



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD EN EL CONTROL DE
ALMACENES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR PRODUCCIÓN, RUBRO MOLINOS DE
ARROZ, PROVINCIA DEL SANTA, REGIÓN ANCASH,
2016.

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

AUTOR:

Br. León Jiménez, Lelis Enrique

orcid.org/0000-0001-5659-2824

ASESOR:

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

orcid.org/0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Br. León Jiménez, Lelis Enrique

orcid.org/0000-0001-5659-2824

ASESOR

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

orcid.org/0000-0002-6399-5928

JURADO EVALUADOR

Mgr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

[Orcid.org/0000-0002-5746-9374](https://orcid.org/0000-0002-5746-9374)

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

[Orcid.org/0000-0002-7575-3571](https://orcid.org/0000-0002-7575-3571)

Mtro. Cerna Izaguirre, Julio César

[Orcid.org/0000-0002-5471-4549](https://orcid.org/0000-0002-5471-4549)

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Mtro. Cerna Izaguirre, Julio Cèsar

Miembro

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, por haberme guiado por el camino de la felicidad, y siempre darme la sabiduría para afrontar y salir victorioso de cualquier problema que se me presente.

A mi familia, por su constante motivación en mi formación académica, y por haberme brindado siempre su apoyo incondicional, creyendo en mí en todo momento.

A mis docentes, a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza impartida, con la finalidad de formar a un futuro profesional que pueda servir a la sociedad.

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme por el buen camino,
por estar conmigo en cada paso que doy,
cuidándome y dándome fortaleza para
continuar y no desmayar en los problemas
que se presentaban.

A mi madre, Modesta Jiménez Blaz
quien a lo largo de mi vida ha velado
por mi bienestar y educación siendo mi
apoyo en todo momento, brindándome
su entera confianza en cada reto que se
me presentaba sin dudar ni un solo

A mi asesor, por haberme enseñado
con dedicación y esmero, por
impartirme valiosos conocimientos,
los cuales me ayudaron en gran
medida a la elaboración de mi informe
de tesis.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016. La investigación fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 6 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados. El 50.00% de los representantes de tienen de entre 30 a 50 años. El 100.00% son del género masculino. El 83.33% son los dueños de las micro y pequeñas empresas. El 50.00% de las micro y pequeñas empresas permanece en el rubro menos de 5 años. El 100.00% fueron creadas para generar ganancias. El 83.33% de si conoce el término Gestión de Calidad. El 66.67% indican que siempre la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 100.00% utilizan el almacenamiento en bloques como método para almacenar ordenadamente el producto. El 100.00% cuenta con una adecuada infraestructura para el almacenamiento del producto. El 66.67% usan el registro de entradas y salidas como instrumento de control de almacén. Conclusión: La mayoría de las micro y pequeñas empresas si aplican gestión de calidad en el control de almacenes, dado que aplican las 5s y esto les ayuda a trabajar de manera más ordenada y limpia, permitiendo que exista mayor productividad y sobre todo mejore su entorno laboral.

Palabras clave: Almacenes, calidad, control, empresas, Gestión

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the main characteristics of Quality Management in the control of warehouses in the micro and small companies of the production sector, rice mills sector, province of Santa, Ancash region, 2016. The research was design not experimental - transversal for the collection of information a sample population of 6 micro and small companies was used, to whom a questionnaire of 18 questions was applied, obtaining the following results. 50% of the representatives have between 30 to 50 years. 100.00% are male. 83.33% are the owners of micro and small businesses. 50% of micro and small businesses remain in the category less than 5 years. 100.00% were created to generate profits. 83.33% of them know the term Quality Management. 66.67% indicate that Quality Management always contributes to improving business performance. 100.00% use block storage as a method for orderly storage of the product. 100.00% has an adequate infrastructure for the storage of the product. 66.67% use the register of inputs and outputs as a warehouse control instrument. Conclusion: Most of the micro and small companies do apply quality management in the control of warehouses, since they apply the 5s and this helps them work in a more orderly and clean way, allowing greater productivity and above all improving their environment labor.

Keywords: Warehouses, quality, control, companies, Management

CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS.....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. JURADO EVALUADOR.....	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	vi
6. CONTENIDO	vii
7. ÍNDICE DE TABLAS	viii
8. ÍNDICE DE FIGURAS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
III. HIPÓTESIS	38
IV. METODOLOGÍA.....	39
4.1 Diseño de la investigación	39
4.2 Población y muestra	39
4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores	40
4.4 Técnicas e instrumentos	43
4.5 Plan de análisis.....	43
4.6 Matriz de consistencia.....	45
4.7 Principios éticos	47
V RESULTADOS.....	48
5.1 Resultados	48
5.2 Análisis de resultados.....	52
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
6.1 Conclusiones	58
6.2 Recomendaciones.....	59
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.

Características de los representantes de las pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016..... 48

Tabla 2.

Características de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016 49

Tabla 3.

Características de la Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016 50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad del representante.....	73
Figura 2. Género del representante	73
Figura 3. Grado de Instrucción del representante	74
Figura 4. Cargo que desempeña el representante.....	74
Figura 5. Tiempo en el Cargo.....	75
Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro	75
Figura 7. Número de trabajadores.....	76
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa.....	76
Figura 9. Objetivo de creación.....	77
Figura 10. Conoce el término gestión de calidad	77
Figura 11. Técnicas de gestión que aplica.....	78
Figura 12. Dificultades en la gestión de calidad	78
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal	79
Figura 14. La gestión de calidad mejora el rendimiento.....	79
Figura 15. Método para almacenar ordenadamente el producto.....	80
Figura 16. Existencia de infraestructura adecuada para el almacenamiento.....	80
Figura 17. Instrumento para el control de entradas y salidas de almacén.....	81
Figura 18. Control del almacén disminuye el tiempo de entrega del producto del cliente.....	81

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son una gran fuente generadora de empleo en nuestro país, complementan las actividades que realizan las grandes empresas. Por otra lado, dentro de las problemáticas por las que atraviesan las micro y pequeñas empresas del sector producción, es que la mayoría tienen problemas de una inadecuada gestión de los almacenes, ya que a pesar que la entrega oportuna de los pedidos son base para la satisfacción de los clientes, éste control de almacenes no es tomado con la importancia debida en las micro y pequeñas empresas, ya que la mayoría de ellas se caracterizan por no aplicar Gestión de Calidad en sus procesos, además por la falta de profesionalismo y de recursos económicos para lograr un eficiente control de almacén.

Los dueños de las micro y pequeñas empresas generalmente invierten muy poco en personal calificado, por lo tanto el área de almacén no cuenta con trabajadores que tengan los conocimientos necesarios para administrar correctamente los pedidos, ni con las herramientas administrativas para lograr un control eficiente, conllevando esto muchas veces a incumplir con los clientes, pérdidas económicas para la empresa y sobre todo la insatisfacción por parte de los clientes.

En base a lo antes señalado, cabe mencionar que también se presentan estos problemas en otros países, por no aplicar la Gestión de Calidad dentro de sus micro y pequeñas empresas, tal es el caso de:

España, el problema común de las micro y pequeñas empresas, es la gestión de inventarios, ya que no tienen información para la toma de decisiones. La disponibilidad y fiabilidad de la información a tiempo real no es certera, y esto trasciende a muchos planos, esto trae como consecuencias, un mal control en el stock ya sea por exceso o por defecto. (Palenzuela, 2016)

Por consiguiente, en Argentina las micro y pequeñas empresas no suelen evaluar los proveedores o hacer un seguimiento de su rendimiento, la selección es por precio, por amistad o por intuición, desorganización y falta de pago a los proveedores. En algunos casos hay dificultad para conseguir suministros adaptados

especialmente al producto por no tener relaciones de largo plazo con los proveedores. También suele haber sobre almacenamiento de stock que lleva a alta inmovilización del capital, altos gastos de mantenimiento y pérdidas por obsolescencia (Paulise, 2015).

De forma similar las micro y pequeñas empresas en Colombia presentan dificultades que impiden su crecimiento y una de ellas y quizá el problema más común es que la mayoría de las empresas tienen un déficit en cuanto la gestión administración del inventario, dado que se puede observar que no llevan un buen control del inventario físico y contable puesto que la contar el número de existencia disponibles la realidad es que el número final no concuerda con lo que se ha registrado, todo ello conlleva a pérdida en las utilidades. (Calderón, 2012)

Igualmente, en Ecuador el manejo físico de los inventarios, en las Pymes, necesita una atención importante dentro de las operaciones que se realizan como parte del giro del negocio. Otro inconveniente registrado y muy común en empresas grandes y Pymes, en cuanto a su gestión operativa es que al finalizar un período y realizar la toma física del inventario, ha ocurrido que, en muchas ocasiones no coincide el valor físico del mismo con el que consta en el sistema de contabilidad, por lo tanto, se debería implementar parámetros de control que ayuden a contrarrestar o evitar dichas inconsistencias (Duque, 2015)

En el ámbito nacional peruano, se observó que las micro y pequeñas empresas tienen, el problema en el control de los almacenes, por el motivo de que no existe personal profesional capacitado para realizar los inventarios correspondientes, generando pérdidas para su negocio y sobre todo malestar en la entrega de los productos a sus clientes; la gestión de almacenes no se toma con la debida seriedad y no se aplica las técnicas necesarias para tener un stock que pueda satisfacer las necesidades de la empresa y por ende de los clientes. Además de lo expuesto, tienen ciertas deficiencias en relación a la inversión de tecnologías, ya que muchos empresarios consideran que es demasiado costoso y sobre todo generaría un costo adicional para la capacitación de sus trabajadores en estas herramientas tecnológicas, ya que no se adaptan a los cambios constantes que se dan en este mundo globalizado. En torno a estos factores, es evidente que gran parte de las empresas familiares,

incrementan su participación en los mercados, sin evaluar la necesidad de implementar áreas que respalden su crecimiento. Al realizar un diagnóstico operacional de estas empresas, podemos identificar patrones comunes de gestión, desde la falta de planificación en las compras hasta el almacenamiento; es por ello que se debe considerar la existencia de una relación directa entre el incremento de los márgenes de rentabilidad, y la eficiencia en la gestión de stocks, ya que, en este punto, es donde las Mypes carecen de las herramientas necesarias para asegurar la rotación de sus inventarios (Espejo, 2011).

En el ámbito local, en la Provincia del Santa, donde se ha desarrollado el tema de investigación, se observa que las micro y pequeñas empresas son fuente vital para el desarrollo de nuestro país, pero en general todas las micro y pequeñas empresas que en este caso están dedicadas al sector producción, rubro molinos de arroz, no están llevando un correcto y eficiente control en sus almacenes, ya sea por falta de conocimiento por parte de los empresarios, o quizá por la falta de asesoramiento hacia ellos en gestionar correctamente esta área; siendo muy importante su adecuada administración. Por lo expresado se formuló el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del santa, región Ancash, 2016?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.

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

Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016,

Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.

Describir las principales características de la Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.

El presente trabajo de investigación se justifica, porque permite conocer las principales características de la Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas en el sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016; es decir conocer las principales características del rubro, de sus representantes y de la variable Gestión de calidad en el control de almacenes. Así también proporcionara información confiable sobre las técnicas de gestión, como es la herramienta de la gestión e almacenes, así como la gestión de inventarios y técnicas de almacenamiento. Del mismo modo se justifica, porque se centra, en tratar de construir un marco general de reflexión que sirva de referente para visualizar y sensibilizar a los empresarios o emprendedores, en lo concerniente al estado en el que se encuentran sus micro y pequeñas empresas, debiendo tomar decisiones con respecto al control de sus almacenes, personal, y herramientas administrativas que le ayuden a cumplir con los pedidos a tiempo y sin ningún desperfecto, generando la confianza de sus clientes y marcando un grado superior con respecto a la competencia. Del mismo modo La investigación fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se utilizó muestra de 6 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas. Además de lo expuesto, puede acotarse que la presente investigación, servirá de base para futuras investigaciones y otros estudios similares dentro del ámbito geográfico de la región y el país, ya que este estudio se realizó de manera íntegra.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

No existen antecedentes similares al trabajo de investigación por lo tanto se consideraron a los trabajos que son similares en variable, pero de sector y rubro diferentes.

Farfán (2014) En su tesis *Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio rubro pilado de arroz de la provincia Sullana, año 2014*. Se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la Gestión de calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana, año 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados. El 62% de las personas encuestadas eran los administradores de la empresa. El 62% de las empresas iniciaron su negocio hace más de tres años, el 62% de las empresas cuentan entre 1 a 5 trabajadores. El 39% de las empresas casi siempre han definido la misión, visión y valores de la organización, el 38% casi siempre aplica métodos de mejora en sus procesos, el 46 % casi siempre hace uso de la documentación necesaria para la planificación, operación y control de procesos, el 54% de los directivos de las Mypes, algunas veces se capacitan, el 46% de las Mypes cumple con objetivos organizacionales con frecuencia, el 62 % de las empresas manifiestan que casi nunca presentan inconvenientes en el servicio que se brinda. *Conclusiones*. Las características generales de las Mype en el rubro del pilado de arroz de la provincia de Sullana, la mayoría de ella tiene como tiempo de funcionamiento por encima de los tres años. El servicio de pilado de arroz fue una oportunidad que vieron debido a que la zona es netamente agrícola y finalmente en dichas empresas en su mayoría cuentan con 2 a 5 trabajadores incluyendo el dueño. En cuanto a la aplicación de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia de Sullana año 2014. Podemos describir que los planes estratégicos basados en la misión, visión, valores de la organización y objetivos de la empresa no están bien definidos en algunas organizaciones. La motivación hacia los trabajadores de las MYPE no son las adecuadas, puesto sólo lo hacen en pos de mejora de la productividad sin tener en cuenta de la mejora anímica del trabajador. Finalmente se describe que el tipo de liderazgo que ejercen los directivos es participativo, siendo

recomendable el liderazgo autocrático, mostrando de esta forma poca preocupación por capacitar a su personal.

Figuroa (2015) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean Manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de lean Manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015 y se obtuvieron los siguientes resultados. El 37,5% manifiestan tener de 47 a 57 años de edad. El 45% manifiesta que casi siempre identifican los problemas laborales y técnicos que se suscitan en la panadería. El 42,5% manifiesta casi siempre realiza actividades que permite desarrollar idea en la solución de los problemas organizacionales. El 45% manifiesta que casi siempre tienen políticas de mejora continua en su empresa. El 42,5% manifiesta que casi siempre verifican el control de calidad en el proceso de producción. El 47,5% manifiesta que siempre los trabajadores tienen sus roles y funciones establecidos. El 30% manifiesta que siempre y a veces es importante la innovación al momento de la producción. El 42,5% manifiesta que casi siempre se utiliza alguna técnica o herramienta de gestión de inventario. el 40% manifiesta que casi siempre a la entrega de los productos es con rapidez. Conclusiones: Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz son los siguientes : una gran porcentaje de gerentes perciben un alto grado de ineficiencia respecto a la aplicación correcta de lean manufacturing en sus empresas porque consideran que existe demasiado desorden con los insumos, los procesos de producción fuera de tiempo, el desperdicio de los insumos, se carece de disciplina en las tareas que no están estandarizadas correctamente. Respecto a la principal característica de los gerentes es que la mayoría de los encuestados tiene de 47-57 años de edad, opinaron sobre el proceso de producción que realizan en sus panaderías, ya que los gerentes no reconocen la práctica de la filosofía lean manufacturing en sus establecimientos. Las principales características de la gestión calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing identificados se basa en la filosofía

de gestión que realiza una empresa con el fin de eliminar los errores, sin embargo, las panaderías no tienen en claro a la aplicación correcta de lean manufacturing.

Curitima (2016) en su tesis *Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016*. Cuyo objetivo general fue describir las principales características de formalización en las MYPES manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016, y si aplican gestión de calidad. Obtuvo los siguientes resultados: El 61% de los representantes legales tienen de 45 a 64 años de edad. El 64% de los representantes legales son del sexo masculino. El 43% de los representantes tienen estudios universitarios. El 50% de las mypes tienen de entre 11 a 20 años en el rubro. El 89% de las mypes tiene de 1 a 5 personas trabajando en la empresa. El 71% de los representantes conoce de técnicas de gestión empresarial. Conclusiones que en las micro y pequeñas empresas estudiadas prevalece la edad y experiencia en este rubro, así como también prevalece el sexo masculino de los gerentes, cuentan con estudios superiores, prueba de que se está mejorando las capacidades en el rubro, como son empresas de corte familiar, se asumen que los trabajadores son aquellos que no tienen parentesco con los propietarios, conocen técnicas de gestión empresarial, se infiere que el conocimiento de los representantes legales de las panaderías, es consecuencia de su nivel de estudios logrado.

Beltrán (2014) en su tesis titulada: *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 y se obtuvieron los siguientes resultados. El 50,0% de 31 – 50 años. El 62,5% de representantes encuestados son del sexo masculino. El 37,5% tienen grado de instrucción secundario. El 56,3% de las MYPES encuestadas son informales. El 56,3% de Mypes encuestadas, manifestó haber implementado técnicas para la mejora de la calidad en su empresa. El 56,3% implementó la técnica de la mejora continua en su organización. El 100% de Mypes encuestadas, manifestaron brindar una atención de calidad y productos de calidad a sus clientes. El 68,8% de Mypes encuestadas, manifestaron buscar asesoría por

internet. El 87,5% de Mypes encuestadas, consideran importante utilizar técnicas de calidad empresarial en las empresas. *Conclusiones:* 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 mayoría relativa los representantes legales de las Mypes tienen de 0 a 5 años en la actividad empresarial. La mayoría de los representantes legales de las Mypes encuestados están realizando sus actividades de manera informal. La mayoría de los representantes señalaron que no implementan sistemas o técnicas para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece su negocio. Los representantes que utilizaron sistemas para mejorar la calidad de los productos y servicios la mayoría se inclinó en prácticas la mejora continua en su organización. La totalidad de los representantes de las Mypes encuestadas manifestaron brindar productos y servicios de calidad en su empresa. Los representantes manifestaron mayoritariamente que es importante usar técnicas de calidad empresarial en las organizaciones.

Atravero (2015) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015*. Se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015. El 60% son del género femenino. El 60% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad. El 80% tiene un grado instrucción superior y universitaria. El 70% de los representantes tiene de uno a dos años en actividad. El 90% de las Mypes trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores. El 100% de las Mypes encuestadas no cuentan con estándares de calidad ISO. El 100% de los encuestados no aplica gestión de calidad. El 70% ponen en práctica otras técnicas de gestión en lo que se refiere a temas de mejora continua. El 60% no realiza capacitaciones orientadas al servicio. *Conclusiones:* La mayoría (60%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha, son del género femenino, la mayoría absoluta tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría absoluta tiene el grado de instrucción superior y universitaria y la mayoría absoluta cuenta con una antigüedad de 2 años en el rubro. La mayoría absoluta de las micros y pequeñas empresas del sector servicio

rubro restaurantes de Yarinacocha están formalizadas, la mayoría absoluta se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría relativa mantienen a sus trabajadores en condición formales. La totalidad de empresarios del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, ni aplica la gestión de calidad, pero la mayoría aplican otras técnicas gestión de calidad, la mayoría absoluta no realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa tienen prioridad de calidad del producto ante sus proveedores.

Hernández (2014) en su tesis *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014*. Se planteó el siguiente Objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad, el marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados. El 40% de los gerentes y/o administradores de las MYPES encuestadas tienen una edad entre los 30 y 40 años. El 66.67% de los gerentes y/o administradores de las MYPES son de sexo femenino. El 53.33% de los de los gerentes y/o administradores de las MYPES encuestadas tienen solo secundaria completa. El 66.67% de las MYPES encuestadas si realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio. El 53.33% de las MYPES encuestadas piensa que es responsabilidad de la empresa. El 53.33% de las MYPES encuestadas piensa que es responsabilidad de la empresa. El 60% de las MYPES encuestadas indican que no mantienen una política de salud e higiene en el trabajo. El 86.67% de las MYPES encuestadas si están certificadas por la ISO 9001, el 75% indican que el precio es accesible. El 62.5% (50) de los clientes encuestados indican que la calidad es buena. El 75% de los clientes encuestados indican que la atención es buena. El 62.5% de los clientes encuestados indican que el tiempo de espera fue normal. El 75% de los clientes encuestados indican que la calidad fue buena. El 25% de los clientes encuestados indican que es el precio. El 50% de los clientes encuestados indican que la evolución es buena. *Conclusiones:* La mayoría de los Gerentes y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos y cuentan con estudios primarios; esto significa una gran desventaja para el negocio ya que el mayor porcentaje de Gerentes y/o Administradores cuenta con estudios

secundarios completos. Una problemática muy marcada en el rubro de la competitividad. El de las MYPES es una amenaza muy fuerte que existe una gran posibilidad de que nuevos restaurantes traten de imitar las características, junto con la debilidad de que el local no se encuentra ubicado en un lugar propio. Otro punto muy importante es que el 67% de los restaurantes aplican la innovación tecnológica, un 20% opta por una innovación social lo cual es una forma para aumentar su competitividad en el rubro.

2.2 Bases Teóricas

Las micro y pequeñas empresas

No cabe duda que en los últimos años las micro y pequeñas empresas han logrado, mejorar el desarrollo económico y productivo del país, por lo cual hoy en día son los tipos de empresa más importantes para la Ancio, por lo cual es necesario entender su significado, al respecto la Ley 28015 (2003) “Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa”, en su artículo n° 2 define a la micro y pequeña empresa como:

Unidad económica que opera una persona jurídica o natural, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción transformación, producción y comercialización de bien o de prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto Único Ordenado), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente. (p. 1)

De manera similar, Silupú (2011) define a las micro y pequeñas empresas como

Unidad económica constituida por personas jurídicas o naturales que tienen una actividad legal y cumplen con la obligación fiscal, es decir, están inscritas en el RUC y se acogen a alguna de la modalidad de pago de los tributos, en este caso por ingresos derivados de rentas de 3ra categoría correspondientes a negocios de personas jurídicas o naturales. (párr. 3)

En pocas palabras se puede decir que las micro y pequeñas empresas cumplen un papel relevante en el proceso del cambio tecnológico, ya que son fuente de significancia en la actividad innovadora a nivel internacional, y mejorar el posicionamiento en el sector, por la competencia y promoción que brinda.

Historia de las micro y pequeñas empresas

Luego de un período de expansión, la economía mundial ingresó a un período de crisis energética en la década de 1970, el cual para muchos países latinoamericanos significó un periodo de endeudamiento externo para cubrir sus déficits comerciales y para financiar los programas de inversión pública dada la gran importancia del Estado en la economía. Los denominados petrodólares, resultado de los superávits comerciales de los países exportadores de petróleo, invadieron las esferas financieras internacionales ofertando créditos de libre disponibilidad a tasas Libor (London Interbank Offered), la demanda no se hizo esperar y fue posible financiar actividades productivas y de servicios avaladas por los Estados, al respecto (Herrera, 2011).

Nos explica que en estas circunstancias surgen en el mundo tendencias favorables de fomento a la pequeña y microempresa (MYPEs), por su versatilidad y gran dinámica en la absorción rápida de la mano de obra y generación de riqueza. Este reconocimiento internacional confirmaba a la pequeña y microempresa como una de las fuentes más importantes para resolver problemas álgidos y que los gobiernos debían tomarlos en cuenta mediante un conjunto de medidas para promocionar e incentivar la creación de nuevas empresas. (párr. 7)

En líneas generales, puede decirse que las micro y pequeñas empresas, evolucionan de acuerdo a la economía de un país, a los desempleos que atraviesan los profesionales, quienes ven una oportunidad de trabajo al crear un negocio propio y administrarlo, obteniendo sus propios ingresos.

Características de la ley MYPE 30056 - artículo.5

En relación con los anterior cabe destacar que el Estado peruano mejoro la Ley anterior y dio paso a la creación de una ley que permite incrementar la productividad de las micro y pequeñas empresas, en este sentido la Ley 30056 (2013) la cual es su artículo n°5 establece que las micro y pequeñas empresas deben ubicarse en una de las siguientes categorías, en este sentido de acuerdo al nivel de ventas anuales:

Microempresa: en este caso serán las que tengan ventas anuales hasta un monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

Pequeña empresa: la cual establece que deben tener ventas anuales por encima de 150 UIT y hasta un máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 unidades impositivas tributarias y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (Artículo, n°5)

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se puede agregar de que en el Perú se pueden identificar a cada tipo de empresa por el número de trabajadores que tengan, siendo así de que al menor número de trabajadores se considerará como una micro empresa, y para los que tienen mayor cantidad de trabajadores será una mediana empresa.

Importancia de las micro y pequeñas empresas

Por otro lado, las micro y pequeñas empresas son importantes para reducir los índices de pobreza y genera millones de fuentes de empleo, así como lo establece el Ministerios de trabajo, (2013), las micro y pequeñas empresas brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

Proporcionan abundantes puestos de trabajo.

Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.

Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.

Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.

Mejoran la distribución del ingreso.

En resumen, puede decirse que en la actualidad las micro y pequeñas empresas, representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas. En este sentido y para ilustrar lo señalado, se puede mencionar que las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro molinos de arroz, han logrado posicionarse dentro del mercado peruano, trayendo consigo generación de empleo, crecimiento económico de nuestro país por la actividad que realizan, y sobre todo por la satisfacción de la población en general.

Tipos de micro y pequeñas empresas

Por otra parte, las micro y pequeñas empresas en nuestro país se clasifican de acuerdo al objetivo de cada emprendedor al decidir crear su propio negocio al respecto Huamán (2009)

En primer lugar, encontramos a las micro y pequeñas empresas de Acumulación: Las micro y pequeñas empresas de acumulación, tienen la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado.

Del mismo modo existen micro y pequeñas empresas de subsistencia: Las micro y pequeñas empresas 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.

Nuevos Emprendimientos: Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. El plan nacional enfatiza el hecho que los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor y más deseable ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.

Considerando lo expuesto puede establecerse de que en la actualidad las micro y pequeñas empresas, se forman por subsistencia, ya que la crisis económica y el desempleo ha motivado a que la mayoría de la población busque emprender un negocio, la cual sea suficiente para solventar ingresos para sus familias, siendo muy pocas las que solo tienen como finalidad maximizar ganancias.

Ventajas de las Micro y Pequeñas Empresas

Luego de crear una micro y pequeña empresa, y si los emprendedores logran gerenciar adecuadamente sus negocios tendrán una serie de ventajas, al cual manifiesta, Soto (2013)

En primer lugar, las micro y pequeñas empresas tienen mayor flexibilidad, puesto que no cuentan con una estructura rígida, del mismo modo los trabajadores tienen mayores posibilidades de adaptarse a los cambios.

Del mismo modo se puede realizar transformaciones, siempre y cuando se requiere y de la manera más sencilla, es decir las decisiones son más eficientes, debido a que no existe una gran cadena de mandos.

Así también se tienen mayores probabilidades de conocer mejor al cliente saber lo que desean y así fácilmente llegar a ellos.

Del mismo modo es un nuevo modelo de empresa, puesto que si no existieran se perderían muchas probabilidades de empleo.

Y por último son la mayor generadora de empleos.

En líneas generales, puede decirse que la ventaja que más resalta de las micro y pequeñas empresas, es la relación directa que se tiene con el cliente, dado que así se puede conocer específicamente las necesidades de los clientes, sus preferencias, actitudes, pudiéndose así mejorar los procesos internos, y la calidad del producto/servicio.

Desventajas de las Micro y Pequeñas Empresas

Del mismo modo no contar con buenos conocimientos administrativos, puede llevar a que la creación de una micro y pequeña empresa tenga una serie de desventajas, a los cual establece Cruces (2010):

Mayor impedimento para el acceso a los mercados internaciones y nacionales, dado que la capacidad productiva de estos pequeños negocios es sumamente mínima.

La casi absoluta ausencia de tecnología.

La carencia de políticas gubernamentales promotoras de financiamiento.

La presencia de grandes empresas en su mismo rubro.

Mantienen una gran tensión política ya que los grandes empresarios tratan por todos los medios de eliminar a estas empresas, por lo que la libre competencia se limita o tácitamente desaparece.

Los emprendedores

En relación a los anterior los que crean las micro y pequeñas empresas son conocidos como emprendedores, es decir personas que a través de una idea lograron formar una empresa, obteniendo ganancias y sobre todo cumpliendo con las necesidades de sus clientes, en este sentido Tamarez (2011):

Emprender es considerado como inventar, transformar e innovar con las opciones ya existentes, requiriéndose de habilidades, y del interés de modificar esa realidad hacia una mejor creación, por lo que la identificación

de momentos, curiosidad, y el arrojo del emprendedor son condiciones obligatorias para concebir el cambio

Del mismo modo, Briasco (2014) refiere que ser emprendedor, es ser una persona que:

Percibe novedades, detalles, signos, símbolos, coyunturas, momentos, ajustes y compromisos, aunque pasen desapercibidos para otros, supone ser capaz de detectar oportunidades con creatividad y resolución, rompiendo con ideas previas, para crear nuevas formas de hacer las mismas cosas, asumen riesgos, y se enfrentan a ellos con la confianza de poder vencerlos. Son personas que poseen un elevado nivel de interés por la aventura y el empeño en descubrir nuevos métodos y encontrar salidas diferentes a los problemas habituales.

En este sentido y para ilustrar lo señalado, los emprendedores de los molinos de arroz tienen un promedio de 30 a más años de edad, son de género masculino, tienen estudios técnicos ó universitarios, tienen poco tiempo trabajando en el rubro, y sus molinos de arroz fueron creados con el objetivo de generar ganancias.

Gestión empresarial

Por otro lado, la gestión tiene como finalidad primordial lograr resultados óptimos, tal y como lo refiere Pérez y Merino (2012) la gestión es el “conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto, se puede decir que la gestión es también conocida como la dirección o administración de una empresa.”.

Pilares básicos de la gestión

Es importante señalar que la gestión, depende de 4 pilares básicos, ya de acuerdo a ellos se cumplen las metas establecidas, así como los establece Pérez y Merino (2012):

El primer paso es reconocerla como estrategia, es decir el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben realizar, teniendo en cuenta factores como el consumidor o mercado, para afianzar las acciones y hacerlas más eficientes.

Del mismo modo el segundo pilar básico, es la cultura o las acciones para promover los valores de la organización, en cuestión, para mejorar y fortalecer la misma, para reconocer los objetivos alcanzados y tomar decisiones correctas

El tercer pilar de la gestión, es la estructura, es decir bajo este concepto están las actuaciones para promover el trabajo en equipo, para diseñar las maneras para compartir los conocimientos y para situar al frente de las iniciativas del trabajador más calificado.

Por último, el pilar de la ejecución, consiste en tomar decisiones correctas y oportunas, promover una mejora en la productividad y de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes.

En este sentido y para ilustrar lo señalado, el 83.3% de los dueños de las micro y pequeñas empresas del sector producción - rubro molinos de arroz, son quienes gestionan sus negocios y están a cargo de la toma de decisiones, donde el 50% tiene un período de menos de 5 años en el cargo, esto generalmente se da porque son personas que no confían en sus trabajadores por eso prefieren ellos mismos administrarlos.

Clasificación de la Gestión

Según Pérez y Merino (2012) refieren que existen distintos tipos de gestión:

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: Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto disponible.

La gestión del conocimiento: Proveniente del inglés (knowledge management). Concepto aplicado en las organizaciones, se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente 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.

La gestión ambiental: Abarca el grupo de tareas enfocadas al control del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. 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.

Con respecto a esta situación, es necesario resaltar, que hoy en día en el Perú, las micro y pequeñas empresas no gestionan correctamente sus recursos, conocimiento, y mucho menos están enfocadas a cuidar el medio ambiente no aplican la responsabilidad social, muchas de éstas, sólo se preocupan en producir, vender, y en la obtención de ganancias.

Calidad

Del mismo modo para que una gestión se eficiente hay que tomar en cuenta el significado de la calidad, a los cual manifiesta Aldana, Álvarez y Bernal (2011) “Principio rector, entendida como la calidad de vida, del entorno, de los sistemas, de los bienes y servicios, calidad de las personas, en definitiva, a todo aquello que contribuya a darle un bienestar social y al ser humano”. (p. 46)

Por su parte Ventura (2012) nos dice que la calidad total:

Es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente. No sólo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial, tomando una empresa como una máquina gigantesca, donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el funcionario del más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales.

En la actualidad, la calidad está siendo utilizada en casi todas las grandes empresas, lo cual les permite ser reconocidas y marcar la diferencia con su competencia, ya que brindan productos o servicios que cumplen con todos los requisitos o requerimientos que solicitan los clientes.

Ventajas de la calidad

En relación con lo anterior la calidad tare consigo una serie de ventas, y todas ellas enfocadas a mejorar los resultados en las utilidades de la empresa, así lo establece Ventura (2012):

Mejora la relación del recurso humano con la dirección.

Reduce los costes aumentando la productividad.

Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos competitivos.

Consigue mejoras en un corto plazo y resultados visibles.

En líneas generales, puede decirse que el tema de la calidad se refleja en las grandes empresas, donde están orientadas a brindar un buen producto o brindar un servicio de calidad, en cambio en las micro y pequeñas empresas aún carecen de un compromiso basado en la calidad y en sus clientes, quizá se deba por un bajo presupuesto o por falta de liderazgo por parte de los dueños.

Importancia de la calidad

La importancia de la calidad se ha acentuado con la apertura de las fronteras comerciales en todo el mundo. Los mercados buscan artículos más sofisticados en los cuales la calidad juega un papel muy importante, en este sentido Guajardo (2008):

Las barreras legales que protegían a aquellos productores que tenían altos costos de calidad se han evaporado tan rápido que no les ha permitido reaccionar al cambio. Estos períodos de cambio son peligrosos y requieren que las empresas estén siempre preparadas para reaccionar. La calidad, se ha convertido en parte importante para los consumidores, ya que estos son más exigentes y buscan productos que puedan satisfacer por completo la necesidad que tengan, es por eso que las micro y pequeñas empresas deben trabajar conjuntamente para lograr la calidad y sobretodo poder traspasar fronteras

Gestión de calidad

Pasando a otro punto conforme pasaron los años el concepto de gestión ha ido evolucionado hasta llegar al concepto de gestión de calidad, a los cual manifiesta Sosa (2008):

Gestión de calidad va dirigido a todo el personal de la organización. Es decir, que todas las personas que tengan relación con la empresa, aunque no pertenezcan a ella, deberán participar con comportamiento y actitud de calidad hacia toda relación que guarden con la empresa (proveedores y clientes).

Asimismo, la gestión de calidad debe estar integrada en los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, mediciones y controles, etc., de las propias operaciones de la organización, ya que sirve para asegurar el buen funcionamiento y control de ésta en todo momento, así lo expresa Castillo y Osorio (2011):

Además, proporciona herramientas para la implementación de acciones de prevención y corrección de defectos o problemas. Incluye también los recursos humanos y materiales, las responsabilidades del personal, todo ello organizado para cumplir sus objetivos funcionales. La adopción de un sistema de gestión de calidad surge de la decisión estratégica de la alta dirección de la organización para buscar la mejora continua del desempeño y la consecución de metas.

De la misma manera Vértice (2011) conceptualiza a la gestión de calidad, como el “conjunto de acciones que afectan a todos los aspectos de la empresa, y que se establecen para aumentar la calidad en su conjunto mejorando la organización, de los procesos, procedimientos, recursos técnicos, económicos y humanos”.

En líneas generales, puede decirse que el 83.3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector producción - rubro molinos de arroz, conoce el término Gestión de Calidad, lo que indica que muchos de los representantes, están siendo capacitados o buscan información acerca del tema, con la finalidad de tener éxito en su negocio y sobretodo poder satisfacer a sus clientes.

Objetivo de la gestión de calidad

En relación con lo anterior la gestión de calidad tiene objetivos claros que contribuyen al crecimiento de las organizaciones, a los cual establece Pérez (2014):

Lograr un proceso de mejora continua de la calidad por un mejor conocimiento y control de todo el sistema (diseño del producto o servicio, proveedores, materiales, distribución, información, etc.), de forma que el producto recibido por los consumidores se encuentre constantemente en correctas condiciones para su uso (cero defectos en calidad), además de mejorar todos los procesos internos de forma tal de producir bienes sin defectos a la primera, implicando la eliminación de desperdicios para reducir los costos, mejorar todos los procesos y procedimientos internos, la atención a clientes y proveedores, los tiempos de entrega y los servicios post-venta.

Importancia de la gestión de calidad

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva, si se sabe organizar y utilizar, en este sentido Arenal (2015):

La gerencia moderna está muy comprometida a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible. Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas. Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada

Herramientas de gestión

Por otra parte, la gestión de calidad es conocida como el uso de las herramientas modernas de gestión, a los cual manifiesta Méndez (2009):

Las herramientas de gestión, son metodologías utilizadas por los niveles directivos de la organización, proporciona procesos y/o técnicas y/o información que al ser aplicados permite ejecutar acciones que impactan la planeación, operación y control de la organización. Producen bajo impacto en el conocimiento, las competencias de personas y cargos, la operación de procesos y la participación de las personas, así como en la cultura de la organización.

Liderazgo empresarial

Del mismo modo una de las herramientas de gestión empresarial, de vital importancia es que exista un buen líder en la empresa, en este sentido Bonifaz (2012) el liderazgo es la capacidad y la habilidad para influir e inspirar a otras personas al logro de los objetivos empresariales o personales.

De lo expuesto, se puede acotar que en la actualidad las micro y pequeñas empresas, deben de contar con buenos líderes, quienes sean capaces de motivar a sus trabajadores, guiándoles por una buena dirección, basados en la comunicación y confianza permanente, para que de esta manera puedan cumplir con sus objetivos propuestos.

Funciones del líder

En relación a lo anterior podemos decir que los líderes de las empresas tienen una serie de funciones la cual deben ser cumplidas para lograr buenos resultados en el capital humano, al respecto, Zayas (2006):

Mantener la organización empresarial es vital.

El liderazgo tiene que animar, inspirar respeto, agradecer y reconocer los logros.

Captar las tendencias económicas y políticas del entorno, en la estrategia de la organización su impacto en la dirección y hacer comprender a los miembros.

Fomentar una cultura y un clima organizacional que es responsable de las relaciones interpersonales, la comunicación colaboración y apoyo.

Comunicar una visión clara metas y trazar estrategias, planes, objetivos para alcanzar las metas.

Articular una información, dirección, evaluar, una determinada actividad.

Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas

Una empresa es una entidad creada con la finalidad de obtener bienes o prestar servicios a partir de la utilización de distintos factores de producción (como materias primas, maquinaria, mano de obra, capital). Constituye la base de la generación de la riqueza de un país. Sin empresas no habría producción ni puestos de trabajo. La empresa es manejada por una persona o grupo de personas. En el caso de las micro y pequeñas empresas, es el emprendedor - empresario quien asume esta responsabilidad, en este sentido Caballero y Freijeiro (2010):

Establecer los objetivos o metas de la empresa.

Planificar el trabajo de sus empleados para alcanzar los objetivos propuestos.

Dirigir el trabajo previamente planificado.

Motivar a sus empleados para la ejecución de la tarea.

Controlar la ejecución del trabajo.

Del mismo modo Caballero y Freijeiro (2010) nos dice que entre las características comerciales y administrativas de las micro y pequeñas empresas encontramos:

Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños.

Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.

Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.

Emplean aproximadamente entre cinco y diez personas. Dependen en gran medida de la mano de obra familiar.

Su actividad no es intensiva en capital, pero sí en mano de obra. Sin embargo, no cuentan con mucha mano de obra fija o que goce de estabilidad laboral.

Disponen de limitados recursos financieros.

De lo expuesto, se puede acotar que en nuestro país es muy importante la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, ya que ayudará a eliminar la deficiencia que existen dentro de ellas, mejorar la producción, y el trabajo en equipo, administrando correctamente todos los recursos del negocio.

Gestión de almacén

El almacén es el recinto donde se realizan las funciones de recepción, manipulación, conservación, protección y posterior expedición de productos. Tiene como objetivo efectuar las operaciones y actividades necesarias para suministrar los materiales o productos en condiciones óptimas de uso y en el momento oportuno, de manera que se eviten paralizaciones por falta de ellos o inmovilizaciones de capitales por su acumulación (Gómez, 2013).

De aquí se parte para afirmar que para lograr un buen funcionamiento del almacén, y para generar ventajas competitivas en el servicio al cliente y optimización de costos, es necesario tener en cuenta los siguientes criterios Iglesias (2010):

Zonificación de artículos: Máxima utilización del espacio disponible, minimización de costos de manipulación, y máxima seguridad, tanto para mercancías como personal.

Codificación del almacén: Se realiza mediante señalización de cada uno de los lugares, donde se pueda producir colocación de mercancías.

Gestión de las ubicaciones: Mayor acceso al almacén con el producto a ubicar, y ubicación más conveniente

Por otra parte Bureau (2009) refiere que se entiende por gestión de almacén al sistema que determina los criterios para seleccionar el material que ha de salir del almacén para atender una petición concreta. La importancia de este sistema, radica

en que incide directamente sobre el período de permanencia de los productos en el almacén

Clases de almacenes

Según Gómez (2013) realiza una primera clasificación de los almacenes atendiendo a los departamentos donde se ubican:

Almacenes de entrada (departamento de aprovisionamiento). Son los que regulan el flujo interno de materiales para la relación del proceso de fabricación: materias primas, productos incorporables y productos en curso.

Almacenes de salida (departamento de distribución). Se refieren al mismo concepto anterior, pero destinado a los productos terminados.

Funciones de los almacenes

Al respecto, Fiaep (2014) señala que las funciones que cumple el almacén son:

Mantienen las materias primas a cubierto de incendios, robos y deterioros.

Permitir a las personas autorizadas el acceso a los materiales almacenados.

Mantiene informado al departamento de compras, sobre las existencias reales de materia prima.

Lleva en forma minuciosa controles sobre las materias primas (entradas y salidas).

Vigila que no se agoten los materiales (máximos – mínimos).

Por otra parte Fiaep (2014) nos dice que las funciones que se desempeñan en el almacén cubren las necesidades de:

Actividades de Recepción: Los movimientos más importantes en el almacén son: la Recepción, la Preparación o Picking y la Expedición de mercancías.

Actividades de colocación y ubicación en el almacén: Los productos que llegan al almacén se posan en el suelo de la recepción y esperan a la conclusión y visto bueno de la llegada. Si la llegada es correcta y está todo en perfecto estado, el operario debe saber dónde colocar la mercancía en el lugar que le corresponda dentro del almacén.

Grupaje de mercancías: El Grupaje es una palabra que proviene del francés groupage. Se trata de agrupar, consolidar, realizar un bulto común de los productos sueltos de un destino / cliente. Al unirlos en un bulto, es más sencillo transportarlos y manipularlos juntos. Agrupar es colocar sobre una caja, una paleta, un contenedor, un saco, etc., varios bultos pequeños. Normalmente, se usan las paletas europeas y también las medias paletas como medios estándar de manipulación y transporte. Es una medida que todas las empresas y comercios reconocen y usan, y así es más fácil para toda la labor de almacenaje y manipulación. Algunas veces, este grupaje se realiza para varios clientes de un mismo destino, como es el caso de contenedores marítimos, que se llenan con varios clientes y así sale más barato su transporte.

Expedición: Las mercancías deben ser entregadas al cliente según las fechas comprometidas en el pedido. El proceso de salida o Expedición de mercancía termina la fase de almacén del ciclo del pedido de venta. La mercancía debe ser entregada a tiempo y según las premisas de nuestro cliente.

Aprovisionamiento de líneas de producción: Los almacenes no solamente sirven a clientes. En las Industrias, el almacén de materias primas debe suministrar a su cliente interno: Fábrica o Líneas de Producción. El almacén funciona con las mismas reglas del juego de entradas y salidas, donde lo que llega debe recepcionarse con la documentación de las entradas, que son los pedidos de compra realizados por el departamento de compras de nuestra empresa. Una vez llega la materia prima, se almacena hasta que sea requerida por la fábrica.

De lo expuesto, se puede acotar que contar con un almacén debidamente estructurado, le permitirá a las micro y pequeñas empresas organizar y distribuir sus productos, haciendo que tanto los materiales e insumos permanezcan en buen estado y sobre todo protegidos, para que no exista pérdidas para la empresa

Procedimientos de almacén

Según Fiaep (2014) establece los siguientes pasos que se toman en cuenta en el almacén:

Una vez recibida la mercancía se procederá a ponerla en el lugar asignado para ella en el almacén.

Se ingresará en el sistema toda la mercancía recibida en el almacén.

Se revisará constantemente el acomodo de la mercancía para prevenir accidentes y deterioro del producto.

Semanalmente se hará un conteo selectivo de mercancía para verificar que todo esté en orden (verificar la mercancía que más se utiliza).

Se hará un inventario físico semanal del almacén cotejándolo con el que tenemos en sistema.

Se revisarán semanalmente las caducidades de los productos dándole prioridad y salida a los de más cercana caducidad.

Se harán conteos diarios de la mercancía más cara para llevar un control de esta (artículos o productos hijos).

Las salidas de almacén a los diferentes departamentos se deberán realizar mediante el formato correspondiente y ser firmado por el encargado de almacén y por la persona que realiza el pedido de mercancías.

Toda salida de mercancía hacia los demás departamentos deberá ser registrada en el sistema, esto es darle salida de almacén y entrada en el departamento al que se haya hecho la transferencia.

Técnicas de almacenamiento de materiales

Según Villalva (2009) nos dice que las principales técnicas de almacenamiento de materiales son:

Carga unitaria: Se da el nombre de carga unitaria a la carga constituida por embalajes de transporte que arreglan o acondicionan una cierta cantidad de material para posibilitar su manipulación, transporte y almacenamiento como si fuese una unidad.

Cajas o cajones: Es la técnica de almacenamiento ideal para materiales de pequeñas dimensiones, como tornillos, anillos o algunos materiales de oficina, como plumas, lápices, entre otros. Algunos materiales en procesamiento, semiacabados pueden guardar en cajas en las propias secciones productivas las cajas o cajones pueden ser de metal, de madera de plástico.

Estanterías: Es una técnica de almacenamiento destinada a materiales de diversos tamaños y para el apoyo de cajones y cajas estandarizadas. Las estanterías pueden ser de madera o perfiles metálicos, de varios tamaño y dimensiones, los materiales que se guardan en ellas deben estar identificadas y visibles, las estanterías constituyen el medio de almacenamiento más simple y económico. Es la técnica adoptada para piezas pequeñas y livianas cuando las existencias no son muy grandes.

Columnas: Las columnas se utilizan para acomodar piezas largas y estrechas como tubos, barras, correas, varas gruesas, flejes entre otras. Pueden ser montadas en rueditas para facilitar su movimiento, su estructura puede ser de madera o de acero.

Apilamientos: Se trata de una variación de almacenamiento de cajas para aprovechar al máximo el espacio vertical. Las cajas o plataformas son apilados una sobre otras, obedeciendo a una distribución equitativa de cargas, es una técnica de almacenamiento que reduce la necesidad de divisiones en las estanterías, ya que, en la práctica, forma un gran y único estante. El

apilamiento favorece la utilización de las plataformas y en consecuencia de las pilas, que constituyen el equipo ideal para moverlos. La configuración del apilamiento es lo que define el número de entradas necesarias a las plataformas.

Operaciones de manipulación en almacén

Por lo anterior Iglesias (2010) nos dice que las operaciones de manipulación en el almacén de una determinada empresa “deben encontrarse estructuradas y disponer de las suficientes herramientas tanto físicas como administrativas e informáticas para poderlas llevar a buen fin. Para ello, se realizan operaciones de descarga – recepción y preparación de pedidos – expedición”.

Por otra parte, Iglesias (2010) nos dice que es necesario mencionar que un mal funcionamiento en las operaciones de manipulación en almacén puede tener incidencia negativa en:

El servicio que se da al cliente desde la empresa.

El nivel de inventario y control del mismo.

Los costos, pues es una mala organización de las operaciones de manipulación implica tardar más tiempo en los procesos operativos y por lo tanto tiene más costos.

Control de Almacén

Según Mueller (2015) el control de almacén, también conocido como manejo de inventario, es una serie de procedimientos que tienen la intención de manejar el flujo de bienes a través de los ambientes de ventas al menudeo. Los sistemas de inventario digitales ahora constituyen la mayor parte de los dispositivos de control de almacén, pero algunos pequeños negocios aún utilizan los registros con pluma y papel.

Asimismo, Salazar (2016) refiere que el control de almacén se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material –

materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados.

Importancia del Control de Almacén

Los sistemas y procedimientos de control de almacén, están diseñados para optimizar la cantidad de inventario a la mano para maximizar las ventas, y la satisfacción del cliente, en este sentido Mueller (2015):

La razón por la que estos sistemas importan, es porque los clientes que llegan a la tienda intentando comprar un artículo que no hay en el almacén al final se van frustrados, y tal vez nunca regresen. Como cualquier vendedor veterano podría decirte, repetir el negocio es la clave del éxito en una operación de ladrillo y mortero, así que asegurar que el negocio pueda cumplir las expectativas del cliente es de increíble importancia.

Objetivos del Control de Almacén

Por otra parte, Salazar (2016) los objetivos que debe plantearse una gestión de almacenes son:

Rapidez de entregas

Fiabilidad

Reducción de costes

Maximización del volumen disponible

Minimización de las operaciones de manipulación y transporte.

Del mismo modo Salazar (2016) señala que los beneficios que justifican su importancia son:

Reducción de tareas administrativas.

Agilidad del desarrollo del resto de procesos logísticos.

Optimización de la gestión del nivel de inversión del circulante.

Mejora de la calidad del producto.

Optimización de costes.

Reducción de tiempos de proceso.

Nivel de satisfacción del cliente

Control de costos en almacén

Al referirse a los costos relacionados con la función de almacenaje, hay que realizar una clara distinción entre los costos relativos a la posesión física de los productos - lo que constituyen la función de almacenamiento, y los que se generan como consecuencia del funcionamiento-costos inherentes a los procesos de entrada y salida en el almacén, en este sentido Bowersox y Closs (2007):

Ambos conceptos tienen diferentes enfoques: la noción de costos de posesión está ligada a la teoría de la decisión y se utiliza principalmente en la gestión de stocks, para calcular aspectos tales como el nivel de stock normativo o el lote económico de compras. En estos cálculos es importante el concepto de costo oportunidad. Por el contrario, los costos de los procesos operativos van normalmente ligados sólo con los gastos directos e indirectos generados por el almacén a consecuencia de su actividad productiva. El objetivo es reducir estos costos mediante una continua mejora de la gestión y de la productividad de los procesos.

Gestión de inventario

Según Villalva (2009) refiere que el inventario es una estadística física o conteo de los materiales existentes, para confrontarla con la existencia anotadas en los ficheros de existencias o en el banco de datos sobre materiales. Algunas empresas le dan el nombre de inventario físico, porque se trata de una estadística física o palpable de aquellos que hay en existencias en la empresa y para diferenciarlos de la existencia registradas en los ficheros de existencia.

Al respecto, Iglesias (2010) señala que el inventario es considerado como una de los grandes problemas de las empresas, el ideal de todos los integrantes de una compañía viene marcado por mantener los stocks lo más cercano a cero.

Finalmente, Bureau (2009) refiere que la gestión de inventarios se refiere a todo lo relativo con el control y manejo de existencia de determinados bienes en el cual se aplican métodos y estrategias que pueden hacer rentable y productivo la tenencia de estos; también permiten evaluar los movimientos o procedimientos de dichos productos. En la gestión de inventarios se implementan tres actividades básicas que son: la determinación de las existencias, el análisis del inventario, y el control de producción, cuando estas se están realizando de manera eficiente se puede afirmar que hay una buena gestión. La importancia de una gestión de inventarios radica en tener la cantidad adecuada de stock que permita responder ante posibles imprevistos tanto de la demanda como de la oferta, para proteger las actividades de la empresa, teniendo en cuenta que las organizaciones competitivas trabajan cada vez con stocks más bajos y niveles de servicio más altos

Importancia de los inventarios

El inventario físico se efectúa periódicamente, casi siempre en el cierre del período fiscal de la empresa, para efecto de balance contable, del mismo modo es importante por muchas razones, así lo manifiesta Villalva (2009):

Permite verificar las diferencias entre los registros de existencias, ficheros de existencia y las existencias físicas (cantidad real en existencia).

Permite verificar las diferencias entre las existencias físicas contables, en valores monetarios.

Proporciona la aproximación del valor total de las existencias (contables), para efectos de balances, cuando el inventario se realiza próximo al cierre del ejercicio fiscal.

En este sentido, Villalva (2009) la necesidad del inventario físico se fundamenta en dos razones:

El inventario físico cumple con las exigencias fiscales, pues deben ser transcrito en el libro de inventario, conforme la legislación.

El inventario físico satisface la necesidad contable, para verificar, en realidad, la existencia del material y la aproximación del consumo real.

2.3 Marco conceptual

Historia de los molinos de arroz de la Provincia del Santa, Región Ancash

Los molinos de arroz de la provincia del Santa, tienen sus inicios en el Centro Poblado Menor de Cambio Puente a finales del año 1987. En este contexto, es necesario resaltar que el Sr. Mario López fundó el Molino “Señor de los Milagros”, el cual nace como producto de contar en la provincia del Santa con una Empresa Molinera que se encargue de procesar el arroz con cáscara, que se acopiaba en el Valle del Santa, ya que ésta es una de las principales zonas arroceras del país, siendo de que aquí se cultivan hasta 3,000 hectáreas anuales.

Posteriormente se funda el molino de arroz del Sr. Mario Medina, y en el año 1995 se fundó el Molino “El Viejo”, de propiedad del Sr. Fernando Díaz Carbajal, luego aparecen el molino del Sr. Velásquez y el molino de los señores socios y propietarios Jorge Guzmán, Jorge Barboza y José Suyón.

Seguidamente en el año 2000, en el Centro Poblado de Tambo Real, perteneciente al Distrito de Santa, también se fundan otros molinos de arroz con cáscara, los cuales en conjunto dinamizan la economía de la provincia del Santa con el acopio del arroz con cáscara, comercialización del arroz blanco y sub-productos.

En sus inicios todos los molinos se instalaron de manera artesanal, ya que contaban con una capacidad de planta de aproximadamente 40 sacos x 48.00 kg por turno, luego con el transcurrir del tiempo estos molinos se fueron mecanizando y modernizando con la finalidad de aumentar la capacidad de planta de sus instalaciones industriales, y de esta manera satisfacer la demanda de sus productos y ofrecer productos de alta calidad. A la fecha se estima que la capacidad de procesamiento de todos los molinos en conjunto en la provincia del Santa, estarían bordeando los 12,000 sacos x 48.00 kg por turno aproximadamente.

Actualmente las empresas molineras están insertadas al sistema financiero, ya que parte de sus operaciones de inversión son financiadas con capital fresco para la compra de maquinaria moderna, construcción de instalaciones, capital de trabajo,

compra de vehículos para el transporte de carga del arroz con cáscara y de sus productos terminados etc.

Dentro de esta óptica, es preciso mencionar, que el arroz es el cereal que más se consume en el mundo después del trigo. A más de la mitad de la población mundial les proporciona con más del 50% de calorías de su alimento. En el Perú no hay almuerzo sin arroz. Nuestro país tiene uno de los mayores consumos per cápita de este apreciado cereal, se calcula en 54 kilos por persona al año, siendo el más alto de Latinoamérica.

Las micro y pequeñas empresas de molinos de arroz

Los molinos de arroz tienen una gran relevancia en muchos sectores de nuestra sociedad como en la agricultura, y economía, pero tiene mayor impacto en la alimentación de nuestra vida cotidiana, ya que como se sabe el arroz es el producto más usado para el acompañamiento de la gran mayoría de platillos preparados en nuestro país.

El papel que cumple un molino de arroz, es el de descascarar el arroz que ingresa con cáscara a través de su proceso principal: el pilado de arroz. Después de dichos procesos el arroz queda listo para su comercialización.

El proceso de pilado de arroz, empieza con el ingreso de materia prima (arroz con cáscara) de diferentes zonas del país. En este proceso, se verifica el grado de humedad del grano, ya que un grano húmedo favorece a la aparición de hongos y bacterias, lo cual hace que el arroz llegue a descomponerse. Posteriormente pasan un proceso de secado del arroz, donde por medio de secadores industriales calientan el grano para quitar todo tipo de humedad, el tiempo de ejecución de este proceso depende del grado de humedad del grano de arroz. Cabe resaltar que a mayor tiempo de secado, el arroz tiende a cambiar de color y esto baja la calidad del mismo. Seguidamente viene el proceso de descascarado en una primera instancia solo el 85% queda sin cáscara, el restante repite el proceso, adicionalmente el arroz pasa por tres tipos de pulidoras, es ahí donde se obtiene un arroz brillante y graneado. El último proceso es el de selección, donde pasa por una máquina que separa los granos de color amarillo y negros, dejando solo pasar al grano netamente blanco, el cual

posteriormente será envasado y enviado al almacén para su almacenamiento y posterior venta.

Las micro y pequeñas empresas de molinos de arroz y la Gestión de Calidad en el control de almacenes

Los molinos ubicados en la Provincia del Santa, no cuentan con un control de almacén ya que están siendo operadas por personal poco calificado en sus áreas respectivas. Además, dicho personal es contratado, solo por tener un vínculo de amistad con los dueños, mas no por sus capacidades.

Dentro de las características de estas micro y pequeñas empresas, encontramos que las principales actividades de almacén, son realizadas manualmente lo cual ocasiona lentitud y errores en sus procesos. Además no existe ningún tipo de clasificación u organización de los materiales dentro del almacén, En lo que respecto a la integración de la información por parte del almacén con otras áreas, esta sí lo comparte pero no con una área primordial como es el área de Gerencia de Ventas, la cual se encarga directamente de la atención de los pedidos de ventas de los clientes.

En la actualidad, las micro y pequeñas empresas presentan la necesidad de un sistema de información que automatice las actividades operativas como registrar de forma rápida y sin errores los datos concernientes a la operación del almacén, proporcionar información en tiempo real del stock con que cuenta el almacén e integrar las áreas de almacén y gerencia de ventas, compartiendo información de los estados de los envíos y el stock actual de cada producto.

Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz

Es la fusión entre aplicar herramientas y técnicas administrativas que permitan ayudar a controlar de manera eficiente todos los procesos que se realizan en un almacén. De manera que permitan optimizar recursos materiales, humanos y financieros, con el fin de generar un impacto positivo en los resultados de la empresa que lo aplica.

Gestión de Calidad

Es la acción de gestionar todos los procesos de una organización de manera estandarizada, haciendo partícipe a todos los integrantes de la organización con el objetivo general de la empresa. Dentro de estos objetivos, se incluye satisfacer a los clientes de acuerdo a las necesidades que estos presenten, y así poder prevalecer en el mercado con una posición óptima dentro de ella, todo esto aplicando herramientas administrativas de gestión de la calidad.

Calidad

La calidad es un término que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, estos términos tienen muchas definiciones, según la época histórica, Sin embargo, la Calidad es un concepto manejado con bastante frecuencia en la actualidad, pero a su vez, su significado es percibido de distintas maneras. Por lo tanto, los molinos de arroz, deben entender que la calidad constituye el mejor argumento que representa una garantía para la continuidad y futuro del negocio. Es por ello que, en las micro y pequeñas empresas, la calidad no debe ser solamente técnica, sino que además debe ser importante. Es decir, que se planifique la formación en calidad en los recursos humanos, de manera especial en las técnicas de trabajo en equipo, funcionamiento de grupos de calidad, herramientas para la mejora, todo esto en aras de mejorar y brindar una buena calidad del producto.

Control de almacenes

Es el proceso mediante el cual se tiene toda la información verídica referente a procesos como recepción de materiales y su almacenamiento óptimo, además de todos los movimientos que se realicen dentro del almacén. Logrando cumplir con todos los objetivos determinados para dicha área.

Calidad total

Es el estudio más evolucionado dentro de las micro y pequeñas empresas, donde proporciona una concepción total que fomenta la mejora continua. Es decir, en la actualidad la calidad total, se ha convertido dentro de las micro y pequeñas empresas en un factor estratégico y fundamental, porque la mayor parte de las empresas

aplican no solo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia. Sobre la base de las consideraciones anteriores, es necesario resaltar que la calidad, es una fuente de riqueza, siendo que sólo las empresas que se caracterizan por la calidad de sus productos y de sus servicios sobreviven en el mercado, alcanzando notoriedad y éxito.

Mejora Continua

En la actualidad en las micro y pequeñas empresas dentro del mercado, hay un grado muy alto de competitividad, debido al crecimiento de la población en poco tiempo. Por lo tanto, la mejora continua es necesario para las micro y pequeñas empresas, ello implica alistar a todos los miembros de las micro y pequeñas empresas en una estrategia destinada a mejorar de manera sistemática los niveles de calidad y productividad, reduciendo los costos y tiempos de respuestas, mejorando los índices de satisfacción de los clientes y consumidores.

Por otro lado, las micro y pequeñas empresas, deben tener mucho cuidado en no ser conformistas, porque la mejora continua no es hacer mejor las cosas, sino es aplicar la creatividad y la innovación en todo momento, pero con mucha cautela, sin caer en la soberbia, porque todo lo novedoso, no necesariamente es bueno, y no todo lo bueno tiene que ser novedoso.

III. HIPÓTESIS

En esta investigación no se plantea una hipótesis dado que es una investigación descriptiva ya que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de Investigación:

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño

No experimental – Transversal- Descriptivo

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó la “Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.”, tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal por qué el estudio Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016. Se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. (2016).

Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de la Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.

4.2 Población y Muestra

a) Población

La población estuvo conformada por 6 micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016. La información fue obtenida a través de la técnica de sondeo. (Ver anexo 3)

b) Muestra

La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por 6 micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016. (Ver anexo 3)

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa.	Edad	<ul style="list-style-type: none"> - De 18 a 30 años - De 30 a 50 años - De 50 años a más 	Razón
		Genero	<ul style="list-style-type: none"> - Masculino - Femenino 	Nominal
		Nivel de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> - Sin instrucción - Educación Básica - Superior no universitario - Superior universitario 	Ordinal
		Cargo	<ul style="list-style-type: none"> - Dueño - Administrador - Encargado 	Nominal
		Tiempo en el Cargo	<ul style="list-style-type: none"> - 0 a 5 años - 5 a 10 años - 10 años a mas 	Razón

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y pequeñas empresas	MYPE es una 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 transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Cuantos años tiene la MYPE	<ul style="list-style-type: none"> - 0 a 5 años - 5 a 10 años - 10 años a mas 	Razón
		Nº trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - 1 a 5 trabajadores - 5 a 10 trabajadores - 10 a más trabajadores. 	
		Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> - Generar ganancias - Subsistencia - Autoempleo 	Nominal

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad en el control de almacenes	Se refiere al uso de técnicas o herramientas de gestión, para lograr maximiza los beneficios de la empresa, en este caso una técnica para mejorar las utilidades de la empresa, en este sentido una herramienta efectiva es el control de almacenes la cual se refiere al proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier	¿Conoce el término gestión de calidad?	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal
		Técnicas modernas de gestión de calidad que aplica:	<ul style="list-style-type: none"> - Benchmarking - Empowerment - Lluvia de ideas - Las 5S - Outsourcing - Otros - Ninguna 	Nominal
		Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Poca iniciativa - Aprendizaje lento - No se adapta a los cambios - Desconocimiento del puesto - Otros 	Nominal
		Técnicas para medir el rendimiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> - La observación - La evaluación - La escala de puntuaciones - Evaluación 360° - Otros 	
		La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Casi siempre - A veces - Casi nunca - Nunca 	
		Método para almacenar los productos	<ul style="list-style-type: none"> - Almacenamiento en Bloque (Apilamiento Cubico) - Estanterías Fijas - Sistemas Compactos - Almacenes Robotizados - Otros - Ninguno 	

Continúa...

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad en el control de almacenes	material – materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados.	Infraestructura para el almacenamiento	- Si - No	Nominal
		Frecuencia de inventarios	- 1 vez por semana - 1 vez por mes - 1 vez por año - Otros	Nominal
		Instrumento para el control de entradas y salidas	- Registro de entradas y salidas - Kardex - Sistema Informático - Otros	Nominal
		Control del almacén disminuye el tiempo de entrega del producto al cliente	- Si - No	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó para recolectar información fue la encuesta, para registrar la información se utilizó un cuestionario estructurado por 18 preguntas relacionadas a los aspectos generales de los representantes (5), de las micro y pequeñas empresas (3), y a la variable en estudio: Gestión de calidad en el control de almacenes (10)

4.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas:

Microsoft Word: Es un procesador de textos de Office 2013, la enésima versión de la popular suite de ofimática de Microsoft, con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones. Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permite leer archivos digitales de extensión PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual. Microsoft Excel: Es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Métodos y diseños	Instrumentos y Procesamiento
<p>¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar las principales características de la Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>. Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.</p> <p>. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016</p>	<p>Gestión de calidad en el control de almacenes</p>	<p>Población:</p> <p>La población estuvo conformada por 6 micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.</p>	<p>Diseño</p> <p>El diseño de la investigación fue <i>No Experimental - Transversal- Descriptivo</i></p> <p>Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó la Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016, tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p>	<p>Técnica</p> <p>La técnica utilizada es la encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario</p>

Continúa...

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Métodos y diseños	Instrumentos y Procesamiento
	<p>Describir las principales características de la Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.</p>	<p>Gestión de calidad en el control de almacenes</p>	<p>La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por 6 micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016</p>	<p>Fue transversal por qué el estudio Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016, se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. (2016)</p> <p>Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.</p>	<p>Plan de análisis de los datos</p> <p>Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel, Microsoft Word, para la redacción digital y Acrobat Reader XI, para leer archivos digitales.</p>

4.7. Principios éticos:

La presente investigación que se realizó a las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016, la cual estuvo bajo el sustento de principios éticos, dentro ellos tuvimos a la responsabilidad ética, donde se preservó *la Libertad*, los valores, los derechos humanos y el respeto tanto por el autor como de los representantes legales de las MYPE, del mismo modo se consideró el *principio de Confiabilidad*, es decir se buscó y se ubicaron datos reales sobre la Gestión de calidad en el control de almacenes, para posteriormente tomarlas como fuentes 100% confiables, así mismo se respetó el derecho de autor, ya que no hubo apropiación ilícita de la información de la fuente y se hizo uso de la misma sin alteraciones y/o modificaciones y por último se consideró el *principio de Confidencialidad*, es decir se les aseguro a los representantes que no va habría ningún tipo de conflicto de interés por parte de la información brindada por las fuentes, así como su protección mediante el anonimato para no perjudicar directa o indirectamente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1.

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.

Datos Generales	N	%
Edad		
18 – 30 años	0	0.00
30 – 50 años	3	50.00
50 años a más	3	50.00
Total	6	100.00
Género		
Masculino	6	100.00
Femenino	0	0.00
Total	6	100.00
Grado de instrucción		
Sin Instrucción	0	0.00
Educación Básica	2	33.33
Superior No Universitaria	2	33.33
Superior Universitaria	2	33.34
Total	6	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	5	83.33
Administrador	0	0.00
Encargado	1	16.67
Total	6	100.00
Experiencia en el cargo		
0 – 5 años	3	50.00
5 – 10 años	1	16.66
10 a mas	2	33.34
Total	6	100.00

Fuente Cuestionario aplicado a los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.

Tabla 2.

Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.

Empresa	N	%
Tiempo en el rubro		
0 a 5 años	3	50.00
5 a 10 años	1	16.66
10 años a más	2	33.34
Total	6	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	2	33.33
6 a 10 trabajadores	2	33.33
11 trabajadores a más	2	33.34
Total	6	100.00
Objetivo de su creación		
Generar Ganancias	6	100.00
Subsistencia	0	0.00
Autoempleo	0	0.00
Total	6	100.00

Fuente Cuestionario aplicado a los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.

Tabla 3.

Características de la Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.

Gestión de calidad	N	%
Conoce qué es gestión de calidad:		
Si	5	83.33
No	1	16.67
Total	6	100.00
Técnicas modernas de la gestión conoce:		
Benchmarking	1	16.67
Empowerment	0	0.00
Las 5 S	2	33.33
Outsourcing	0	0.00
Otros	1	16.67
Ninguna	2	33.33
Total	6	100.00
Dificultades en la implementación de gestión de calidad		
Poca iniciativa	3	50.00
Aprendizaje lento	0	0.00
No se adapta a los cambios	0	0.00
Desconocimiento del puesto	0	0.00
Ninguna	3	50.00
Total	6	100.00
Técnicas para medir el rendimiento		
La observación	6	100.00
La evaluación	0	0.00
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Total	6	100.00
Gestión de la calidad a mejorar el rendimiento		
Siempre	4	66.67
Casi siempre	2	33.33
A veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	6	100.00

Continúa...

Tabla 3.

Características de la Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.

Gestión de Calidad	N	%
Método para almacenar los productos		
Almacenamiento en Bloque (Apilamiento Cubico)	6	100.00
Estanterías Fijas	0	0.00
Sistemas Compactos	0	0.00
Almacenes Robotizados	0	0.00
Otros	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	6	100.00
Infraestructura para el almacenamiento		
Si	6	100.00
No	0	0.00
Total	6	100.00
Frecuencia de inventarios		
1 vez por semana	4	66.67
1 vez por mes	1	16.66
1 vez por año	0	0.00
Otros	1	16.67
Total	6	100.00
Instrumento para el control de entradas y salidas		
Registro de entradas y salidas	4	66.67
Kardex	1	16.66
Sistema Informático	1	16.67
Otros	0	0.00
Total	6	100.00
Control del almacén disminuye el tiempo de entrega del producto al cliente		
Si	6	100.00
No	0	0.00
Total	6	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.

5.2 Análisis de Resultados:

Tabla 1.

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.

Con respecto a la edad de los representantes: El 50.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de entre 30 a 50 años, estos resultados llegan a coincidir con Beltrán (2014) el cual establece que el 50,0% de 31 – 50 años. Por otra parte esto contrasta con Curitima (2016) quien determina que el 61% de los representantes legales tienen de 45 a 64 años de edad, del mismo modo con Figueroa (2015) el cual establece que el 37,5% manifiestan tener de 47 a 57 años de edad, de la misma manera con Atravero (2015) el cual establece que el 60% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad, así mismo con Hernández (2014) el cual establece que el 40% de los gerentes y/o administradores de las MYPES encuestadas tienen entre 30 y 40 años de edad. Esto demuestra que la mitad de las micro y pequeñas empresas están dirigidas por personas emprendedoras que cuentan con experiencia en el manejo y administración de un negocio y esto hace que la probabilidad de que el negocio marche mal sea mínima, son personas decididas y trabajadoras que están constantemente buscando el éxito de sus negocios.

Con respecto al género de los representantes: El 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género masculino, estos resultados coinciden con Curitima (2016) quien determina que el 64% de los representantes legales son del sexo masculino, de la misma manera con Beltrán (2014) el cual establece que el 62,5% de representantes encuestados son del sexo masculino. Pero estos resultados contrastan con Atravero (2015) el cual establece que el 60% son del género femenino, así mismo con Hernández (2014) el cual establece que el 66.67% de los

gerentes y/o administradores de las MYPES son de sexo femenino. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas son dirigidas por varones, lo que implica que en las labores referentes al rubro agrario la dirección de los hombres es la que predomina, ya que muchos de éstos han seguido el legado de sus padres y fueron criados para manejar dichas empresas, con el fin de buscar un beneficio propio y sobre todo de la población.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes: El 33.34% de los representantes de las micro y pequeñas empresas cuenta con superior universitaria, estos resultados coinciden con Curitima (2016) quien determina que el 43% de los representantes tienen estudios universitarios, del mismo modo Atravero (2015) el cual establece que el 80% tiene un grado instrucción superior y universitaria. Pero estos resultados contrastan con Beltrán (2014) el cual establece que el 37,5% tienen grado de instrucción secundario, así mismo con Hernández (2014) el cual establece que el 53.33% de los de los gerentes y/o administradores de las MYPES encuestadas tienen solo secundaria completa. Esto demuestra que en la minoría de las micro y pequeñas empresas consideran que no es necesario tener un grado de instrucción específico para poder dirigirlo, sino que se basa más en el conocimiento empírico que obtiene el representante al pasar del tiempo, ya que es un porcentaje pequeño de representantes que tiene como grado de instrucción superior universitaria y esto le ayudará a poner en práctica todo lo aprendido en sus estudios.

Con respecto al cargo que ocupa el representante: El 83.33% de los representantes son los dueños de las micro y pequeñas empresas, esto coincide con. Pero estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Farfán (2015) quien menciona que el 62% de las personas encuestadas son administradores de las empresas. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas tienen como representantes a los mismos dueños del negocio quienes ocupan dicho puesto ya sea por ahorrar en contratar más personal o por que desconfían en que otro maneje su empresa de mejor manera que ellos mismos.

Con respecto a la experiencia en el cargo del representante: El 50.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen desempeñando el cargo menos de 5 años, el 33,3% desempeña el cargo más de 10 años y el 16,7% tiene de

entre 5 a 10 años en el cargo. Esto demuestra que la mitad de las micro y pequeñas empresas tienen como representantes a personas que tienen poco tiempo en el cargo, lo que indica que son personas que vienen adquiriendo experiencia con el día a día del negocio y lo están manejando de la mejor manera posible, con buenos y malos días, demostrando sus habilidades y su compromiso con la empresa.

Tabla 2.

Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.

Con respecto al tiempo en el rubro: El 50.00% de las micro y pequeñas empresas permanece en el rubro menos de 4 años, estos resultados parcialmente coinciden con los resultados encontrados. Por otra parte esto contrasta con los resultados encontrados por Farfán (2015) quien establece que el 62% de las Mypes tienen más de 3 años en el mercado; también contrastan con los resultados encontrados por Curitima (2016) quien puntualiza que el 50% de las mypes tienen de entre 11 a 20 años en el rubro, de la misma manera con Atravero (2015) el cual establece que el 70% de los representantes tiene de uno a dos años en actividad. Esto demuestra que la mitad de las micro y pequeñas empresas tienen poco tiempo de permanecer en el rubro y están compitiendo por un posicionamiento en el mercado, brindando a la población productos de calidad y a buen precio.

El 33,4% de las micro y pequeñas empresas tiene de entre 1 a 5 trabajadores, estos resultados coinciden con los resultados encontrados con Atravero (2015) el cual establece que el 90% de las Mypes trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores, de la misma manera con Farfán (2015) quien determina que el 62% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 2 a 4 trabajadores laborando, de igual manera coinciden con los resultados encontrados por Curitima (2016) quien indica que el 89% de las mypes tiene de 1 a 5 personas trabajando en la empresa. Esto demuestra que la minoría de las micro y pequeñas empresas cuentan con poco personal los cuales cumplen varias funciones dentro de la empresa, esto se debe a que el empresario tiene sólo a personas de confianza para el manejo de sus molinos.

Con respecto al objetivo de su creación: El 100.00% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias, estos resultados coinciden con los resultados encontrados. Pero contrastan con los resultados encontrados por Farfán (2015) quien menciona que el 46% de las micro y pequeñas empresas del rubro de arroz iniciaron su negocio por la oportunidad que brinda la zona. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas fueron creadas con fines de obtener ganancias y ser un ingreso más para las familias de los dueños y representantes en algunos casos, estas ganancias serán utilizadas para reinvertir en el negocio, mejorando la tecnología o infraestructura.

Tabla 3.

Características de la Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.

Con respecto al término gestión de calidad: El 83.33 % de las micro y pequeñas empresas si conoce el término Gestión de Calidad, estos resultados coinciden con los resultados encontrados. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas si conocen el termino Gestión de Calidad, ya que están constantemente informándose sobre el tema con fines de mejorar sus negocios y lograr cumplir satisfactoriamente con sus objetivos.

Con respecto a las técnicas modernas de gestión de calidad: El 33.34% de las micro y pequeñas empresas conoce la técnica de las 5S, estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Beltran (2014) el cual establece que el 56,3% implementó la técnica de la mejora continua en su organización, de la misma manera con Figueroa (2015) el cual establece que el 42,5% manifiesta que casi siempre se utiliza alguna técnica o herramienta de gestión de inventario, de la misma manera con Atravero (2015) el cual establece que el 70% ponen en práctica otras técnicas de gestión en lo que se refiere a temas de mejora continua. Esto demuestra que la minoría de las micro y pequeñas empresas conocen pocas técnicas acerca de la Gestión de Calidad, pero la más conocida es la técnica de 5S, que les ayuda a trabajar

de manera más ordenada y limpia, permitiendo que exista mayor productividad y sobre todo mejore su entorno laboral.

El 50.00% de las micro y pequeñas empresas tienen como dificultades para poder implementar la Gestión de Calidad, la poca iniciativa de sus trabajadores y el otro 50.00% no presenta ninguna dificultad. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no aplican técnicas Gestión de calidad ya que sus trabajadores no tienen mucho interés en ponerlas en práctica, sino realizar todos los procesos de manera tradicional sin apegarse a ningún estándar establecido.

El 100.00% de las micro y pequeñas empresas utiliza como técnica la observación para medir el rendimiento de sus trabajadores. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del utilizan la observación como único método de verificación del rendimiento y desenvolvimiento de sus trabajadores en sus puestos de trabajo.

Con respecto a las mejoras en el rendimiento del negocio: El 66.67% de las micro y pequeñas empresas indican que siempre la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y el 33.33% de los representantes considera que es casi siempre. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen conocimiento que la aplicación de técnicas de Gestión de Calidad dentro de un negocio conlleva a que este mejore a todo nivel dentro de todos los procesos de la empresa, y sobre todo se trabaje bajo un solo objetivo.

Con respecto al tipo de almacenamiento: El 100.00% de las micro y pequeñas empresas utilizan el almacenamiento en bloques como método para almacenar ordenadamente el producto. Esto demuestra que la totalidad utilizan el almacenamiento en bloques como único método para ordenar sus existencias y tener un mejor control de ellas, también éste método les permite no invertir en equipamiento para su almacén, así como disponer de un ambiente amplio para que visualicen su stock.

Con respecto a la infraestructura para el almacenamiento: El 100.00% de las micro y pequeñas empresas cuenta con una adecuada infraestructura para el almacenamiento del producto. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas

tienen una infraestructura adecuada para cada tipo de producto que tengan bajo su custodia y almacenaje dentro de la empresa, controlando la seguridad y conservación de sus productos.

Con respecto a la frecuencia de inventarios en el almacén: El 66.67% de las micro y pequeñas empresas lo realizan una vez por semana, el 16.66% una vez por mes y otros 16.67%. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas realizan sus inventarios una vez por semana, esto ayuda a tener un adecuado control y prevenir posibles desabastecimientos de los productos.

Con respecto al tipo de control: El 66.67% de las micro y pequeñas empresas usan el registro de entradas y salidas como instrumento de control de almacén, el 16.66% utiliza el Kardex y el 16.67% otros. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen un control minucioso de todo los ingresos y salidas de las existencias, esto hace posible saber en tiempo real cuanto y que producto ha ingresado o ha salido.

Con respecto al control del almacén: El 100.00% de las micro y pequeñas empresas considera que si se tiene un buen control de almacén se podrá disminuir el tiempo de entrega del producto al cliente. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas tiene conocimiento que un buen control ayuda a una rápida y mejor entrega de productos solicitados por los clientes, lo que hace posible que el cliente regrese o se fidelice con el negocio.

VI. CONCLUSIONES

La totalidad de los representantes son del género masculino. La mayoría absoluta son dueños de sus negocios. La mayoría tienen de entre 30 a 50 años, desempeñando el cargo menos de 5 años. La minoría cuentan con superior universitaria.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias. La mayoría permanece en el rubro menos de 5 años. La minoría tiene de entre 1 a 5 trabajadores.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas utiliza la observación como técnica para medir el rendimiento de sus trabajadores, el almacenamiento en bloques como método para almacenar ordenadamente el producto, contando con una adecuada infraestructura para el almacenamiento del producto, considera que si se tiene un buen control de almacén se podrá disminuir el tiempo de entrega del producto al cliente. La mayoría absoluta conoce el término Gestión de Calidad. La mayoría tiene como dificultades para poder implementar la Gestión de Calidad, la poca iniciativa de sus trabajadores, indican que siempre la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, realizan su inventario con una frecuencia de una vez por semana, usan el registro de entradas y salidas como instrumento de control de almacén. La minoría conoce la técnica de las 5 S.

RECOMENDACIONES

Implementar un software de control en los almacenes, que sea moderno y ayude en la administración de los registros de entrada y salida de los productos.

Capacitación continua al personal encargado de los almacenes relacionadas con las funciones del área con la finalidad de ser eficientes con los pedidos de sus clientes.

Contratar más personal para el área de almacén, asignándoles actividades específicas de las cuales se debe hacer responsable teniendo en cuenta el trabajo en equipo.

Reunirse regularmente con el personal, para discutir nuevas ideas, procedimientos mejorados, presupuestos y cualquier otro tema relacionado al control del almacén.

Designar como jefe de almacén a una persona con habilidades interpersonales, que no sólo pueda trabajar con sus empleados, sino también con los clientes y revisar constantemente los plazos de entrega de los productos.

REFERENCIAS

- Aldana, D., Álvarez, B., & Bernal, T. (2011). *Administración por calidad. Colombia: Universidad de La Sabana*. Recuperado 18 de abril de 2016, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10565646>
- Arenal, C. (2015). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Recuperado el 01 de mayo de 2016, de https://books.google.com.pe/books?id=FWZuCWAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Atravero, F. (2015). “*Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015*”. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Beltrán, C. (2014). “*Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPES del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014*”. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Brenes, P. (2015). *Técnicas de Almacén*. Madrid: Editorial Editex
- Briascó, I. (2014). *El desafío de emprender en el siglo xxi: herramientas para desarrollar la competencia emprendedora*. Recuperado el 23 de junio de 2016, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4626624>
- Caballero, G. y Freijeiro, A. (2010). *Dirección Estratégica de la Pyme*. Madrid: Ideas Propias Editorial S.L.
- Calderón, J. (2012). *Gestión de inventarios para Pymes*. Recuperado el 11 de mayo de 2016, de <https://logistweb.wordpress.com/2012/04/21/gestin-de-inventarios-para-pymes/>.

- Castillo, J. y Osorio, C. (2011). *La información documental para la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad aplicando la metodología de sistemas blandos*. Recuperado el 7 de mayo de 2016, de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/119821/114251>
- Cotacallapa, L. (2013). *Gestión de MyPE*. Lima: Editorial Imprenta Unión.
- Curitima, G. (2016). *Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Espejo, M. (2011). *Gestión Logística en las Mypes Peruanas*. *Logistec*. Recuperada el 10 de setiembre de 2017, de <http://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/pymes/item/794-gestion-logistica-en-las-mypes-peruanas>
- Farfán, J. (2014). *Gestión de la calidad de las mype del sector servicio –rubro pilado de arroz de la Provincia Sullana. Año 2014*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Fernández, V. G. (2014). *Manual: operaciones auxiliares de almacenaje*. Recuperado el 10 de julio de 2017, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4508031>
- Figueroa, A. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- FIAEP.org, (2014). *Control de Manejo de Inventario y Almacén*. Recuperado el 29 de setiembre de 2016, de <http://fiaep.org/inventario/controlymanejodeinventarios.pdf>

- Gómez, J. (2013). *Gestión Logística y Comercial*. Madrid: McGraw-Hill/ Interamericana de España, S.L.
- Guajardo, E. (2008). *Administración de la calidad total. Conceptos y enseñanzas de los grandes maestros de la calidad*. México: Editorial Pax.
- Hernández (2014). “*Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014*”. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Herrera, B. (2011). *Análisis Estructural de las MYPES y PYMES*. Lima. Recuperado el 11 de mayo de 2016, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/>
- Instituto Nacional de calidad (2016). *19 PYMES con apoyo del INACAL adoptarán un modelo integral de Gestión de Calidad*. Recuperado el 05 de Mayo del 2017 de, <http://www.inacal.gob.pe/principal/noticia/pymes-adoptaran-un-modelo-integral-de-gestion-de-calidad>
- Marusic, R. (2010). *Dos efectos logra la tecnología SAP en pymes bolivianos*. Recuperado el 18 de octubre de 2016, de <http://mype-pymes-bolivia.blogspot.pe/2010/05/>
- Méndez, C. E. (2009). *Tecnología y Herramientas de Gestión*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- Ministerio de Trabajo, (2013). *Texto único ordenado de la Ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE*. Recuperado el 18 de abril de 2016, de <http://www.trabajo.gob.pe/normaCompletaSNIL.php?id=3300>
- Mueller, D. (2015). *¿Qué es control de almacén?* Recuperado el 01 de octubre de 2016, de http://www.ehowenespanol.com/control-almacen-info_257226/
- Palenzuela, J. (2016). *Los 10 problemas más comunes en la gestión del almacén para las pymes*. Recuperado el 10 de Agosto del 2016, de,

<http://www.cadenadesuministro.es/noticias/los-10-problemas-mas-comunes-en-la-gestion-del-almacen-para-las-pymes/>

Paulise, L. (2015). *8 factores por los que fracasan el 90% de las PYMES*. Recuperado el 10 de Agosto del 2016, de <http://destinonegocio.com/pe/economia-pe/8-factores-fracasan-90-pyme/>

Pérez, J. & Merino, M. (2008). *Definición de Gestión*. Recuperado el 11 de mayo de 2016, de <https://definicion.de/gestion/>

Pérez, J. (2014). *Los Principios de la Gestión Total de la Calidad*. Recuperado el 17 de abril de 2016, de <http://iso9000calidad.blogspot.pe/2014/10/los-principios-de-la-gestion-total-de.html>

Román, J. (2015). *Gestión de Calidad en la PYMES chilenas*. Recuperado el 25 de setiembre de 2016, de <http://www.businessexcellence.cl/gestion-de-calidad-en-las-pymes-chilenas/>

Salazar, B. (2016). *Gestión de Almacenes*. Recuperado el 02 de octubre de 2016, de <http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/>

Sosa, P. (2008). *Administración por Calidad. Un modelo de Calidad Total para las empresas*. (2ª ed.) Madrid: Editorial Limusa.

Tamarez, I. (2011). *Guía docente para el desarrollo de las competencias emprendedoras*. Madrid: Ministerio de Educación y OEI. Santo Domingo.

Vásquez, J. (2013). *Importancia de las MyPEs en el Perú*. Recuperada el 15 de abril de 2016, de <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

Ventura, B. (2012). *Operaciones Administrativas de Recursos Humanos*. Madrid: Paraninfo S.A.

Vértice (2011). *La Gestión económica y laboral en las pymes*. Málaga. Recuperado el 5 de mayo de 2016, de

https://books.google.com.pe/books?id=mC_can2i210C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Villalva, J. (2009). *Almacenes*. Recuperado el 25 de julio de 2017, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3181884#>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Título de la investigación	X														
Hoja de firma de jurado y asesor	X														
Hoja de Agradecimiento	X														
Hoja de Dedicatoria	X														
Resumen		X													
Abstract		X													
Contenido		X													
I. Introducción		X													
II. Revisión de la literatura			X												
2.1. Antecedentes			X												
2.2. Bases teóricas			X												
2.3. Marco conceptual				X											
III. Hipótesis				X											
IV. Metodología					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					X										
4.7. Principios éticos					X										
V. Resultados de la Investigación						X									
5.1. Tablas						X									
5.2. Análisis de resultados							X	X							
Conclusiones, recomendaciones y anexos									X						
Presentación del informe final de investigación, artículo científico y ponencia										X	X	X	X	X	X

Anexo 2: presupuesto

Detalle	Cantidad	Precio Unitario (S/)	Sub Total (S/)
Impresiones	40	0.40	16.00
Copias	400	0.05	20.00
Taller cocurricular	1	2,000.00	2,000.00
Servicio antiplagio	1	100.00	100.00
Empastado	2	45.00	90.00
Anillado	2	15.00	30.00
Constancia de no adeudo	1	20.00	20.00
TOTAL			2,276.00

Total Presupuesto: S/2,276.00

Financiamiento: Autofinanciado por el estudiante.

Anexo 3. Población y muestra

N°	Razón Social	Dirección	Nombre del Representante	Cargo
01	FERNANDO BENIGNO DIAZ CARBAJAL - MOLINO EL VIEJO	Av. El Porvenir Mz. D – Lt. 16 - CPM Cambio Puente, Chimbote, Santa, Ancash.	Sr. Fernando B. Díaz Carbajal	Titular
02	LUNAREJO CUEVA TULA DORIS - MOLINOS MILAGROS	Mz. E – Lt. S/N - CPM Cambio Puente, Chimbote, Santa, Ancash.	Sr. Hebert Bazan Ñañez	Encargado
03	LOPEZ PALACIOS MARIO – MOLINO SEÑOR DE LOS MILAGROS	Calle Piura S/N CPM Cambio Puente, Santa, Chimbote	Sr. Jesus Rully López Yupanqui	Dueño
04	EMPRESA AGROINDUSTRIAL EL AGRICULTOR S.A.C. – AGRI S.A.C.	Av. El Porvenir Mz. D- Lt. 01 Cambio Puente (Frente a Patio de llaves Hidrandina S.A.)	Sr. Sullon Piscocoya Víctor	Gerente General
05	MOLINDUSTRIAS EL CHIMBOTANO S.A.C.	Mz. Y Lt. S/N - Tambo Real Viejo (frente al colegio)	Sr. Felix German Llona Allende	Gerente General
06	MOLINERA DEL SANTA S.R.L.	PAR.7_7659005 05414 Nro. 5414 - Tambo Real Viejo (a la entrada de Tambo Real Viejo), Ancash - Santa – Santa.	Sr. Quijano Huincho Criser Quenede	Gerente General

Anexo 4. Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

"CUESTIONARIO"

Razón Social: MARIO LOPEZ PALACIOS
Dirección: CALLE PIVISA S/N C.P.H. CAMBIO PUENTE
Nombres: LESOS RILLY LOPEZ YUPANQUI
Cargo: GERENTE Telef: 971 304279

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **"Gestión de Calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016"**. Para obtener el título profesional de licenciado en administración.

La información que Usted proporcione será exclusivamente para fines académicos y de Investigación, agradeciendo anticipadamente por su valiosa colaboración.

Instrucciones: Por favor marcar con una X una de las alternativas que se ofrecen en cada pregunta, de acuerdo a lo que considere desde su criterio personal y profesional.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la micro y pequeña empresa?

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Encargado

5. ¿Hace cuantos años desempeña el cargo?

- a) 0 a 5 años
- b) 5 a 10 años
- c) 10 a más años

1.2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

6. ¿Cuántos años tiene de permanencia la Empresa en el rubro?

- a) 0 a 5 años
- b) 5 a 10 años
- c) 10 a más años

7. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

8. ¿Cuál es el objetivo de creación de la empresa?

- a) Generar ganancias
- b) Subsistencia
- c) Autoempleo

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

9. ¿Conoce el término "Gestión de Calidad"?

- a) Si
- b) No

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

- a) Benchmarking
- b) Empowerment
- c) Las 5 S
- d) Outsourcing
- e) otros
- f) ninguna

11. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad en su Empresa?

- a) poca iniciativa
- b) aprendizaje lento
- c) no se adapta a los cambios
- d) desconocimiento del puesto
- e) otros
- f) ninguna

12. ¿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

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

- a) siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

2.2. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: CONTROL DE ALMACÉN

14. ¿Utilizan algún método para almacenar ordenadamente el producto?

- a) Almacenamiento en Bloque (Apilamiento Cubico)
- b) Estanterías Fijas
- c) Sistemas Compactos
- d) Almacenes Robotizados
- e) Otros
- f) Ninguno

15. ¿Cuentan con infraestructura adecuada para el almacenamiento del producto?

- a) Si
- b) No

16. ¿Con qué frecuencia se realizan los inventarios?

- a) 1 vez por semana
- b) 1 vez por mes
- c) 1 vez por año
- d) otros

17. ¿Qué tipo de instrumento utilizan para llevar el control de entradas y salidas de almacén?

- a) Registro de entradas y salidas
- b) Kardex
- c) Sistema Informático
- d) Otros

18. ¿Considera Ud. que un buen control del almacén logrará disminuir el tiempo de entrega del producto al cliente?

- a) Si
- b) No

.....
ELABORADO POR

.....
VALIDADO POR

Anexo 6. Hoja de tabulación

Pregunta	Respuesta	Tabulación	N	%
1. Edad	18 a 30 años		0	0.00
	30 a 50 años	III	3	50.00
	50 a más años	III	3	50.00
	Total		6	100.00
2. Género	Masculino	IIII I	6	100.00
	Femenino		0	0.00
	Total		0	100.00
3. Grado de Instrucción	Sin Instrucción		0	0.00
	Educación básica	II	2	33.33
	Superior no Universitaria	II	2	33.33
	Superior Universitaria	II	2	33.34
	Total		6	100.00
4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la micro y pequeña empresa?	Dueño	IIII	5	83.33
	Administrador		0	0.00
	Encargado	I	1	16.67
	Total		6	100.00
5. ¿Hace cuantos años desempeña en el cargo?	0 a 5 años	III	3	50.00
	5 a 10 años	I	1	16.67
	10 a más años	II	2	33.33
	Total		6	100.00
6. ¿Cuántos años tiene de permanencia la empresa en el rubro?	0 a 5 años	III	3	50.00
	5 a 10 años	I	1	16.67
	10 a más años	II	2	33.33
	Total		6	100.00
7. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?	1 a 5 trabajadores	II	2	33.34
	6 a 10 trabajadores	II	2	33.33
	11 a más trabajadores	II	2	33.33
	Total		6	100.00
8. ¿Cuál es el objetivo de creación de la empresa?	Generar ganancia	IIII I	6	100.00
	Subsistencia		0	0.00
	Autoempleo		0	0.00
	Total		6	100.00
9. ¿Conoce el término “Gestión de Calidad”?	Si	IIII	5	83.33
	No	I	1	16.67
	Total		6	100.00
10. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?	Benchmarking	I	1	16.67
	Empowerment		0	0.00
	Las 5S	II	2	33.33
	Outsorsing		0	0.00
	Otros	I	1	16.67
	Ninguna	II	2	33.33
	Total		6	100.00
11. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad en su empresa?	Poca Iniciativa	III	3	50.00
	Aprendizaje lento		0	0.00
	No se adaptan a los		0	0.00

Pregunta	Respuesta	Tabulación	N	%
	cambios Desconocimiento del puesto Otros Ninguna Total	III	0 3 0 6	0.00 50.00 0.00 100.00
12. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	Observación Evaluación Escala de Puntuación Evaluación de 360° Otros Total	IIII 1	6 0 0 0 0 6	100.00 0.00 0.00 0.00 0.00 100.00
13. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca Total	IIII II	4 2 0 0 0 6	66.67 33.33 0.00 0.00 0.00 100.00
14. ¿Utilizan algún método para almacenar ordenadamente el producto?	Almacenamiento en bloque (Apilamiento cúbico) Estanterías fijas Sistema Compactos Almacenes robotizados Otros Ningunos Total	IIII 1	6 0 0 0 0 0 6	100.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 100.00
15. ¿Cuentan con infraestructura adecuada para el almacenamiento del producto?	Si No Total	IIII 1	6 0 6	100.00 0.00 100.00
16. ¿Con qué frecuencia se realizan los inventarios?	1 vez por semana 1 vez por mes 1 vez por año otros Total	IIII I 1 1	4 1 0 1 6	66.66 16.67 0.00 16.67 100.00
17. ¿Qué tipo de instrumento utilizan para llevar el control de entradas y salidas de almacén?	Registro de entradas y salidas Kárdex Sistema Informático Otros Total	IIII I 1	4 1 1 0 0 6	66.66 16.67 16.67 0.00 0.00 100.00
18. ¿Considera Ud. que un buen control del almacén logrará disminuir el tiempo de entrega del producto al cliente?	Si No Total	IIII 1	6 0 6	100.00 0.00 100.00

Anexo 6. Figuras

a) Respecto a las características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas

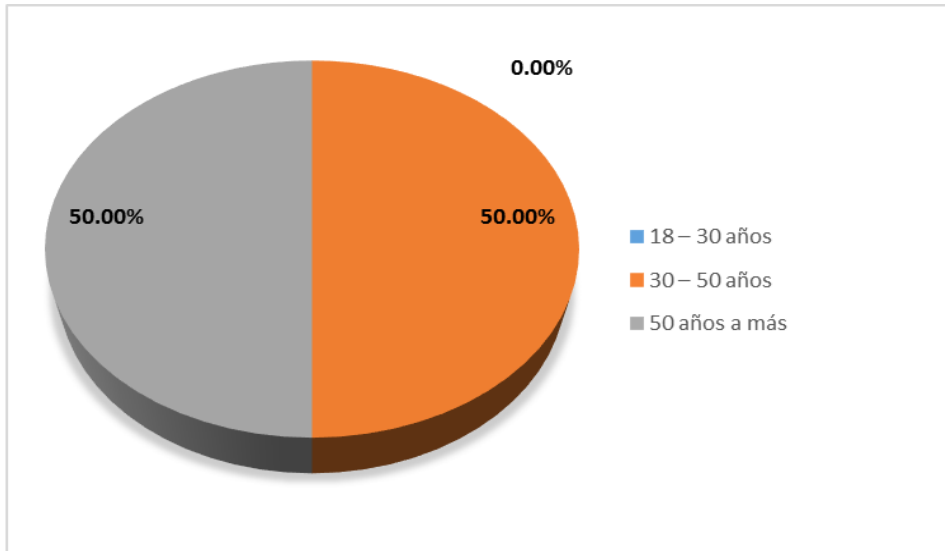


Figura 1. Edad del representante

Fuente. Tabla 1.

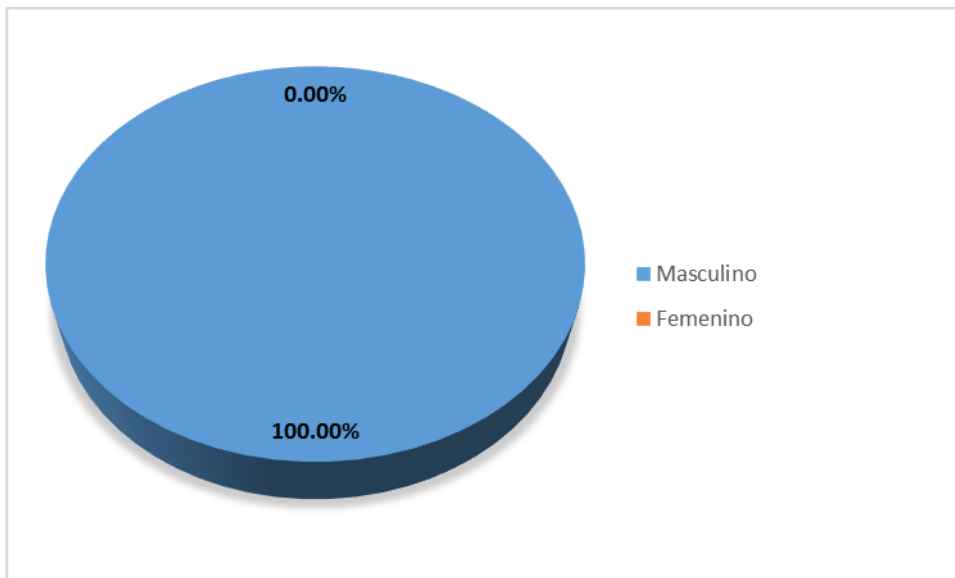


Figura 2. Género del representante

Fuente. Tabla 1.

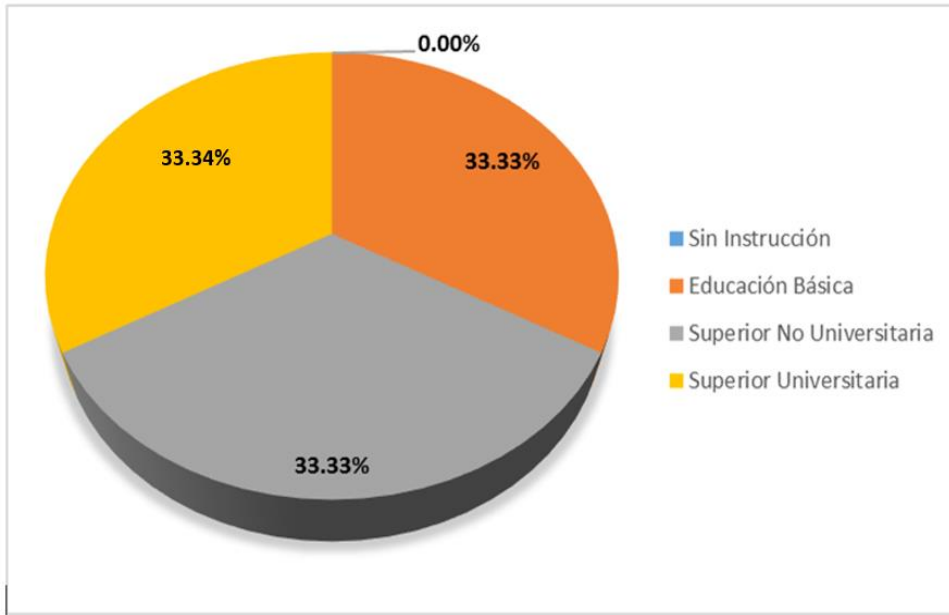


Figura 3. Grado de Instrucción del representante

Fuente. Tabla 1.

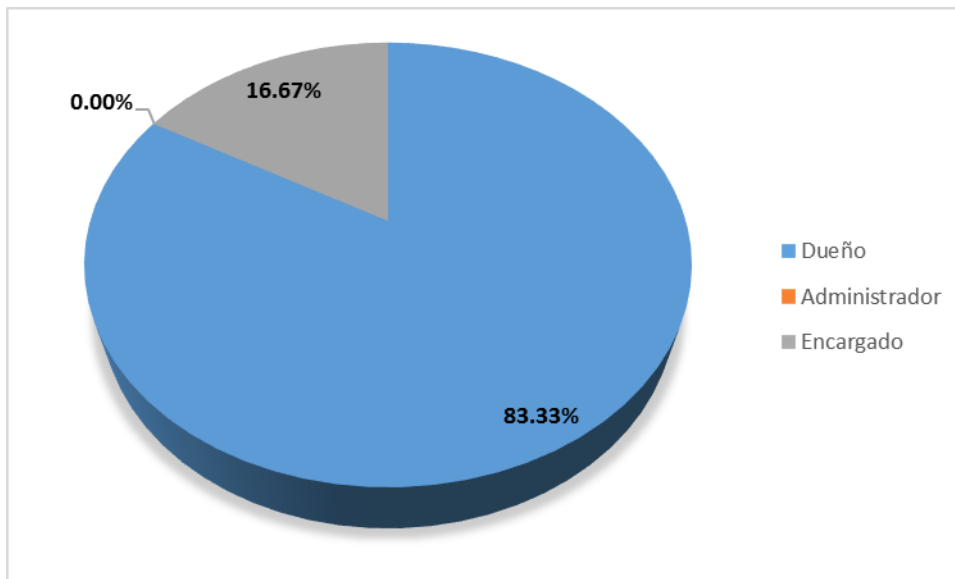


Figura 4. Cargo que desempeña el representante

Fuente. Tabla 1.

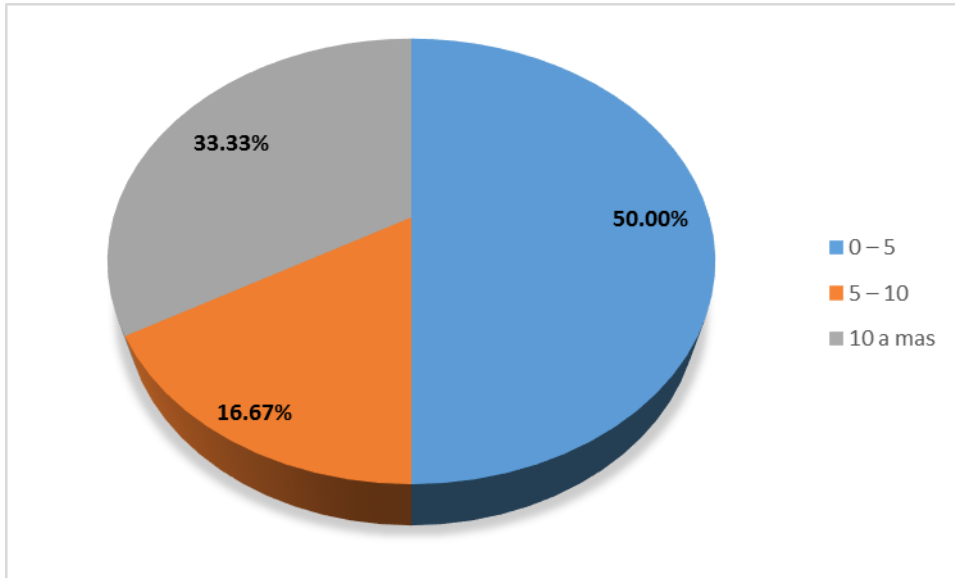


Figura 5. Tiempo en el Cargo

Fuente. Tabla 1.

a) Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas

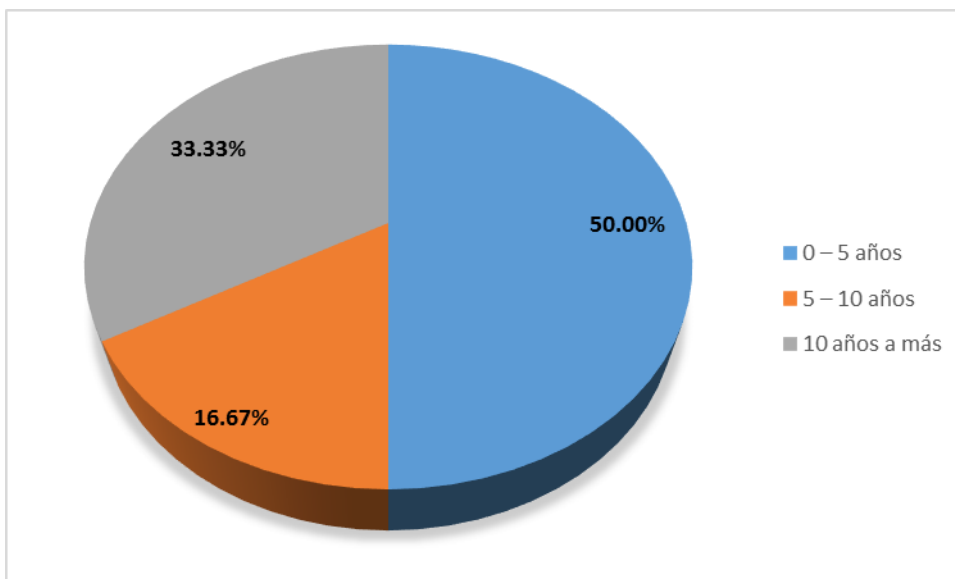


Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente. Tabla 2.

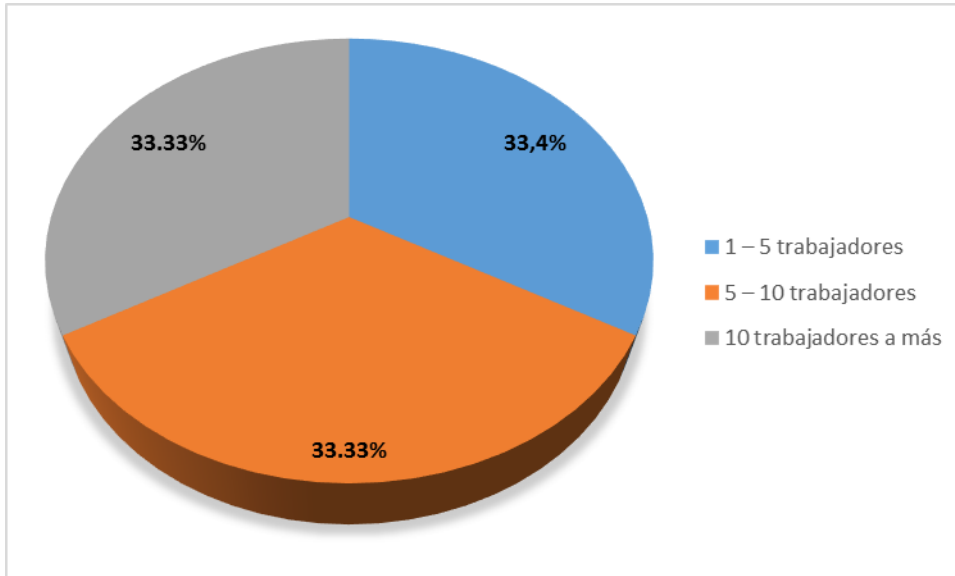


Figura 7. Número de trabajadores de la empresa

Fuente. Tabla 2.

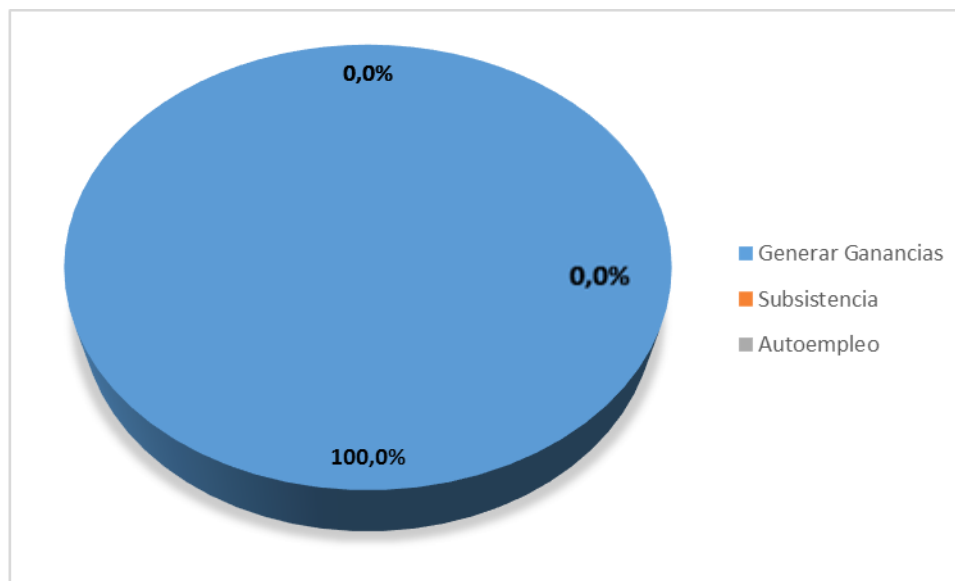


Figura 8. Objetivo de creación de la empresa

Fuente. Tabla 2.

c) Respecto a las características de la Gestión de Calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas

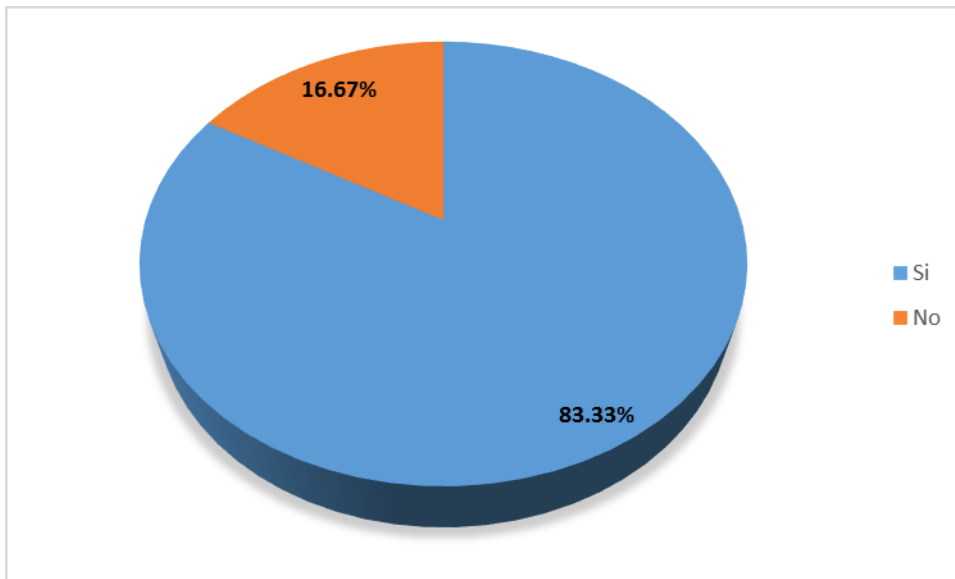


Figura 9. Conoce el término Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3.

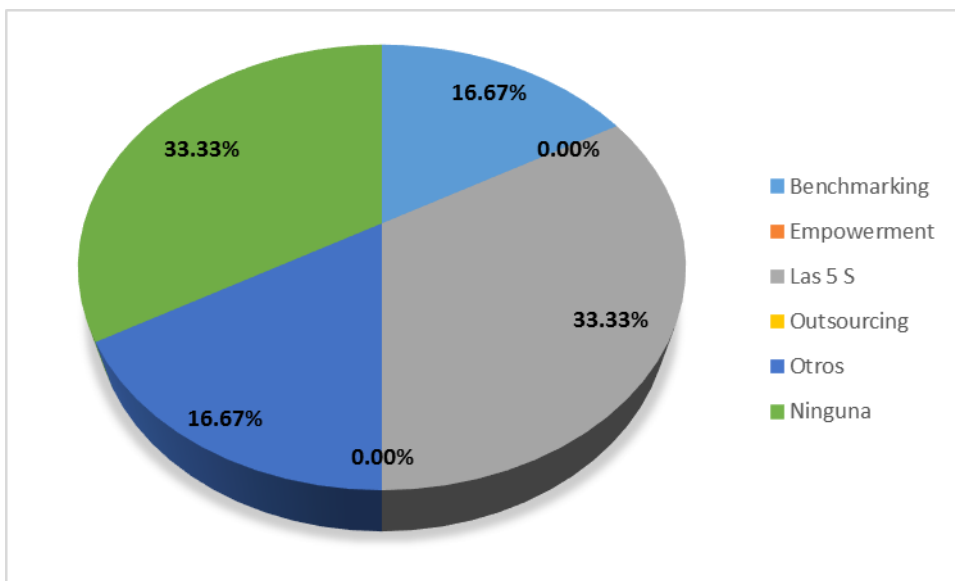


Figura 10. Técnicas de Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3.

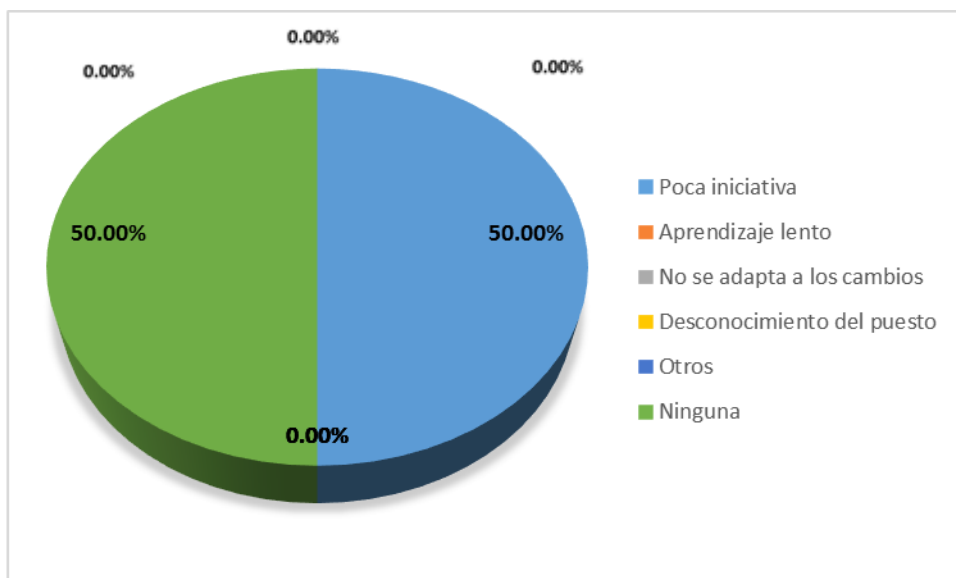


Figura 11. Dificultades para su implementación

Fuente. Tabla 3.

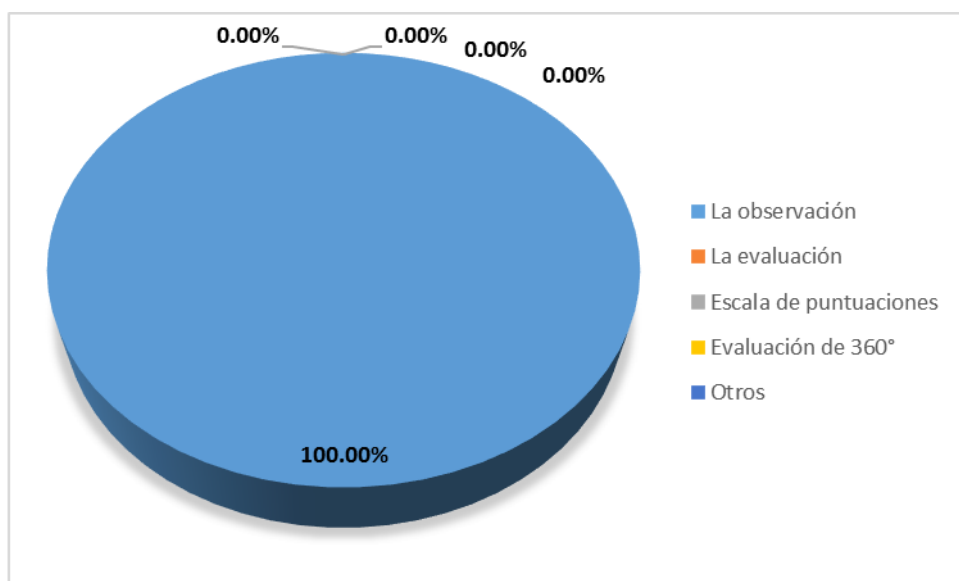


Figura 12. Técnicas de medición del rendimiento

Fuente. Tabla 3.

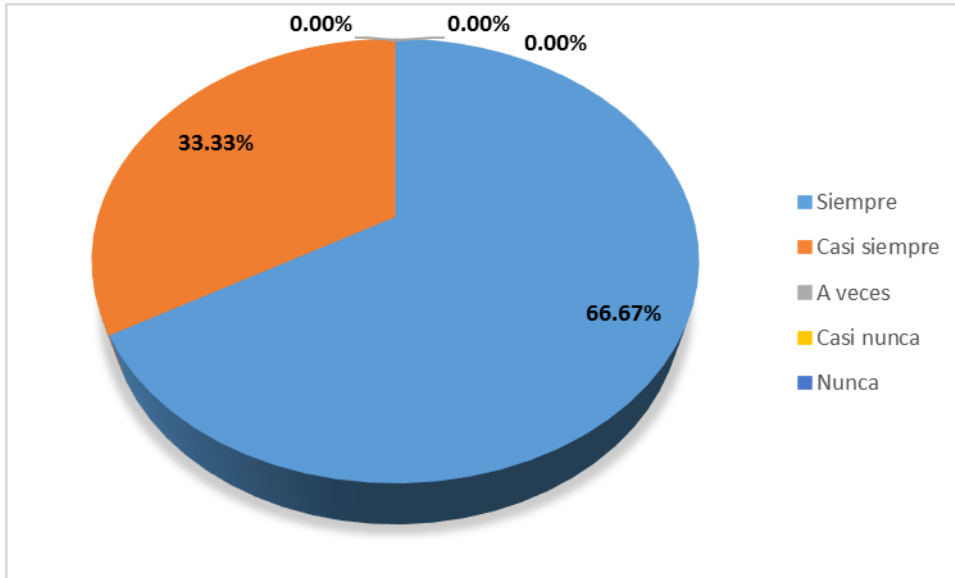


Figura 13. La Gestión de Calidad mejora el rendimiento del negocio
Fuente. Tabla 3.

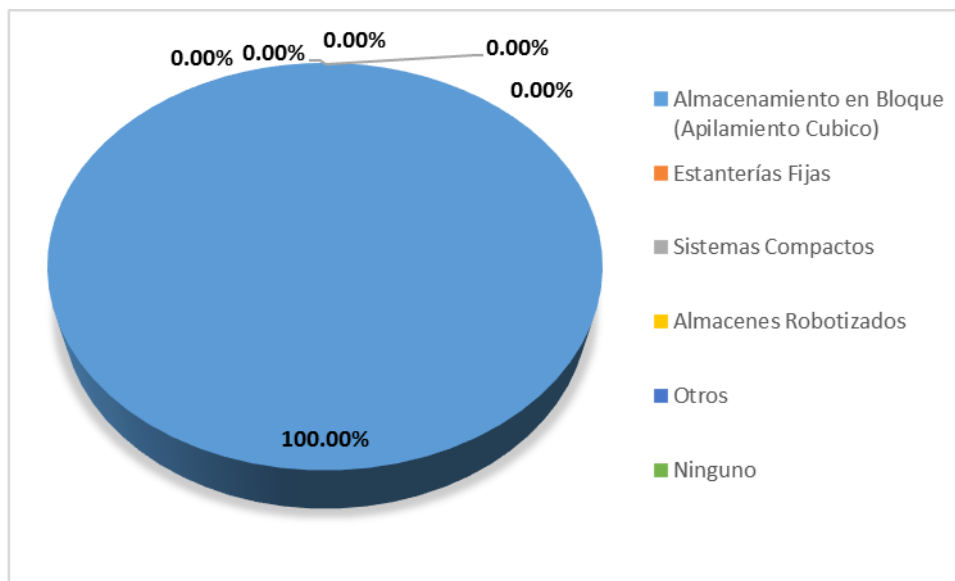


Figura 14. Método para almacenar ordenadamente el producto.
Fuente. Tabla 3.

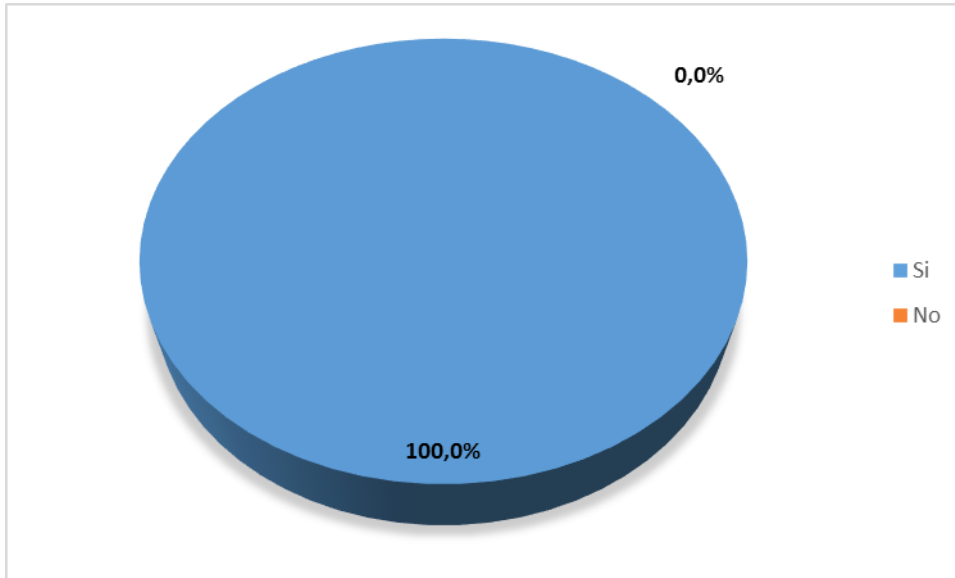


Figura 15: Infraestructura adecuada para el almacenamiento del producto.
 Fuente: Tabla 03.

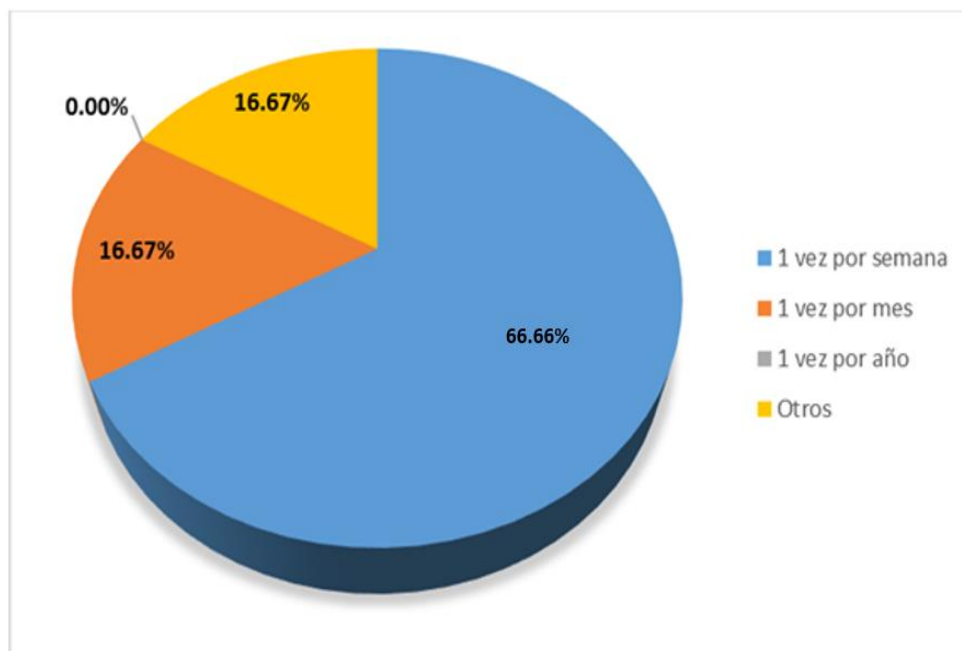


Figura 16. Frecuencia de inventarios.
 Fuente. Tabla 3.

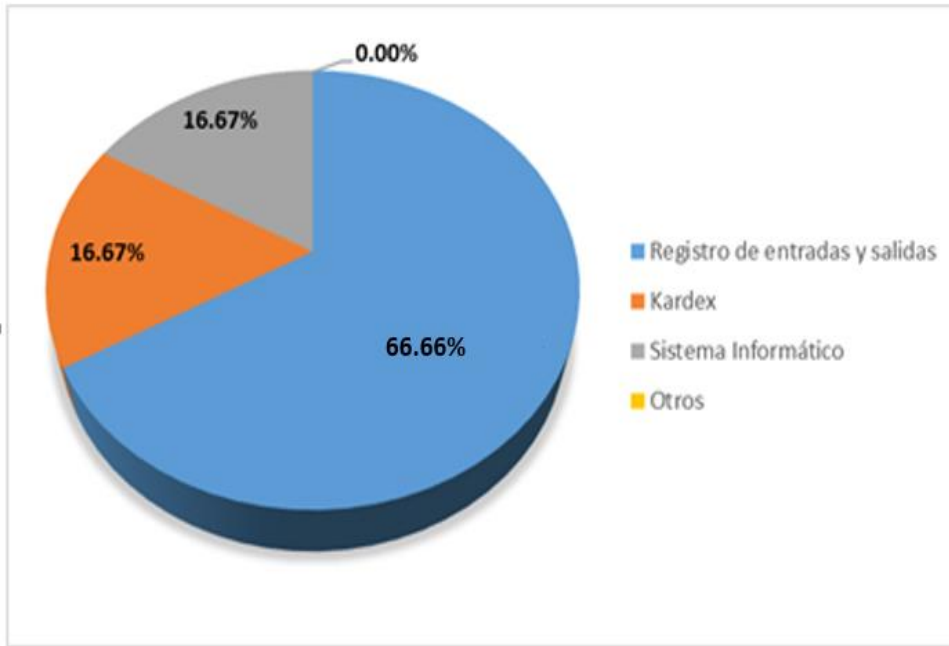


Figura 17. Instrumento utilizado para llevar el control de entradas y salidas de almacén

Fuente. Tabla 3.

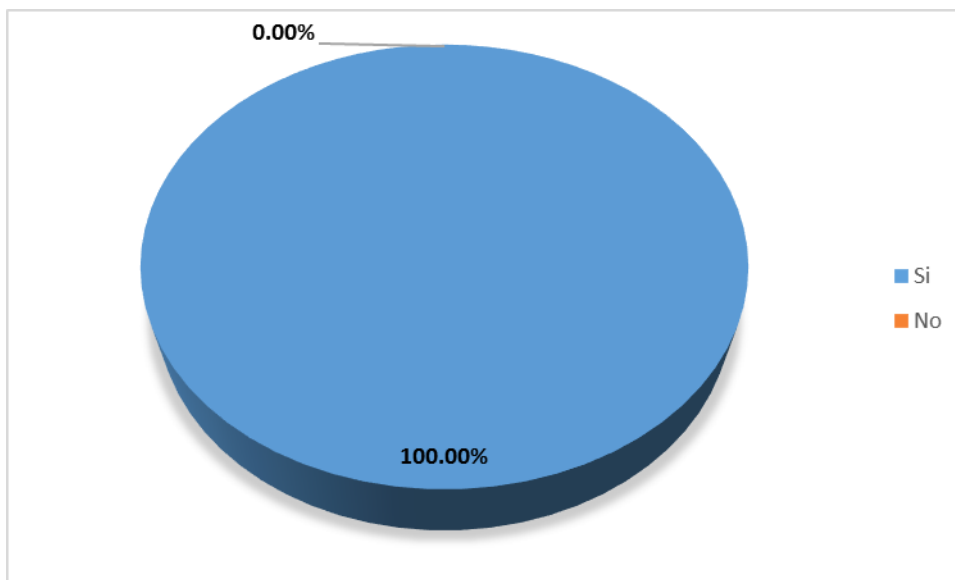


Figura 18. Control del almacén disminuye el tiempo de entrega del producto del cliente.

Fuente. Tabla 3.