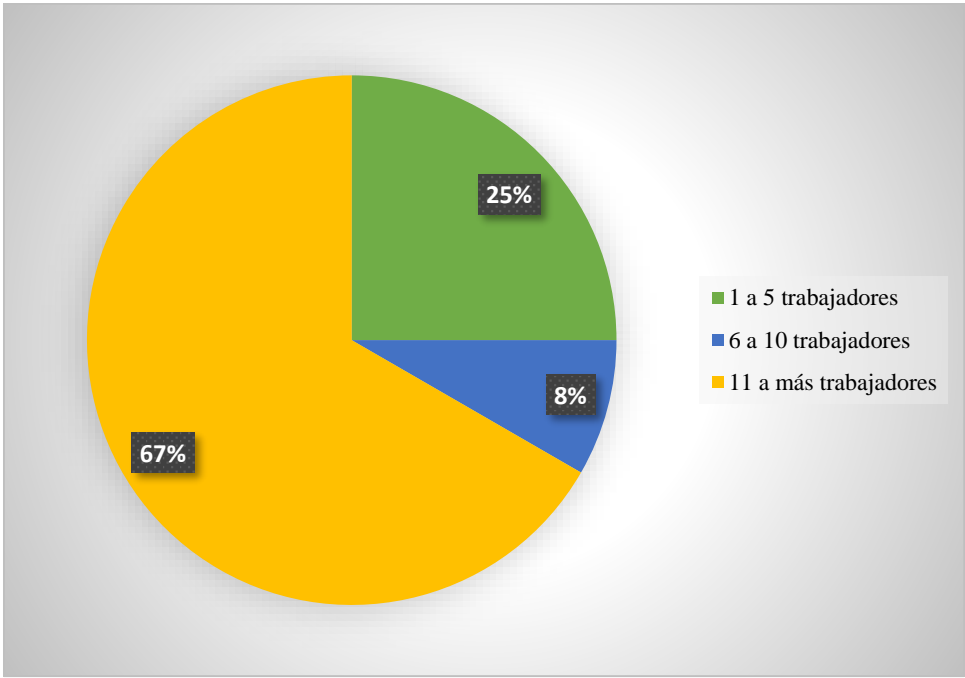


Figura 7: Número de trabajadores

Fuente: tabla 2

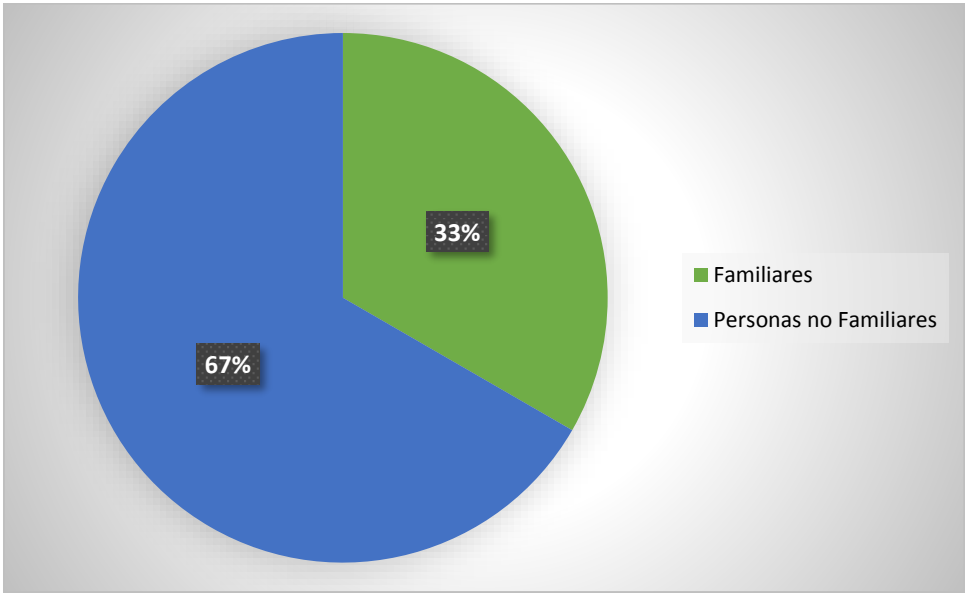


Figura 8: El personal que trabaja en su empresa son:

Fuente: tabla 2

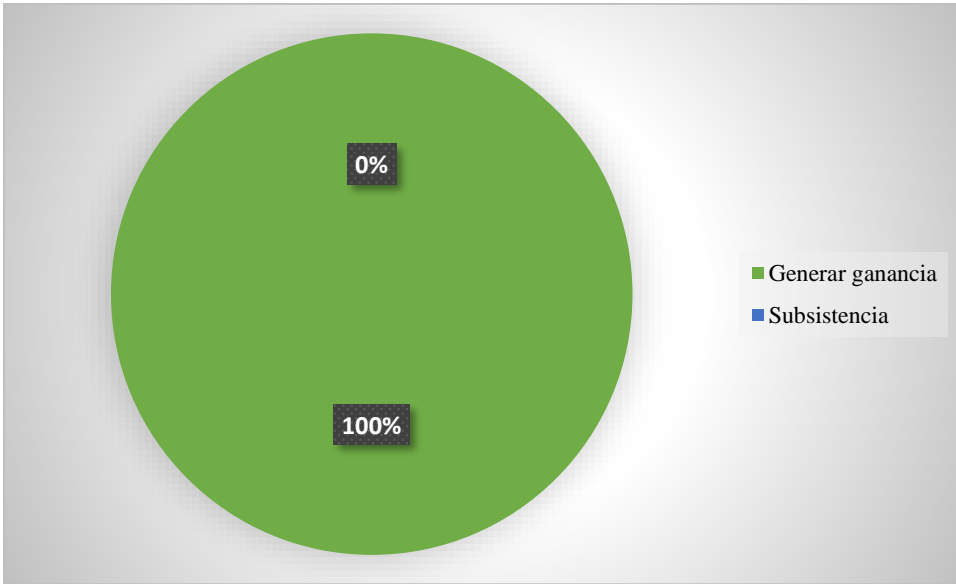


Figura 9: El objetivo de creación

Fuente: tabla 2.

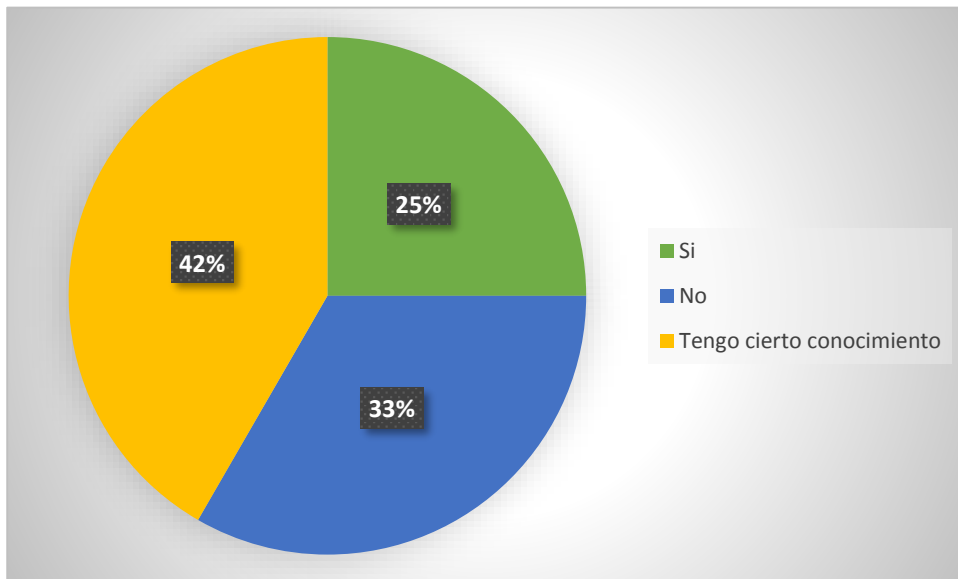


Figura 10: Conoce el término gestión de calidad

Fuente: tabla 3.

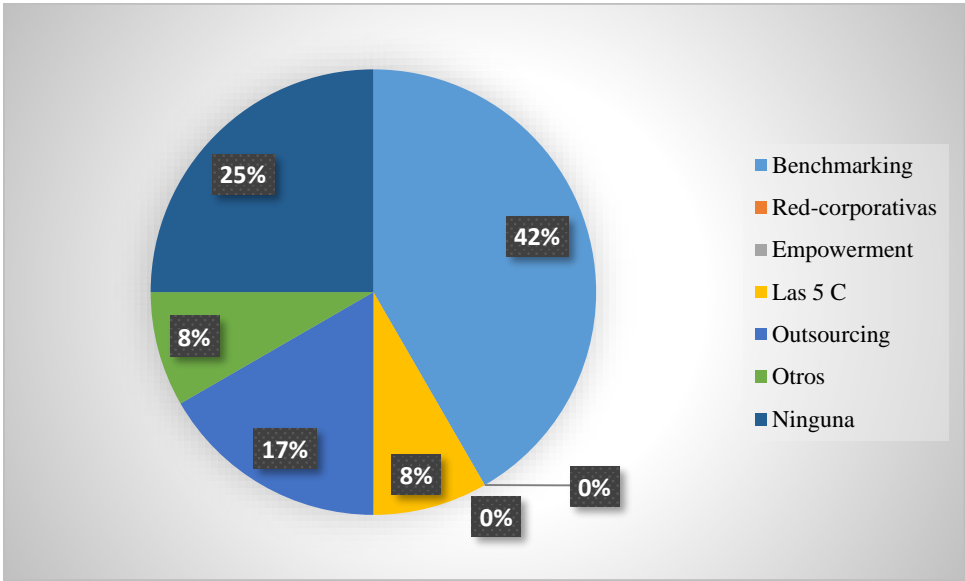


Figura 11: Que técnicas modernas de gestión de calidad conoce

Fuente: tabla 3.

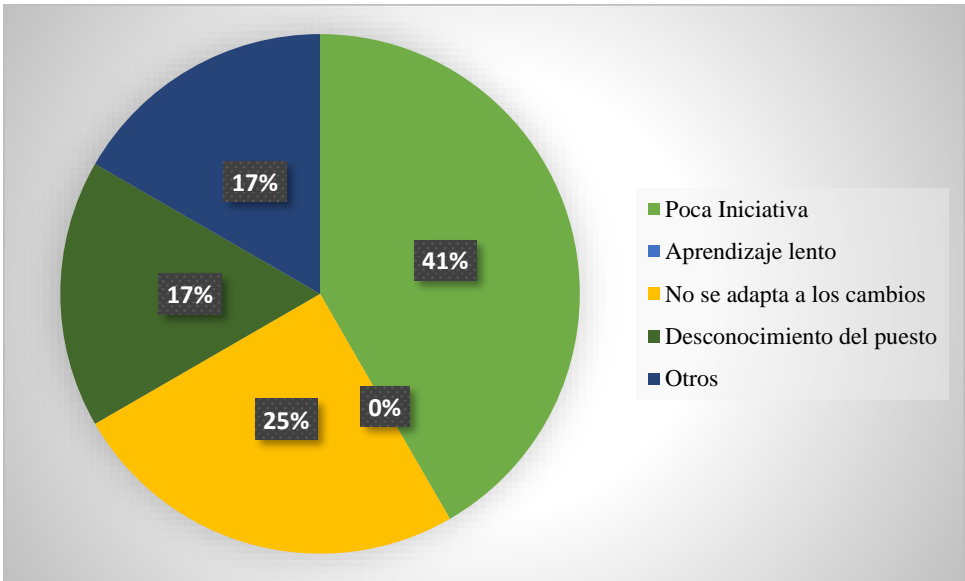


Figura 12: Que dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad.

Fuente: tabla 3.

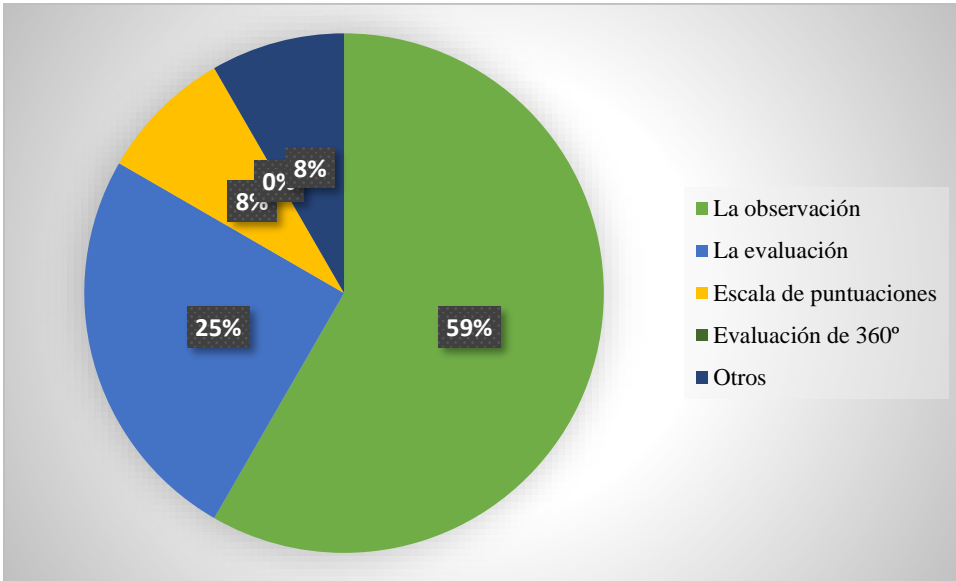


Figura 13: Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce

Fuente: tabla 3.

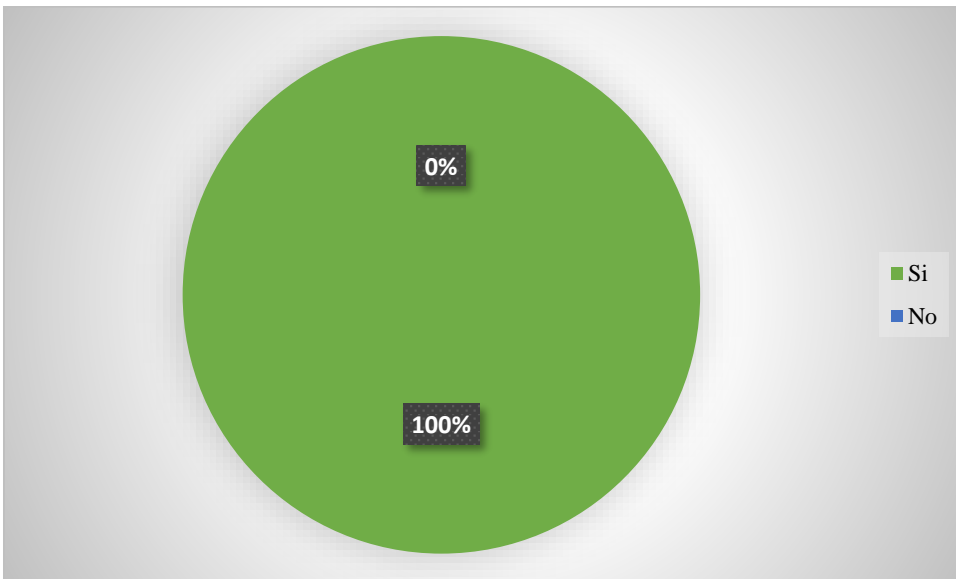


Figura 14: La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

Fuente: tabla 3.

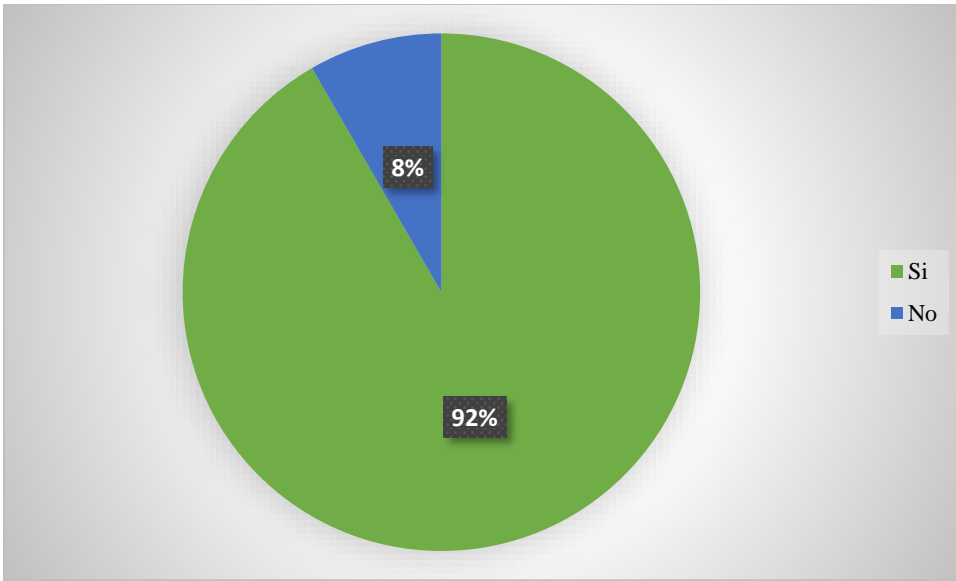


Figura 15: La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización.

Fuente: tabla 3.

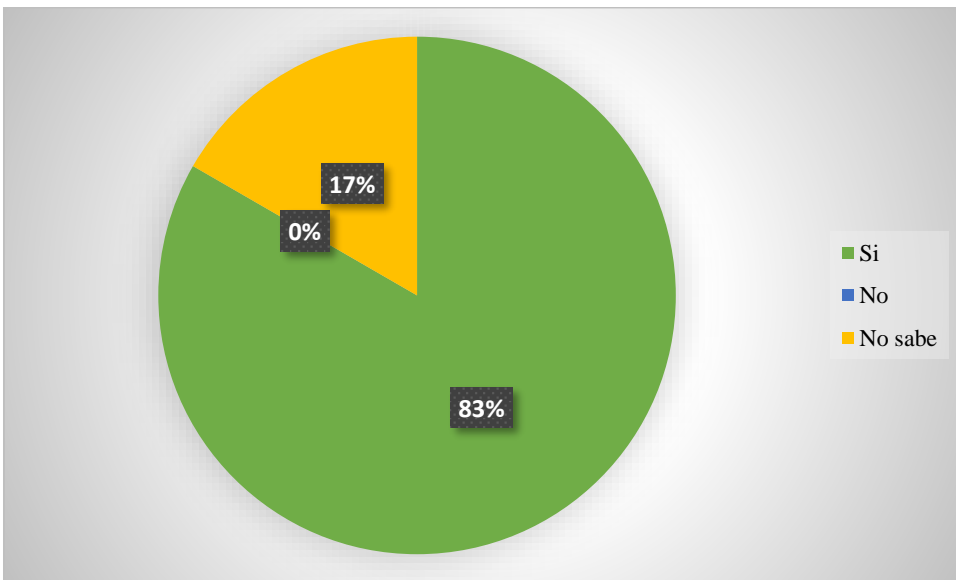


Figura 16: En la empresa, se implementa nuevos procesos de mejora

Fuente: tabla 3.

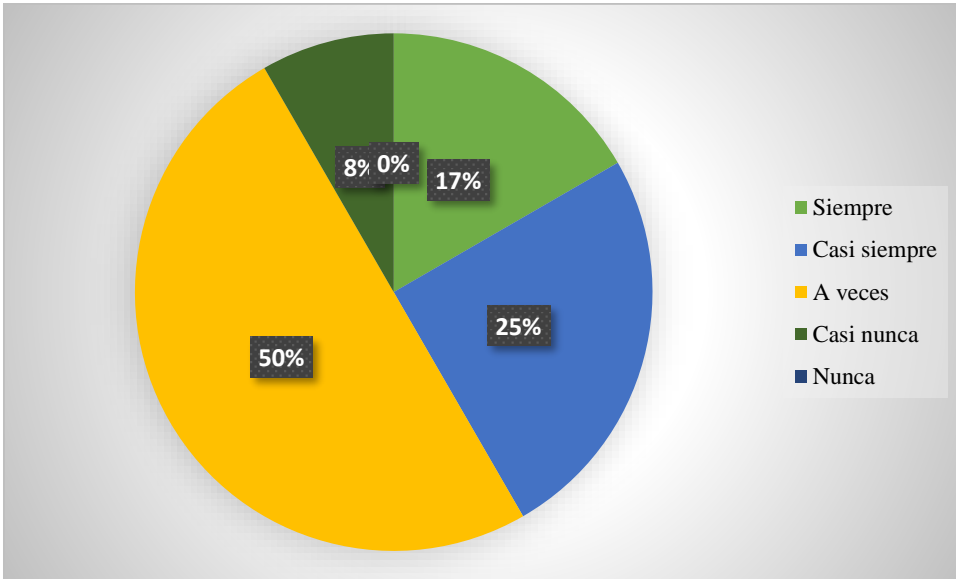


Figura 17: Innova su maquinaria o equipos de producción de su empresa.

Fuente: tabla 3.

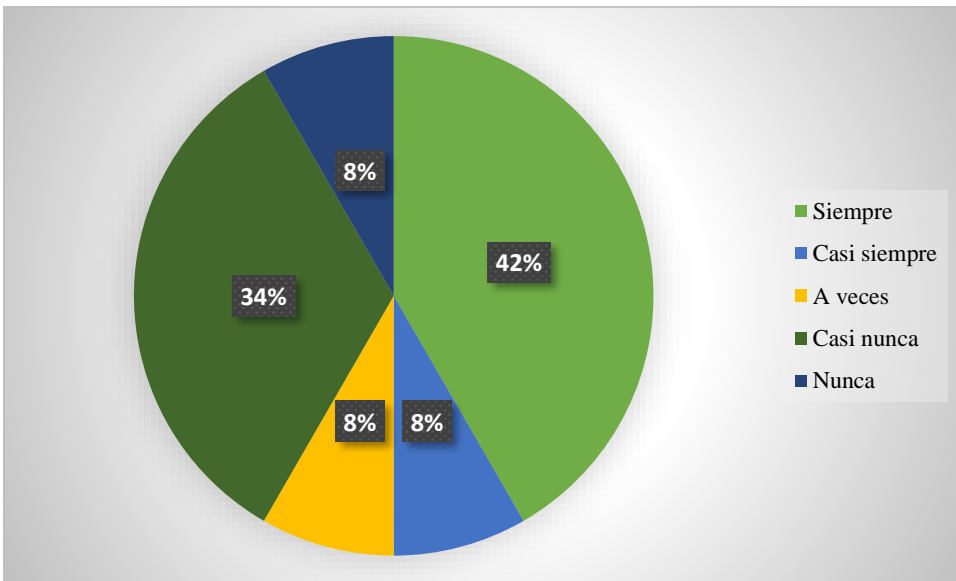


Figura 18: Capacita a su recurso humano en el uso de su maquinaria.

Fuente: tabla 3.

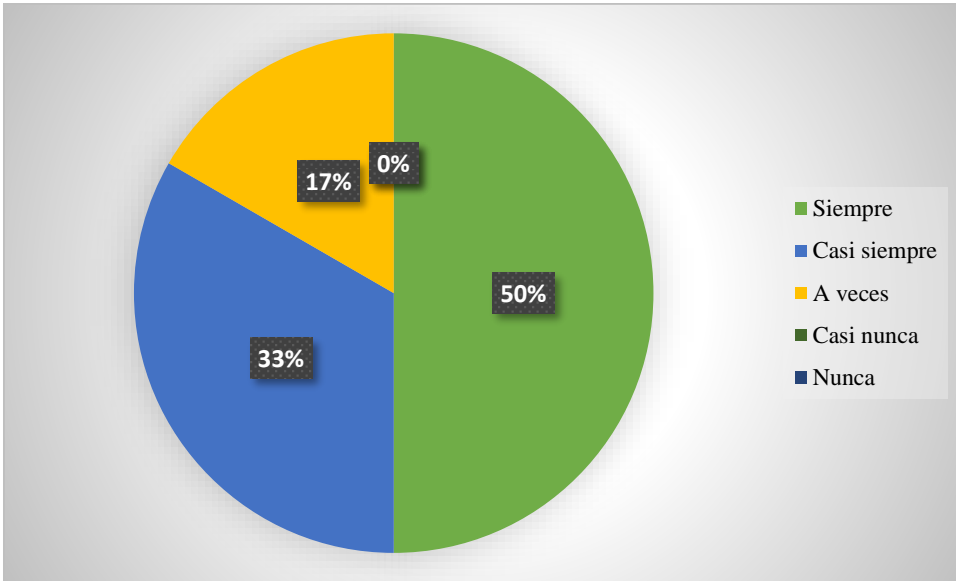


Figura 19: Capacita a su personal en la elaboración de sus productos.

Fuente: tabla 3.

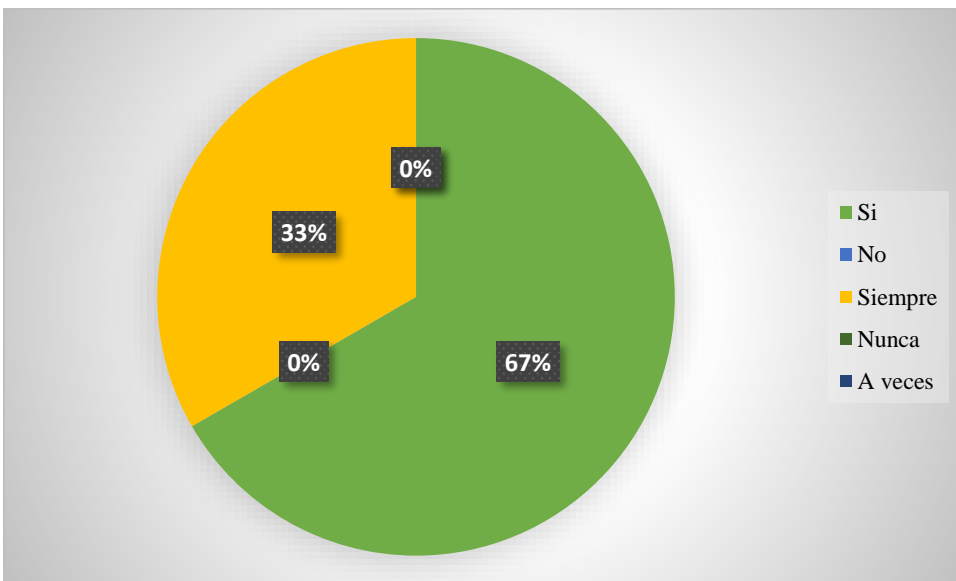


Figura 20: Considera importante usted, establecer medidas de prevención en las actividades que se realiza.

Fuente: tabla 3.