



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**TÍTULO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO,  
RUBRO FERRETERÍAS EN EL DISTRITO DE SANTA,  
2015”**

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

**AUTORA:**

**BR. CARMEN VERÓNICA SERRANO PONCE**

**ASESOR:**

**DR. REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2017**

## **HOJA DE JURADO**

Dr. Santos Felipe Llenque Tume  
Presidente

Mgtr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro  
Secretario

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez  
Miembro

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina  
Tutor

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme vida, fuerza y salud y permitirme cumplir con mis metas trazadas.

A mi familia, por acompañarme en este duro camino de estudio y lograr mi meta de ser profesional.

A mis docentes, por brindarme conocimiento y prepararme para la vida profesional, a mis compañeros de estudio por los buenos y malos momentos que hemos compartido.

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mi familia, por el apoyo que me brindan y a mi hijo que es la más grande motivación para poder seguir adelante

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, cuyo título es “La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de Santa, 2015”, cuyo objetivo general es **Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Santa, 2015**, se utilizó el diseño no experimental – transversal, con una población objeto de estudio de 03 micro y pequeñas empresas del distrito de Santa, se aplicó un cuestionario de 14 preguntas con lo que se obtuvo los siguientes resultados: Del total de propietarios encuestados el 66,7% tiene edades entre 31 y 50 años; y un 33,3% de 51 años a más, quedando demostrado que los propietarios son en su mayoría personas adultas. El 66,7% de encuestados manifiestan que el tiempo que llevan en el rubro es 4 a 6 años; demostrando que el Perú es un país de emprendedores. El 66.7% manifiesta que sí tienen un plan de negocio estratégico, mientras que el 33.3% no lo tiene; Se puede apreciar que los propietarios han implementado planes estratégicos a sus establecimientos, ya que se observa que el porcentaje ha venido disminuyendo desde el 2014 al 2016. **Conclusión:** La mayoría de los propietario, son personas adultas con edades que fluctúan entre los 31 a 50 años, predominando el género masculino, las MYPE, tienen una permanencia en el rubro de 4 a 6 años, los propietarios si tienen un plan de negocio estratégico, para este total de encuestados, los resultados que logro en su MYPE con la aplicación de la Gestión de calidad fue tener clientes satisfechos.

Palabra clave: Ferretería, Gestión de calidad, MYPE.

## **ABSTRACT**

The present research work, whose title is "Quality Management in Micro and Small Enterprises of the commerce sector, category of hardware stores in the district of Santa, 2015", whose general objective is to determine the characteristics of the quality management in the micro And small businesses in the commerce sector, in the district of Santa district, 2015, the non - experimental - transversal design was used, with a study population of 03 micro and small enterprises of the district of Santa, a questionnaire of 14 questions was applied with Resulting in the following results: The total of owners surveyed 66.7% is between 31 and 50 years old; And 33.3% from 51 years to more, showing that the owners are mostly adults. The 66.7% of respondents stated that the time they take in the item is 4 to 6 years; Demonstrating that Peru is a country of entrepreneurs. 66.7% stated that they do have a strategic business plan, while 33.3% do not have a strategic business plan; it can be seen that the owners have implemented strategic plans and their establishments, since it is observed that the percentage has decreased from 2014 to 2016. Conclusion: The majority of the owners are adults with ages ranging from 31 to 50 years, Predominating the masculine gender, the MYPE, have a permanence in the category of 4 to 6 years, the owners have a strategic business plan, for this total of respondents, the results of achievement in their MYPE with the application of Management Quality of the customers.

**Key word:** Quality management, Hardware store, MYPE

## CONTENIDO

TÍTULO.....	i
HOJA DE JURADO.....	ii
AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRAC.....	v
CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	vii
I.    INTRODUCCIÓN.....	1
II.   REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	5
2.1    Antecedentes.....	5
2.2    Bases teóricas.....	9
2.3    Marco conceptual.....	22
2.4    Diseño de la investigación.....	23
III.  HIPÓTESIS.....	25
IV.  METODOLOGÍA.....	26
4.1    Diseño de la Investigación.....	26
4.2    Población y muestra.....	26
4.3    Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	26
4.4    Técnicas e Instrumentos.....	27
4.5    Plan de análisis.....	27
4.6    Matriz de Consistencia.....	28
4.7    Principios Éticos.....	29
V.   RESULTADO.....	30
4.1.  Resultados.....	30
4.2  Análisis de los Resultados.....	33
VI.  CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
Referencias Bibliográficas.....	39
Anexo.....	41

## ÍNDICE DE TABAS Y FIGURAS

### TABLAS

Tabla 1: Características generales del representante de las Micro y Pequeñas empresas del sector Comercio - rubro Ferretería en el distrito de Santa, 2015 .....	30
Tabla 2: Características generales de las Micro y Pequeñas empresas del sector Comercio - rubro .....	31
Tabla 3: Tabla 03. Gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro Ferretería en el distrito de Santa, 2015 .....	32

### FIGURAS

Figura N° 1: Edad del representante .....	47
Figura N° 2: Género del representante .....	47
Figura N° 3: Grado de instrucción del representante .....	48
Figura N° 4: Cargo en la MYPE .....	48
Figura N° 5: Tiempo en el cargo.....	49
Figura N° 6: Tiempo de la MYPE en el rubro .....	49
Figura N° 7: Número de colaboradores en la MYPE.....	50
Figura N° 8: Objetivo de la MYPE .....	50
Figura N° 9: Plan de negocio estratégico .....	51
Figura N° 10: Rendimiento del negocio.....	51
Figura N° 11: Herramientas o técnicas modernas.....	52
Figura N° 12: Tiene personal competitivo .....	52
Figura N° 13: Evaluación del rendimiento del personal .....	53
Figura N° 14: Resultado de las Gestión de Calidad.....	53

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las micro y pequeñas empresas, cumplen una función muy importante, por ser generadoras de empleo, y principales aportantes al PBI, por lo que llegan a ser parte sustancial de la economía de cada país; esto se manifiesta con lo dicho por Avalos (2017):

En la comunidad europea, las pequeñas empresas representan más del 85% de las empresas de la comunidad, concentran más de las dos terceras partes del empleo total; alrededor del 60% en el sector industrial y más del 75% en el sector servicios. Es por eso que en las "reuniones de los jefes de estado de la comunidad europea se subraya la necesidad de desarrollar el espíritu de empresa y de rebajar las cargas que pesan sobre este tipo de empresas". En Japón también cumplen un nivel muy importante en la actividad económica, principalmente como subcontratistas, en la producción de partes. En la Argentina representan un 45% del total de la mano de obra ocupada y contribuyen al producto bruto en aproximadamente un 30%. Si atendemos a nuestro nivel de eficiencia es interesante saber que las pequeñas empresas de Italia, con similar nivel de mano de obra ocupada contribuyen al PBI en casi un 50%.

A pesar del reconocimiento que tiene este tipo de empresas, no están ajenas a los problemas; ya que anualmente son muchas las MYPE que así como abren, cierran por diversos motivos, entre ellos la falta de gestión de calidad que es lo que hace a una empresa competitiva tanto en el mercado nacional como en el internacional. En Costa Rica, estudios señalan que entre 70% y 80% de pequeños negocios duran menos de una década; según Marcelo Lebendiker, "la tasa de mortalidad se debe a que muchos emprendimientos surgen por necesidad y se sitúan generalmente en los sectores más tradicionales de la economía donde la diferenciación entre unos y otros es muy baja y se 'canibalizan' entre ellos" (Ulloa, 2015). Dentro de las causas que originan el deceso, para Lebendiker está la subsistencia, ya que la empresa era un medio para mantener las necesidades básicas del hogar y la familia, dejando de lado la reinversión para crecer, sin visión y sin plan estratégico; luego crear empresas tradicionales en un mismo rubro, origina la reducción del mercado y una empresa sin plan estratégico no

podrá competir en mercados reducidos; otro causa, la formación del emprendedor, que según Danilo Montero, mientras menos preparados este el propietario la micro empresa, las posibilidades de desaparecer son mayores. En Colombia, en una entrevista realizada a Rafael Ignacio Pérez-Uribe, director del grupo de investigación G3Pymes, y María del Pilar Ramírez, manifiestan que.

Solamente el 50% de las mipymes sobreviven el primer año y solo el 20% al tercero; esto es debido a la poca importancia que se le da a la innovación y falta de conocimiento, lo que hace no competitivas a las mipymes colombianas y esto no les permite competir en el mercado internacional; dentro de los factores que impiden el desarrollo de las pymes, está la soberbia empresarial, ya que los empresarios siguen confiando en estrategias obsoletas que no son compatibles con las nuevas tecnologías; la relación familia-empresa, no diferencian entre los gastos que origina la empresa y los gastos que originan la familia, lo que conlleva a la falta de inversión y también otra causa es la falta de alianzas estratégicas, ya que los propietarios desconfían de otras empresas; en este aspecto hace falta tener un perfil gerencial para poder hacer asociaciones. (Dinero, 2015).

En Chile, según una publicación del Dr. Claudio L. Soriano / Director Ejecutivo – RGPymes, dentro de los problemas que llevan a las micro y pequeñas empresa a cerrar está la falta de gestión, por falta de conocimiento de los propietarios.

“Problemas en la gestión. Incapacidad para rodearse de personal competente, falta de experiencia, excesivas inversiones en activos fijos, deficiencias en las políticas de personal, ausencia de políticas de mejora continua, falta de capacitación del responsable máximo de la empresa, deficientes sistemas para la toma de decisiones y la solución de problemas, gestión poco profesional, resistencia al cambio, renuencia a consultar a externos a la empresa, sacar del negocio mucho dinero para gastos personales, mala selección de socios, no conocerse a sí mismo, dejarse absorber por la parte agradable del negocio, tener actitudes negativas frente a los colaboradores, nepotismo, mala gestión de los riesgos, incumplimiento de obligaciones impositivas y laborales, falta de liderazgo del

emprendedor, poca claridad en la definición de los objetivos, desaliento ante los primeros obstáculos importantes, pobre cultura empresarial, falta de experiencia en la parte administrativa del negocio”.

En el Perú las micro y pequeñas empresa no son ajenas a los problemas de Gestión, lo que origina la poca competitividad y posteriormente las bajas de estas; al 2015 en el III trimestre, por cada dos empresas que nacen, una muere, según cifras del INEI. El sector comercio es que más ha sido requerido, al momento de emprender un negocio; para Eduardo Rocca, especialista de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), manifiesta que:

“Si bien es cierto hay una buena expectativa por la economía peruanas, las MYPE tienen algunas dificultades en algunos puntos estratégicos. Por ejemplo salta a la vista que no tienen una certificación de calidad o ni siquiera están en procesos previos para obtener esas certificaciones, eso ahora es un referente para poder avanzar no solamente a nivel nacional sino para estar por delante de muchos competidores”, refirió. (Gestión, 2014).

Dentro de la Región Ancash, la estructura empresarial está formada por las micro y pequeñas empresas, las cuales son consideradas como empresas de subsistencia manejadas por el jefe de familia y debido a la realidad económica que vive la región en el contexto político, este tipo de empresas viene con tendencia a desaparecer antes de llegar a los 2 años, debido a la falta de Gestión que tienen para conseguir financiamiento necesario para poder competir y mantenerse en el mercado local. En Santa, lugar donde se realiza la presente investigación la realidad es la misma que en toda la región debido al desconocimiento que tienen los propietarios para dirigir una empresa; en el caso de las ferreterías, es uno de los negocios más afectados por la actualidad política que vive la región ya que las construcciones públicas han sido paralizadas, dependiendo solo de la inversión privada; a esto le sumamos la falta de un plan estratégico para la empresa y el desconocimiento de las herramientas y técnicas de gestión que permitan competir con la influencia que tienen Chimbote en la población santeña y sus grandes almacenes como SODIMAC o centros comerciales como las Malvinas, que ofrecen productos a bajos precios. Por lo expresado líneas

arriba se ha enunciado el problema de la siguiente manera: **¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015?** Para responder a esta pregunta se ha planteado el siguiente objetivo: **Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015;** para llegar al objetivo general se ha determinado los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características del propietario de la micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015; como siguientes objetivo:

1. Determinar las principales características de la micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015 y por último Determinar las principales características de la gestión de calidad en el sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015.
2. El presente trabajo de investigación se justifica porque permitirá conocer las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015.
3. Conocer las características tanto del empresario y de la micro y pequeña empresa; y poder tener una visión más amplia con respecto a su funcionamiento y los obstáculos que pueden tener, esto permitirá además a nuevos emprendedores contar con información básica en el uso de técnicas y herramientas de gestión y también servirá como base para nuevas investigaciones realizados por los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, sobre la gestión de calidad de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

**Rubio, Y. (2014).** En su tesis titulada: “*Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las MYPE del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011*”, llegó a los siguientes resultados: **Respecto a los microempresarios y las MYPE**, el 44% representa entre los 41 y 55 años y el 56% de las microempresas viene desarrollando esta actividad en el mismo rubro más de 5 años. Respecto a la gestión de calidad, el 89% de estos microempresarios viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas y el 89% reconoció que aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad, **concluye** que los representantes de las MYPE viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas, entre ellas la mayoría aplica los 49 procesos administrativos, utiliza métodos para evaluar la mejora continua en los procesos tales como autoevaluaciones y revisiones, evalúan la eficacia y eficiencia de la operación mediante el control de procesos. La mayoría de los representantes de las MYPE aseguro que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si han alcanzado los objetivos planificados y que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua.

**Berru, (2014):** En su tesis titulada “*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE del sector comercial de zapaterías de la ciudad de Sullana, Región Piura, año 2014*”. Nos muestra los siguientes resultados: con respecto a los representantes, el 50% tiene entre 36 y 50 años, el 62.5% de los representantes de las MYPE son de género masculino, el 37.5% de los representantes de las MYPE tiene instrucción secundaria. Con respecto a las MYPE, 37.50% de las MYPE encuestadas tienen más de 3 años en el mercado. Con respecto a la gestión de calidad, 75% no utilizan las redes sociales para atención a sus clientes, concluye que las MYPE en estudio el 75% utilizan las redes sociales para atención al cliente, el 57.50% utiliza la radio para la publicidad del producto de las MYPE, el 47.50% cada más de tres años el empleador capacita e incentiva al trabajador de las MYPE, el 50% considera que la infraestructura de las instalaciones es regular, mientras que el 62.50% considera que el personal de ventas y servicios no es honesto en la información que le proporciona

al cliente. Se concluye que: Los representantes tienen entre 36 y 50 años, tienen estudios primarios, son artesanos y tiene como Objetivo primordial la subsistencia. Las principales características de las MYPE del ámbito de estudio son: Tienen más de 03 años respectivamente, tienen 1 trabajador permanente. Las MYPE utilizan las redes sociales para atención al cliente, utiliza la radio para la publicidad del producto de las MYPE, cada más de tres años el empleador capacita e incentiva al trabajador de las MYPE, consideran que la infraestructura de las instalaciones es regular, personal de ventas y servicios no es honesto en la información que le proporciona al cliente.

**Poma (2015)**, en su informe titulado **Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz 2015**, obtuvo los siguientes resultados:

En cuanto a los datos generales el 60% de los gerentes manifiestan tener de 38 a 47 años de edad, el 80% son de sexo masculino y el 45% cuentan con estudios superiores universitarios. **Respecto al Procedimiento de compras:** el 80% de gerentes encuestados en el rubro de venta minorista de artículos de ferretería, señalan que nunca utilizan los documentos de requisición, el 60% de gerentes encuestados del rubro de venta minorista de artículos de ferretería, manifiestan que pocas veces localizan con facilidad sus fuentes de suministros, el 70% de gerentes encuestados del rubro venta minorista de artículos de ferretería, manifiesta que nunca utiliza medios de evaluación de proveedores, el 65% de gerentes encuestados del rubro de venta minorista de artículos de ferretería, manifiesta que siempre trabajan con los mismos proveedores, el 40% de gerentes encuestados del rubro de venta minorista de artículos de ferretería, manifiesta que nunca utilizan la orden de compra, el 80% de gerentes encuestados del rubro de venta minorista de artículos de ferretería, manifiesta que algunas veces tienen problemas con el tiempo de entregas de productos, el 95% de gerentes encuestados del rubro de venta minorista de artículos de ferretería, manifiesta que nunca utilizan el contrato de compras. **Conclusiones:** La Gestión de calidad, parte esencial de esta investigación es entendida como un conjunto de normas correspondientes a una organización vinculadas entre si y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la

misma. Es por eso que el objetivo principal de esta tesis fue describir las principales características de la gestión de bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz; en respuesta a este objetivo se observan resultados que nos muestran que el mayor porcentaje de los gerentes de las ferreterías son varones adultos con un grado de instrucción superior universitario. Además, estos gerentes de las ferreterías perciben un alto grado de deficiencia respecto a la gestión de calidad porque no consideran el procedimiento de compras importante para realizar las compras de sus productos.

**Ángeles (2016)**, en su trabajo de investigación “Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en general en la urbanización el Progreso, Año 2014”, obtuvo los siguientes resultados: El 43% tiene entre 40 a 49 años, el 86% son de género masculino. El 72% tiene grado de instrucción técnica. El 100% tiene como cargo propietario – titular. **Características de las micro y pequeñas empresas**, El 57% tiene entre 5 a 6 años en el rubro, el 71% cuentan con 3 trabajadores, el 86 % tiene como objetivo maximizar ganancias. **Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas**. El 100 % desconoce las técnicas de gestión, el 100% utiliza la técnica del liderazgo, el 100% aplica el liderazgo democrático, el 100% no sigue un plan de negocios estratégico, el 100% percibe que aplicar la gestión de calidad ayuda a lograr sus objetivos, el 86% tiene como resultado clientes más satisfechos. **Conclusiones:** La mayoría (43%) de los representantes de las MYPE tienen una edad de entre 40 a 49 años, la mayoría son de género masculino y cuentan con estudios técnicos. La mayoría (86%) tiene como finalidad maximizar ganancias, la mayoría tiene una promedio de 5 años en el rubro, así también en su mayoría cuentan con 3 trabajadores. La totalidad de las MYPE no conocen técnicas de gestión, pero si aplican en su totalidad el liderazgo democrático, a si también en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos, por último en su mayoría han obtenido con la aplicación de la gestión de calidad unos clientes más satisfechos. Es por ello que se puede decir que la mayoría de las MYPE si aplican gestión de calidad.

**Palma (2016)**, en su informe titulado **Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015**, obtuvo los siguientes resultados: que la mayoría de los micro empresarios que se dedican a la carpintería en el distrito de Coishco, son personas cuya edad fluctúa entre los 50 a más años, también se puede observar que en su mayoría los que se encuentran dirigiendo este tipo de empresas son de género masculino, el 83.3% de los encuestados tienen una grado de instrucción de estudios de secundaria completa, En su totalidad las micro y pequeñas empresas están siendo administradas por sus propios dueños, este porcentaje indica que los propietarios son reacios al delegar funciones en sus micro empresas es decir, la toma de decisiones es centralizada, el 58.3% está desempeñando su cargo entre 10 – 30 años, esto quiere decir que la mayor parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una larga experiencia en el rubro, el cual les ha permitido tener una cartera de clientes y perdurar en el tiempo. **Respecto a las Características de la micro y pequeña empresa** se puede apreciar que el 83.3% de las micro y pequeñas empresas vienen desarrollando esta actividad en el rubro entre 11 a más años, así también se puede apreciar que el 58.3% de las micro y pequeñas empresas son informales y el 41.7% son formales, en su mayoría las micro y pequeñas empresas afirman que se formaron para generar ganancias y el 41.7% para subsistir. **Respecto a las Características de la Gestión de Calidad** se puede apreciar que en su totalidad los encuestados gestionan su micro y pequeña empresa con calidad, también se puede apreciar que el 100% creen que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, se aprecia también que el 66.7% de las micro y pequeñas empresas no han aplicado técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad, el 66.6% de las micro y pequeñas empresas no conoce ninguna de las técnicas modernas, en el mismo grafico se puede apreciar que el 91.6% si evalúa los procesos de la gestión de calidad en sus micro y pequeñas empresas, mientras que el 8.4% indican que no evalúan los procesos de la gestión de calidad. también se observa que el 33.3% del personal tiene poca iniciativa, el 25% tiene un aprendizaje lento, el 16.7% no se adapta a los cambios y el otro 25% tienen desconocimiento en el puesto, el 58.3% de las micro y pequeñas empresas no tiene personal competitivo, también se puede apreciar que el 100% de las micro y pequeñas empresas utiliza la evaluación para la medir el

rendimiento de su personal, se puede evidenciar que el 100% de las micro y pequeñas empresas creen que la rotación de personal le impide a realizar una adecuada gestión de calidad, del mismo modo se observa que el 100% de las micro y pequeñas empresas encuestadas consideran que la capacitación ayudaría a una gestión de calidad. **Concluyendo:** Las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería, del distrito de Coishco se encuentran dirigidas en su totalidad por personas de género masculino y en su mayoría tiene una edad de 50 a más años, los representantes de las micro y pequeñas empresas solo cuentan con un grado de instrucción de secundaria completa y se encuentran administradas por sus propios dueños y en su mayoría tienen desempeñando su cargo entre 10 – 30 años. Estas micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería del distrito de Coishco en su mayoría son informales y fueron formadas con la finalidad de generar ganancias y han desarrollado esta actividad en su mayoría de 11 a más años. Los representantes de las micro y pequeñas empresas en su totalidad consideran que la gestión de calidad contribuye al crecimiento del negocio, así también viene gestionando sus micro y pequeñas empresas con calidad, pero la mayoría no aplica técnicas modernas utilizando una administración empírica, la minoría solo utiliza la técnica moderna de la Benchmarking y Empowerment, pero su personal tiene poca iniciativa, es por ello que consideran que la mayoría de su personal no es competitivo, también utilizan el método de la observación para medir el rendimiento de su personal, del mismo modo asegurar que la rotación de personal le impide realizar una buena gestión de calidad, y que la capacitación le ayudaría a realizar una adecuada gestión de calidad.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Las Micro y Pequeñas Empresas**

Según el artículo 4° D.S. N° 007-2008-TR (30.09.2008); se define a la micro y pequeña empresa, en adelante MYPE, como una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente. Tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Ortega, Castillo & Demartini. 2014. Pág. 13).

### **Características de las Micro y pequeñas empresas**

(Ortega, R. 2014. Pág.14). Según el artículo 5°, D.S. N°007-2008-TR (30.09.2008) modificado por la Ley N° 30056 (02.07.2003), se ha introducido a la mediana empresa como un nuevo nivel de empresas. Así una empresa será considerada como micro, pequeña o mediana empresa sin perjuicio de los regímenes laborales o tributarios que les resulte aplicables por Ley, siempre que sea unidad económica generadora de rentas de tercera categoría conforme a la Ley del Impuesto a Renta, con una finalidad lucrativa y cumpla con los siguientes requisitos:

- **Microempresa:** Debe tener ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- **Pequeña empresa:** Deberá tener ventas anuales mayores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT
- **Mediana Empresa:** deberá tener ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

### **Tipos de micro y pequeñas empresas**

Según el Plan Nacional de promoción y Formalización para la Competitividad y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa 2005-2009, realizado por el Ministerio de Trabajo; que en base a los factores: capacidad de autofinanciamiento para su crecimiento y generación de valor económico, productividad y capacidad de innovación y diferenciación; se elaboran una tipología de MYPE de tres estratos:

#### **❖ *MYPE 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.

#### **❖ *MYPE de Subsistencia***

Las micro 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.

### **Importancia de las MYPE en el Perú**

Las MYPE, son un elemento muy importante para el desarrollo del país y por lo tanto el estado debe concentrarse en su promoción y darle los recursos adecuados para hacerlas competitivas. Para Tello (2014) evidencia la importancia de las MYPE, desde dos ángulos. En *En primer lugar*, es una de las principales fuentes de empleo; es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos. *En segundo lugar*, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. Con ello se da oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y así mismo contribuyan con la producción de la gran empresa.

### **Gestión de Calidad**

El hombre ha intentado, a lo largo de la historia, mejorar sus condiciones de vida a partir de la innovación en las prácticas cotidianas que caracterizan su ser social. En las últimas décadas dichas preocupaciones se consolidan en un conjunto de contenidos que bajo el concepto de calidad agrupan las inquietudes de académicos, empresarios, funcionarios, para quienes esta temática constituye un

abordaje posible para la obtención de mejores resultados en el camino hacia la mejora continua. **(Perrone, Mei & Rodríguez. 2006. Pág. 3).**

### **Calidad.-**

La calidad tiene muchas definiciones; según la Real Academia Española (RAE), lo define como “propiedad o conjunto de prioridades inherentes a algo, que permitan juzgar su valor”. Para Edward Deming, “la calidad es alcanzar o exceder las expectativas y requerimientos del cliente, los cuales son determinados o modificados a través de la comunicación continua entre clientes asociados y administradores”. Desde una perspectiva estratégica, cabe decir que la calidad es el resultado de la forma de competir de una compañía por medio de las actividades y las funciones de apoyo de su cadena de suministro. Vista con la mirada de los clientes, la calidad es asunto de lo que está bien hecho en cuanto a medidas del desempeño que son importantes para ellos. **(Hitt, Ireland & Hoskisson. 2015. Pág.149).**

Cuando la calidad ha sido instituida y es valorada por todos, tanto los empleados como los administradores se dedicarán constantemente a encontrar caminos para mejorarla.

### **Teorías sobre la calidad**

Son muchos los autores que se han referido a la calidad desde distintas perspectivas y/o enfoques a través del tiempo; de todos ellos se han considerado la teoría de Deming de Edward Deming, teoría de la planificación para la calidad de Josep Juran y la teoría de la calidad total de Karow Ishikawa. **(Vargas, M. & Aldana, L. 2011. Pág. 55)**

### **Teoría de Deming**

Desarrollado por Edward Deming y se basa en el desarrollo de los 14 puntos o principios para que las organizaciones lleguen a una posición de productividad y competitividad y son:

1. Crear conciencia del propósito de la mejora del producto y el servicio con un plan para ser competitivo y permanecer en el negocio.
2. Adoptar la nueva filosofía
3. Terminar con la dependencia de la inspección masiva
4. Terminar con la práctica de hacer negocios sobre la base únicamente del precio.
5. Descubrir el origen de los problemas.
6. Poner en práctica métodos de capacitación para el trabajo.
7. Poner en práctica métodos modernos de supervisión de los trabajadores de producción.
8. Eliminar de la compañía todo temor que impida que los empleados puedan trabajar efectivamente en ella.
9. Eliminar las barreras que existan en los departamentos.
10. Destacar objetivos numéricos, carteles y lemas dirigidos a la fuerza del trabajo que soliciten nuevos niveles de productividad sin ofrecer métodos para alcanzarlos.
11. Eliminar normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas.
12. Retirar las barreras que enfrentan al trabajador de la línea con su derecho a sentir orgullo por su trabajo.
13. Instituir un vigoroso programa de educación y re-entrenamiento.
14. Formar una estructura en la alta administración que asegure en el día a día que los 13 puntos anteriores se han cumplido.

### **Teoría de la planificación para la calidad**

El autor de esta teoría es Joseph Juran. Su enfoque se basa en la administración de la calidad que consiste en planear, controlar y mejorar la calidad, enfoque conocido más comúnmente como la triología de la calidad. Sus puntos corresponden entonces a la planeación de la calidad independientemente de la organización del producto o proceso. La calidad se puede generar en una serie de pasos llamados “mapa de planeación de la calidad “; en el se trabaja los siguientes aspectos:

1. Identificación de los clientes
2. Determinar las necesidades de esos clientes.
3. Traducir las necesidades a nuestro lenguaje.
4. Desarrollar productos con características que respondan en forma óptima a las necesidades de los clientes.
5. Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.
6. Transferir el proceso a la operación.

**Control de Calidad:** en este espacio Juran desarrollo los siguientes aspectos:

1. Establecer un lazo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos.
2. Asegurar que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol
3. Establecer los objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos.
4. Proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar el proceso de conformidad con los objetivos.
5. Transferir responsabilidad de control.
6. Evaluar el desempeño del proceso y la conformidad del producto mediante análisis estadístico.
7. Aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad.

**Mejoramiento de la calidad,** éste proceso se basa en conceptos fundamentales como:

1. Realizar todas las mejoras; proyecto por proyecto.
2. Establecer un consejo de calidad.
3. Definir un proceso de selección de proyectos.
4. Designar para cada proyecto un equipo de seis a ocho personas con la responsabilidad de completar el proyecto.
5. Otorgar reconocimientos y premios.
6. Aumentar el peso del parámetro de calidad en la evaluación de desempeño en todos los niveles de la organización.

7. Participar de la alta dirección en la revisión del progreso de las mejoras de calidad.
8. Proporcionar entrenamiento extensivo a todo el equipo administrativo en el proceso de mejora de calidad, sus métodos y herramientas para establecer el programa de mejora de calidad anual.

### **Teoría de la Calidad Total**

Karow Ishikawa, autor de la herramienta de la espina de pescado, fue el principal precursor de la calidad total en Japón y tuvo una gran influencia en el mundo, ya que resaltó las diferencias culturales en las naciones para el logro del éxito de la calidad.

Sus principios básicos se relacionan a continuación:

1. En cualquier industria, control de calidad, es hacer lo que se tiene que hacer.
2. El control de calidad que no puede mostrar resultados no es control de calidad-
3. El control de calidad empieza y termina con la capacitación
4. El control de calidad revela lo mejor de cada empleado
5. Los primeros pasos de control de calidad, deben estar orientados a conocer los requerimientos de los consumidores y los factores que los impulsan a consumir.
6. Anticipar los problemas potenciales y quejas.
7. La calidad tiene que construirse en cada diseño y en cada proceso.
8. El control de calidad es una disciplina que combina el conocimiento con la acción.
9. Las actividades de los círculos de control de calidad son congruentes con la naturaleza humana y pueden ser exitosos en cualquier parte del mundo.
10. Los métodos estadísticos son el mejor modo de controlar las operaciones.

## **Sistema de Gestión de Calidad**

Un Sistema de gestión de calidad es un método de trabajo mediante el cual se asegura la conformidad de los productos con los requisitos específicos. En la norma ISO 9000:2005, que normaliza el vocabulario de la calidad, se define un sistema de gestión de calidad como el “conjunto de estructuras de organización de responsabilidades, procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad”. Se considera también como un conjunto de elementos interrelacionados que interactúan para establecer las políticas, los objetivos y poder alcanzarlos. (Aldana de Vega. [et al.]. 2011. Pág. 290-291).

## **Modelos de Calidad**

### **La Norma ISO 9000**

Elaborado por el comité técnico ISO/TC176 (Organización Internacional para la estandarización), especifica los elementos para un buen sistema de gestión de la calidad; ha tenido cuatro versiones; la última corresponde a noviembre del 2008, de ahí su nombre ISO 9000:2008 (Aldana L. 2011).

La certificación ha ganado importancia desde la década de 1980 en que se emitieron las normas de la familia de las ISO 9000. La familia de los ISO 9000 está compuesta por:

- ISO 9000: contiene los fundamentos de la norma y su vocabulario.
- ISO 9001: contiene las especificaciones del modelo de gestión y los requisitos que han de cumplir los sistemas de calidad, contractuales o de certificación. Tiene mucha semejanza con el ciclo Deming.
- ISO 9004: es una directriz para gestionar el éxito sostenido en una organización.
- ISO 9011: especifica los requisitos para la realización de las auditorías de un sistema de gestión ISO 9001

La norma ISO 9000:2008 señala que el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad comprenden las siguientes etapas:

1. Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
2. Establecer la política y los objetivos de la calidad de la organización.
3. Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
4. Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
5. Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
6. Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
7. Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
8. Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad. (Marcelino, M. & Ramírez, D. 2014. Pág. 94).

### **Modelos de calidad:**

Los modelos por lo general se basa en la excelencia y la mejora continua; todos los modelos apuestan a principios y criterios que son la columna vertebral y sugieren estrategias contundentes para el logro de los objetivos; elegir cuál es el mejor sería casi imposible, ya que todos aportan elementos diferentes que si bien es cierto tienen grandes coincidencias, cada uno se ha desarrollado tomando en cuenta distintos aspectos de las corrientes administrativas exitosas en el país de origen. El modelo Deming se centra en el control estadístico, la resolución de problemas y la mejora continua, mientras que el Baldrige, el EFQM y el Iberoamericano se enfocan en el nivel máximo de excelencia organizacional y desarrollo del liderazgo, propiamente se debe a que el primero está desarrollado por científicos e ingenieros académicos y los otros por empresarios o expertos que enfocan la calidad desde un punto de vista más administrativo. (Marcelino, A. & Ramírez, H. 2014. Pág. 139-157)

#### **✓ Modelo Gerencia Deming**

Es el modelo más antiguo reconocido como tal; más de medio siglo de experiencia y contribución a las mejores prácticas de control en la industria lo consolida como

uno de los más importantes en el mundo y parte de las teorías estadísticas desarrolladas por Deming que han apoyado a Japón en su extraordinario crecimiento después de la devastación vivida durante la segunda guerra mundial. Este modelo tiene como prioridad la implementación del control (predominantemente estadístico) en toda la organización, y con ello la obtención de mejores resultados. Su enfoque es sistémico, por lo que las mejoras van desde la recepción de los materiales y toda la línea de producción hasta los consumidores quienes son la pieza clave; el modelo se basa en los 14 puntos fundamentales de Deming.

✓ **Modelo Malcolm Baldrige**

Durante la década de 1980 Estados Unidos luchó en el mercado con Japón debido a que sus productos eran posicionados de manera importante en este país; fue entonces cuando, motivados por la calidad que caracterizaba a los productos japoneses, enfocaron sus esfuerzos en la calidad de los suyos para hacerlos más competitivos, por lo que promovieron el Premio Nacional a la Calidad de Estados Unidos “Malcolm Baldrige”. El modelo se basa en un sistema de liderazgo y planificación estratégica, enfocada en el cliente y el mercado, con apoyo de la medición de índices, parámetros y el benchmarking (evaluación comparativa con la competencia), como una manera de crear ventaja competitiva, su objetivo es establecer un conjunto de criterios utilizados para evaluar la calidad y excelencia organizacional, impulsados por la autoevaluación para identificar fortalezas y áreas de oportunidad dentro de una política.

✓ **Modelo EFQM de Excelencia**

El modelo de excelencia EFQM fue creado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (en inglés, European Foundation for Quality Management, EFQM), fundada en 1988 para estimular y ayudar a la administración de empresas en la implementación de principios de gestión para mejorar la competitividad de la industria europea y disminuir la brecha de competitividad entre Europa, Estados Unidos y Japón. La fuerza del modelo es la autoevaluación de los resultados

respecto al rendimiento, clientes, personal y sociedad que se logra por medio del mantenimiento de un liderazgo en la generación de calidad, formular las políticas y alianzas estratégicas, gestión adecuada de recursos y el personal, orientados a procesos clave que crean valor y que son apreciados por el cliente

✓ **Modelo Iberoamericano de Excelencia**

El día 18 de marzo de 1998 se constituyó la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ), organización sin fines de lucro que impulsa considerablemente la generación de valor, calidad y excelencia por medio del Modelo Iberoamericano de Excelencia, base para el Premio Iberoamericano de la Calidad que es entregado cada año a partir del 2000 a organizaciones de países miembros. El modelo ha recibido hasta la fecha actualizaciones para mantenerse vigente y a la vanguardia de las necesidades del mercado, el sector empresarial y la sociedad; se enfoca en empresas de los sectores público y privado; sin embargo, los criterios son los mismos a pesar de que varía en ciertos enfoques debido a que se dirige a clientes diferentes, entre otros aspectos, que lo hacen disímil. El modelo iberoamericano se compone de nueve criterios divididos en procesos facilitadores, en donde se encuentran cinco de ellos y de resultados, integrado por cuatro en un ambiente de innovación y mejora continua, mismos que al ser evaluados reciben una puntuación diferente.

## **Herramientas modernas para la administración por calidad**

✓ **Six Sigma Quality**

El sistema Six Sigma Quality ( $6\sigma$ ) es una herramienta que nació en 1980 como una filosofía gerencial destinada a mejorar la satisfacción del cliente y reducir los niveles de defecto y el tiempo total del ciclo de producción de bienes tangibles o intangibles, de tal forma que se hace factible cumplir con los objetivos organizacionales, logrando una ventaja competitiva sostenible y mejores niveles de rendimientos sobre la inversión 1. El  $6\sigma$  es una medida de satisfacción del cliente, la cual está cerca de la perfección. Esta herramienta se basa en la unión de la eficiencia y la eficacia de todas

las partes que intervienen en el desarrollo diario de la organización para lograr así llevar al mercado un bien o servicio con las características y especificaciones que el cliente requiera para su entera satisfacción, y de este modo alcanzar un óptimo nivel de retorno de la inversión para seguir desarrollando nuevos productos y verificar que el sistema 6 funciona como realmente se espera. La filosofía gerencial 6 se basa en el principio de unir el poder de la gente, capacidad de análisis, síntesis y acción al realizar una actividad específica, y el poder del proceso constituido en la capacidad de transformar una materia prima o acciones en productos (bienes o servicios) útiles para la sociedad. (Aldana, L. [et al.]. 2011. Pág. 249).

Aquí algunas de las herramientas propias del Six Sigma Quality

- 1. Árbol crítico de la calidad.-** Demuestra gráficamente cualquier meta no cumplida en diversos niveles de acciones detalladas. Anima a miembros del equipo a que amplíen sus pensamientos al crear soluciones.
- 2. Diagrama de Procesos.-** Representación gráfica de los pasos que van a mejorarse; identifica los proveedores, insumos, nombre del proceso, productos y los clientes.
- 3. Histograma.-** Un histograma es una representación gráfica de una variable en forma de barras. En el eje vertical se representan las frecuencias y en el eje horizontal, los valores de las variables, por lo general señalando las marcas de las clases; es decir, la mitad del intervalo en el que están agrupados los datos.
- 4. Diagrama de Pareto.-** Una forma especial de gráfica de barras verticales que separan los problemas muy importantes de los menos importantes, estableciendo un orden de prioridades. El 80% de los problemas son provenientes de apenas 20% de las causas.
- 5. Diagrama de causa y efecto.-** Es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema motivar el análisis y la

discusión grupal, de manera que cada equipo de trabajo pueda ampliar su comprensión del problema, visualizar las razones, motivos o factores principales y secundarios, identificar posibles soluciones, tomar decisiones y organizar planes de acción.

#### ✓ **Benchmarking**

Se basa en los postulados de los maestros de calidad, y su filosofía se centra en hacerlo bien. Su origen se encuentra en el término benchmark, que significa comparación; de ahí que el concepto benchmarking se refiere a: técnica utilizada para medir rendimiento de un sistema o componente de un sistema, mediante un proceso de comparación.

#### **Tipos de Benchmarking**

**Benchmarking interno.-** Consiste en identificar las mejores prácticas en los diversos departamentos y unidades operativas de la organización, para luego aplicarlas en otras áreas de la organización que tengan actividades similares.

**Benchmarking competitivo.-** Comprende la identificación de productos, servicios y procesos de trabajo de los competidores directos de la organización. El objetivo del benchmarking competitivo es identificar información específica acerca de los productos, procesos y resultados comerciales de los competidores y compararlos con los de la organización.

**Benchmarking funcional (genérico).-** Identificación productos, servicios y procesos de trabajo de organizaciones que podrían ser o no competidoras directas de la organización. Su objetivo es identificar las mejores prácticas de cualquier tipo de organización que se haya ganado una reputación de excelencia en el área específica que está sometiéndose a benchmarking.

#### ✓ **Reingeniería de procesos**

Es una herramienta gerencial para la innovación y mejoramiento de la calidad en las organizaciones. La reingeniería está articulada a la globalización de los mercados de

las décadas de 1980 y 1990, implicando cambios en las organizaciones con el objetivo de dar respuesta a los estándares de calidad a nivel mundial; dichos cambios han impactado en los procesos de producción de bienes tangibles e intangibles, buscando eficiencia, productividad y satisfacción del cliente cuando se tiene calidad. **Michael Hammer y James Champy**, padres de la reingeniería, proponen el rediseño de procesos a partir de la nada, para volver a plantear cómo desarrollar el trabajo con tecnología y con talento humano capacitado para afrontar la reestructuración de la organización, espacio en el cual se toman grandes decisiones para remplazar procesos fundamentales por otros nuevos cuando los primeros no agregan valor, para el cumplimiento de la misión de la empresa.

### **2.3 Marco conceptual**

#### **Historia de las Ferreterías**

Poco se sabe sobre donde aparecieron las ferreterías por primera vez en el mundo lo único que se pudo averiguar, que un hombre llamado Baldomero que con el tiempo se volvió monje, tuvo una ferretería en Lyon – Francia- Esta persona que era un hombre piadoso y amable murió en el año 660. Hasta aquí podemos deducir, por lo menos, que en Francia, hubo una ferretería en el año 600. Investigando un poquito más, supimos que allí se le conoce como San Baldomero, el Patrón de los herreros. Y si consideramos, que la raíz de la palabra “ferre” viene de fierro/hierro sería correcto suponer que a la hora de necesitar milagros comerciales, San Baldomero, el santo francés podría escuchar los ruegos. Dentro de las circunstancias más importantes que dieron origen a este tipo de comercio, radica en la necesidad de abastecer con materiales y herramientas a los artesanos, fontaneros, electricistas, albañiles, entre otros, convirtiéndose éstas actividades desde sus inicios en una de las fortalezas que mantienen estos negocios; lo que permitió que éstos se especializaran en éste tipo de productos y desligaron de ellos todos aquellos productos que no eran de utilidad para este tipo de trabajos.

## **Ferreterías**

Dentro del sector comercio encontramos las ferreterías, que son establecimientos comerciales dedicados a la venta de herramientas para el bricolaje, para la construcción y para reparaciones en el hogar, la atención es para el público en general ya que permite salir de apuros, sobre todo en trabajos de reparación dentro del hogar ante la falta de profesionales; son diversos los productos, equipos y accesorios que se pueden encontrar, tanto para trabajos de pintura, electricidad, gasfitería, carpintería, albañilería, entre otros. Es común ubicarlos en los barrios ya que son polos de desarrollo dentro de una sociedad. Hoy en día el trabajador de estos establecimientos debe conocer el uso de los diferentes productos, ya que encontramos ferreterías que ofrecen asesoría profesional como parte del servicio, para orientar a los clientes.

## **Gestión de Calidad en las Ferreterías**

Las MYPE dedicadas a este rubro, desconocen por parte de los propietarios como aplicar técnicas o herramientas de gestión, en algunos casos aplican de manera casual el benchmarking, por estar siempre pendientes de la competencia. Esto les ha permitido ir mejorando para poder competir.

## **Gestión de calidad**

Se define a la Gestión de calidad como un referente adecuado por su perspectiva globalizadora y sustentada por la filosofía de gestión de las organizaciones; para promover la mejora continua de las instituciones al incluir conceptos, valores, principios y métodos.

## **2.4 Diseño de la investigación**

En la presente investigación “Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería en el distrito de Santa, año 2015”, se utilizó el diseño no experimental-transversal-descriptivo. Siendo no experimental, porque se utilizó sin manipular deliberadamente la variable en estudio, se observó el fenómeno en la realidad, tal como se encuentra dentro de su contexto, fue transversal, porque el estudio se realizó en un

espacio de tiempo definido en el año 2015, y por último fue descriptivo, porque solo se describió las partes más relevantes de las variables de estudio.

### **III. HIPÓTESIS**

En la presente investigación la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías en el distrito de Santa, año 2015; no se plantea hipótesis por ser una investigación descriptiva.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación “Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015”, se utilizó el diseño no experimental-transversal-descriptivo, siendo no experimental porque se utilizó sin manipular deliberadamente las variables, observándose el fenómeno en la realidad tal como se encuentra dentro de su contexto; fue transversal, porque el estudio se llevó a cabo en un espacio de tiempo definido en el año 2015, y por último fue descriptivo, porque solo se describió las partes más relevantes de las variables de estudio.

### 4.2 Población y muestra

#### **Población:**

La población según ámbito de estudio estuvo conformada por 3 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro – ferretería en el distrito de Santa, provincia del Santa del departamento de Ancash, 2015.

La identificación de la población según ámbito de estudio fue obtenida mediante la técnica del sondeo (Ver Anexo 03).

#### **Muestra:**

Se trabajó con el total de la población según ámbito delimitado para el estudio de la presente investigación, teniendo en cuenta el tamaño de la población no fue necesario realizar un proceso de muestreo.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de calidad	Un referente adecuado por su perspectiva globalizadora y sustentada por la filosofía de	Conocimiento	Tiene Plan de negocio estratégico.	Nominal
			Mejora el rendimiento del negocio	Nominal

	gestión de las organizaciones; para promover la mejora continua de las instituciones al incluir conceptos, valores, principios y métodos.	Herramientas de gestión	Uso de herramientas de Gestión	Nominal
			Resultados con la aplicación de la gestión de calidad	Nominal
		Mejoras en la MYPE	Personal competitivo	Nominal
			Rendimiento del personal	Nominal

#### 4.4 Técnicas e Instrumentos

En el presente trabajo de investigación “Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015”, se aplicó a los propietarios como técnica la encuesta, mediante un cuestionario estructurado por 14 preguntas, como instrumento relacionadas a los aspectos generales de la empresa y al empresario (8) y a las variables en estudio: gestión de calidad (6).

#### 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 frecuencias relativas porcentuales; así como figuras estadísticas. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas informáticos: Microsoft Excel para la elaboración de tablas y figuras y el procesador de textos Microsoft Word para la redacción digital del presente informe.

#### 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 las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015.</p> <p><b>Objetivo específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir las principales características del propietario de la micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015.</li> <li>• Determinar las principales características de la micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015.</li> <li>• Determinar las principales características de la gestión de calidad en el sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015</li> </ul>	<p>G E S T I Ó N  D E  C A L I D A D</p>	<p><b>Población:</b> La población según ámbito de estudio estuvo conformada por 3 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro – ferretería en el distrito de Santa, provincia del Santa del departamento de Ancash, 2015. La identificación de la población según ámbito de estudio fue obtenida mediante la técnica del sondeo (Ver Anexo 03). <b>Muestra:</b> Se trabajó con el total de la población según ámbito delimitado para el estudio de la presente investigación, teniendo en cuenta el tamaño de la población no fue necesario realizar un proceso de muestreo.</p>	<p><b>Diseño</b> El diseño de la investigación es no experimental – transversal. Es no experimental porque no se manipulo de ninguna manera la variable y solo se observó tal y como se presenta en el contexto. Es transversal porque se desarrolló en un espacio y tiempo determinado en el año 2015.</p>	<p>En el presente trabajo de investigación “Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015”, se aplicó a los propietarios como técnica la encuesta, mediante un cuestionario estructurado por 14 preguntas, como instrumento relacionadas a los aspectos generales de la empresa y al empresario (7) y a las variables en estudio: gestión de calidad (6).</p>

#### 4.7 Principios Éticos

Se hace hincapié a la **confiabilidad**; porque la investigación se llevó a cabo basándose en el principio de fiabilidad porque se buscó y ubicaron datos reales 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. También se tomó en cuenta el **respeto a la dignidad humana**; porque se respetó la dignidad humana de todos los involucrados directos e indirectos en el desarrollo del trabajo de investigación, sin hacer distinción de su nacionalidad, raza, credo o estatus económico y social. Todo aporte requerido y ubicado es valioso e inviolable. Y por último la **confidencialidad**; respetando el derecho de confidencialidad de los encuestados, asegurándoles 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 MYPE encuestadas.

## V. RESULTADO

### 4.1. Resultados

Tabla 1: Características generales del representante de las Micro y Pequeñas empresas del sector Comercio - rubro Ferretería en el distrito de Santa, 2015

<b>Datos generales:</b>	<b>Número de MYPE</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad (años)</b>		
18 – 30 años	0	0,0
31 – 50 años	2	66,7
51 a más años	1	33,3
Total	3	100,0
<b>Género</b>		
Masculino	3	100,0
Femenino	0	0,0
Total	3	100,0
<b>Grado de instrucción</b>		
Primaria	0	0,0
Secundaria	1	33,3
Superior no universitaria	2	66,7
Superior universitaria	0	0,0
Total	3	100,0
<b>Cargo</b>		
Dueño	3	100,0
Administrador	0	0,0
Gerente	0	0,0
Total	3	100,0
<b>Tiempo (años) que desempeña en el cargo</b>		
1 a 3	0	0,0
4 a 6	0	0,0
7 a más	3	100,0
Total	3	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del sector comercio – rubro Ferretería en el distrito de Santa, 2015.

Tabla 2: Características generales de las Micro y Pequeñas empresas del sector Comercio - rubro

<b>De la Empresa:</b>	<b>Número de MYPE</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)</b>		
0 a 3	0	0,0
4 a 6	2	66,7
7 a más	1	33,3
Total	3	100,0
<b>Número de colaboradores en la MYPE:</b>		
0 a 3	2	66,7
4 a 6	1	33,3
7 a más	0	0,0
Total	3	100,0
<b>Su empresa se creó para:</b>		
Generar ganancia	3	100,0
Subsistencia	0	0,0
Total	3	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del sector comercio – rubro Ferretería en el distrito de Santa, 2015.

Tabla 3: Tabla 03. Gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro Ferretería en el distrito de Santa, 2015

<b>De la Gestión de la calidad</b>	<b>Numero de MYPE</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Tiene un plan de negocios estratégico para la MYPE</b>		
Sí	2	66,7
No	1	33,3
Total	3	100,0
<b>La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio</b>		
Si	2	66,7
No	1	33,3
Total	3	100,0
<b>Herramienta o Técnicas Modernas</b>		
6 Sigma	0	0,0
Benchmarking	3	100,0
Reingeniería de proceso	0	0,0
Causa y efecto	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	3	100,0
<b>Su personal es competitivo</b>		
Si	3	100,0
No	0	0,0
Total	3	100,0
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La observación	3	100,0
La evaluación	0	0,0
Escala de puntuaciones	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	3	100,0
<b>Resultados que logro su MYPE con la aplicación de la gestión de calidad</b>		
Producto de mayor calidad	0	0,0
Clientes satisfechos	3	100,0
Crecimiento de la empresa	0	0,0
Empresa más rentable	0	0,0
Empleados más motivados	0	0,0
Total	3	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del sector comercio rubro Ferretería en el distrito de Santa, 2015.

## 4.2 Análisis de los Resultados

### **Características generales del representante de las Micro y Pequeñas empresas del sector Comercio - rubro Ferretería en el distrito de Santa, 2015 (Tabla 1)**

- Del total de propietarios encuestados el 66,7% tiene edades entre 31 y 50 años; y un 33.3% de 51 años a más. Resultado que concuerda con los obtenidos por Rubio (2014), Berrú (2014), Poma (2015), Ángeles (2016); quienes obtuvieron un 44%, 50%, 60% y 43% respectivamente, quedando demostrado que los propietarios son en su mayoría personas adultas.
- Con respecto al género de los propietarios encuestados, podemos ver que 100% pertenece al género masculino resultado que se asemeja a Rubio (2014) que obtuvo un 89%, Berrú (2014) un 50%, Poma (2015) y por último Ángeles (2016); se observa que los hombres son quienes se encargan de la administración de las MYPE, a pesar de ser empresas familiares son dirigidas por los jefes de familia y por considerar este tipo de comercio como un negocio rudo y estar ligado a sectores como la construcción.
- El 66.7% de los representantes encuestados, tiene estudio superior no universitario, resultado similar al obtenido por Palma (2016) quien obtuvo un 83,3% también se asemeja a los resultados obtenidos por Rubio (2014) quien obtuvo un 78% en el nivel superior universitario, y a los resultados de Poma (2015) de 45% también en el nivel de superior universitario. Pero todos estos resultados contrastan con los obtenidos por Berrú (2014) y Palma (2016), quienes obtuvieron 37,5% y 83, 3% respectivamente. Por lo general las micro empresas son empresas familiares y a pesar de eso los propietarios empiezan a prepararse mejor hoy en día.
- El 100% de encuestados es dueño del establecimiento, idéntico resultado al obtenido por Ángeles (2016), quien también manifiesta que el 100% de encuestados es propietario de su MYPE; y a su vez el resultado se asemeja al obtenido por Rubio (2014) donde manifiesta que el 56% es dueño de la micro empresa. Esto demuestra

que el Perú es un país de emprendedores, cada vez la gente inicia su propia empresa a pesar de las dificultades que se puedan presentar; pero así como nacen empresas anualmente, también cierran en gran número debido a la falta de gestión.

- Con respecto al tiempo en el cargo, el 100% de estas empresas se dedica al negocio de las ferreterías de 7 años a más; resultado similar al obtenido por Rubio (2014) y Palma (2016), con 67% y 58.3% respectivamente. Esto quiere decir que son personas con experiencia por el tiempo que llevan ejerciendo la administración del negocio, aplicando de manera empírica alguna herramienta de calidad.

### **Características de la Micro y Pequeñas empresas del sector Comercio - rubro Ferretería en el distrito de Santa, 2015 (Tabla 2)**

- El 66,7% de los propietarios encuestados de la MYPE en estudio, manifiestan que el tiempo que llevan en el rubro es de 4 a 6 años; resultado similar a los obtenidos por Rubio (2014), Berrú (2014) y Ángeles (2016), que obtuvieron como resultado un 56%, 37.5% y 57% respectivamente y que difieren de Palma (2016) que lleva más de 7 años en el rubro con un 83.3%. Estos resultados demuestran que el Perú es un país de emprendedores y que los propietarios están aprendiendo a administrar sus propia MYPE, con la finalidad de mantenerse en el mercado, pero esto no quiere decir que sean buenos gestores por falta de conocimiento.
- El 66,7% de los propietarios encuestados, tiene trabajadores a cargo entre 0 a 3 colaboradores y el 33,3% tiene de 4 a 3 colaboradores. Resultado que se asemeja a Ángeles (2016) quien manifiesta que el 71% de encuestados cuentan de 0 a 3 colaboradores. Con estos resultados evidenciamos que las MYPE efectivamente son fuente generadora de trabajo, y a pesar de ser por lo general, empresas familiares siempre cuentan con alguna persona ajena a la familia.
- El 100% de los encuestados ha creado su MYPE, con la finalidad de generar ganancias; este resultado es igual al obtenido por Rubio (2014) que también obtuvo un 100% de encuestados con la misma finalidad, y a su vez Ángeles (2016) obtuvo un

86%, resultado que se aproxima a los antes mencionados. Pero también todos ellos contrastan con Palma (2016), donde el 58.3% manifiesta que ha creado una MYPE de subsistencia. Con estos resultados apreciamos que las personas crean empresas para generar ganancias a pesar de la situación económica por la que está pasando la región, son personas llenas de optimismo; a pesar que hay personas que lo hacen con fines de subsistir.

### **Características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector Comercio - rubro Ferretería en el distrito de Santa, 2015 (Tabla 3)**

- El 66,7% de los encuestados manifiesta que sí tienen un plan de negocio estratégico, mientras que el 33,3% no lo tiene; este resultado se aproxima al 89% de Rubio (2014) y contrasta con los resultados de Ángeles (2016) y Palma (2016) quienes manifiestan que el 100% y 66.7% respectivamente de los encuestados, no cuenta con un plan de negocio estratégico. Se puede apreciar que los propietarios han implementado planes estratégicos a sus establecimientos, ya que se observa que el porcentaje ha venido disminuyendo desde el 2014 al 2016.
- Del total de encuestados el 66.7% manifiesta que la Gestión de calidad si contribuye al mejoramiento del negocio, mientras que el 33.3% manifiesta lo contrario. Este resultado contrasta con los obtenidos por Ángeles (2016), que obtuvo un 100%, donde los propietarios manifestaron que la gestión de calidad no contribuye al mejoramiento de su negocio. La gestión de calidad bien aplicada es beneficioso para la MYPE y para el propietario; por lo que estos últimos deben estar en constante capacitación.
- De las técnicas o herramientas de gestión que aplican a su negocio, el 100% opta por el Benchmarking, a diferencia de los encuestados por Rubio (2014) y Palma (2016) que con un 89% y 66.6% respectivamente manifiestan utilizar otras técnicas. Observamos que el benchmarking es la técnica más utilizada, pero se hace de manera empírica, con desconocimiento de su aplicación debido a la falta de preparación del propietario.

- El 100% de los propietarios encuestados manifiesta que si cuenta con personal competitivo, a comparación del 62.5% de Berrú que obtuvo en sus encuestas; además este resultado contrasta con el 58.3% obtenido por Palma (2016), quien manifiesta que los propietarios no califican a su personal como competitivo.
- Ante la pregunta sobre que técnica utiliza para medir el rendimiento del personal, el 100% de propietarios encuestados manifestó usar la observación; a diferencia de Ángeles (2016) donde el 100% de los propietarios manifestaron utilizar la evaluación.
- El 100% de los propietarios encuestados manifestó que el resultado que logro con la aplicación de la técnica de gestión, fue tener clientes satisfechos, resultado similar a los obtenido por Ángeles (2016) con 86% y a diferencia de Rubio (2014) donde el 89% de los propietarios encuestados manifestaron obtener productos de mayor calidad y Palma (2016) con 100% de encuestados, manifestaron tener una empresa más rentable.

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría de los propietario, son personas adultas relativamente jóvenes con edades que fluctúan entre los 31 a 50 años, predominando entre los propietarios el género masculino, esto es debido a que se considera las ferreterías como un centro de trabajo rudo; la mayoría cuenta con estudio superior no universitario y todos los encuestados son dueños de su negocio con más de 7 años a cargo de la administración.

La mayoría de las MYPE, tiene una permanencia en el rubro de 4 a 6 años, esta misma mayoría cuenta con un número de colaboradores de 0 a 3 personas y todos los encuestados crearon su MYPE para generar ganancias.

En gestión de calidad, se concluye que en la mayoría de las MYPE, los propietarios si tienen un plan de negocio estratégico y esta mayoría también cree que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, también concluimos que el total de encuestados manifiesta utilizar el benchmarking como herramienta de Gestión y que su personal es competitivo y utiliza la observación como técnica de evaluación y para este total de encuestados, los resultados que logro en su MYPE con la aplicación de la Gestión de calidad fue tener clientes satisfechos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Capacitaciones a los propietarios con respecto al uso de herramientas de gestión de Calidad
- Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad
- Concientizar y hacer partícipe a los trabajadores de las MYPE con respecto a la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Si el propietario no cuenta con el conocimiento necesario para gestionar su MYPE, debería contratar un administrador capacitado para asumir la dirección.
- Capacitar al personal en atención al cliente, ya que son el primer contacto con los compradores.
- Las ganancias obtenidas deberían ser revertidas en la MYPE, con la finalidad de hacerlas competitivas.
- Implementar un plan de negocios estratégico, que permita generar y cumplir metas a corto y mediano plazo.

## Referencias Bibliográficas

- Abalos, P. (2017). *Las Pequeñas Empresas Como Fuente Generadora de Empleo*. Recuperado el 22 de 01 de 2017, de ABALOS:  
<http://pabloabalos.com/index.php/politicas-economicas/26-las-pequenas-empresas-como-fuente-generadora-de-empleo>
- Aldana de Vega, L., Álvarez Builes, M., Bernal Torre, C., Dáz Becerra, M., Galindo Uribe, Ó., Gonzáles Soler, C., & Villegas Cortés, A. (2011). *Administración por calidad* (1a. ed.). Bogotá, Colombia: Alfaomega Colombiana.
- Dinero. (2015). ¿Por qué fracasan las pymes en Colombia? *Dinero*. Recuperado el 20 de 01 de 2017, de <http://www.dinero.com/economia/articulo/pymes-colombia/212958>
- Gestión. (2014). MYPE podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación. *Gestión*. Recuperado el 20 de 01 de 2017, de <http://gestion.pe/mercados/MYPE-podrian-reducir-sus-costos-si-usaran-mas-tecnologias-informacion-y-comunicacion-2093444>
- Hitt, M., Ireland, R., & Hoskisson, R. (2015). *Administración estratégica. Competitividad y globalización: Conceptos y casos* (11 ed.). (P. Mascaró, & M. Suárez, Trads.) Santa Fe, Colombia: CENGAGE Learning Editores.
- Marcelino Aranda, M., & Ramírez Herrera, D. (2014). *Administración de la calidad: nuevas perspectivas* (1a ed.). México D.F., México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V. Recuperado el 02 de 01 de 2017, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?ppg=5&docID=11013511&tm=1488471125913>
- Ministerio de Trabajo. (2006). *Plan Nacional de Promoción y Formalización para la Competitividad y Desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas 2006-2009*. Lima: Editora Impresora Amarilys. Recuperado el 24 de 01 de 2017, de <http://www.losandes.org.pe/publicaciones/publicaciones->

externas?download=199:plan-nacional-de-promocion-y-formalizacion-para-la-competitividad-y-desarrollo-de-la-micro-y-pequena-empresa-2005-2009.

- Ortega Salavarría, R., Castillo Guzmán, J., & Demartini Rivera, F. (2014). *Micro, Pequeñas y Medianas Empresas* (1 ed. ed.). Lima: ECB Ediciones S.A.C.
- Perrone, G., Mei, S., & Rodríguez, M. (2006). Gestión de Calidad en Unidades de Información. *La biblioteca escolar en la escuela de hoy*(3), 3. Recuperado el 01 de 02 de 2017, de [http://www.bnm.me.gov.ar/redes\\_federales/publicaciones/doc/cuadernillo\\_3.pdf](http://www.bnm.me.gov.ar/redes_federales/publicaciones/doc/cuadernillo_3.pdf)
- Soriano, C. (2011). *El 80 por ciento de las PYMES fracasa antes de los 5 años*. Recuperado el 23 de 01 de 2017, de Emprendedores: <http://www.emprendedores.cl/comunidad/articulos/147/el-80-porciento-de-las-pymes-fracasa-antes-de-los-5-anos>
- Tello Cabello, S. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas. *LEX*, 12(14), 204. doi:<http://dx.doi.org/10.21503/lex.v12i14.623>
- Ulloa, J. (2015). *La 'muerte' de las pymes: ¿Cuánto tiempo duran los pequeños negocios y por qué?* Recuperado el 23 de 01 de 2017, de El Financiero: [http://www.elfinancierocr.com/pymes/mortalidad-muerte-pymes-empresas-desaparicion-emprendimiento\\_0\\_699530049.html](http://www.elfinancierocr.com/pymes/mortalidad-muerte-pymes-empresas-desaparicion-emprendimiento_0_699530049.html)
- Vegas Quiñones, M., & Aldana de Vega, L. (2011). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Recuperado el 01 de 02 de 2017, de E-libro: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=10552805>

## ANEXOS

### Anexo N°1: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	SEMANAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Línea de investigación y Planteamiento del tema de investigación	X							
Planteamiento del problema.		X						
Determinación de los objetivos y justificación de la investigación		X						
Revisión de la literatura			X					
Marco teórico y conceptual-redacción de antecedentes			X	X	X			
Redacción de la Metodología de investigación					X			
Redacción de las Referencias bibliográficas						X		
Presentación del informe de investigación para su evaluación							X	X

## Anexo N°2: Recursos y Presupuestos

### Recursos

Recurso humano

Recursos económicos:      Gastos de impresión  
  Útiles de oficina  
  Pasajes

Recursos tecnológicos:      computadora  
  USB

### Presupuesto

<b>Presupuesto Concepto</b>	<b>Valor</b>
Pasajes	<b>S/. 50.00</b>
Internet	<b>S/. 60.00</b>
Impresión del proyecto	<b>S/. 15.00</b>
<b>Otros</b>	<b>S/. 20.00</b>
<b>Total</b>	<b>S/. 145.00</b>

**Anexo N°3: Hoja de Sondeo**

<b>MYPE</b>	<b>RUC</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
Ferretería la Llave	10329336684	Jr. Río Santa 360, Santa
Ferretería Daimo's	10358615256	Jr. Ucayali 465, Santa
Ferretería Favoqui E.I.R.L	20541671057	Rafael Seminario Mz A Lt. 1, Santa



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE  
CHIMBOTE

#### ANEXO 4: CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO APLICADO A LOS DUEÑOS O REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPE DEL AMBITO DE ESTUDIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPE, para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Caracterización de la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferretería del distrito de Santa, 2015”**.

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece por su valiosa información y colaboración.

Nombre del establecimiento:

.....

R.U.C.: ..... Dirección: .....

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

#### Características generales del representante de la MYPE del sector comercio – rubro ferreterías del distrito Chimbote 2015

**1) Edad:**

- a) 18 a 30
- b) 31 a 40
- c) 41 a 50
- d) 51 a más

**2) Género:**

- a) Masculino
- b) Femenino

**3) Grado de Instrucción**

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior no Universitario
- d) Superior Universitario

**4) Cargo:**

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

**5) Tiempo que desempeña en el cargo (años)**

- a) 1 a 3
- b) 4 a 6
- c) 7 a más

**Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de Chimbote 2015**

**6) Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)**

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

**7) Con cuántos colaboradores cuenta su empresa**

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

**8) Su empresa se creó para:**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de Chimbote 2015**

**9) Tiene un Plan de negocios Estratégicos para la MYPE**

- a) Sí
- b) No

**10) La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio**

- a) Sí
- b) No

**11) Herramientas o Técnicas modernas**

- a) 6 sigma
- b) Benchmarking
- c) Reingeniería de proceso
- d) Causa y efecto
- e) Otros

**12) Su personal es competitivo**

- a) Si
- b) No

**13) Técnicas para medir el rendimiento del personal**

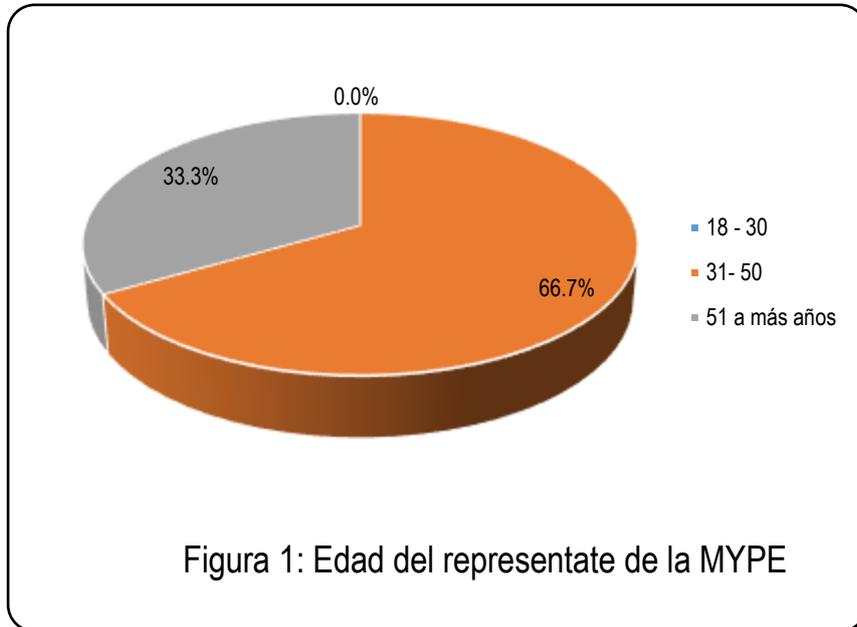
- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Otros

**14) Resultados que logro su MYPE con la aplicación de la Gestión de Calidad**

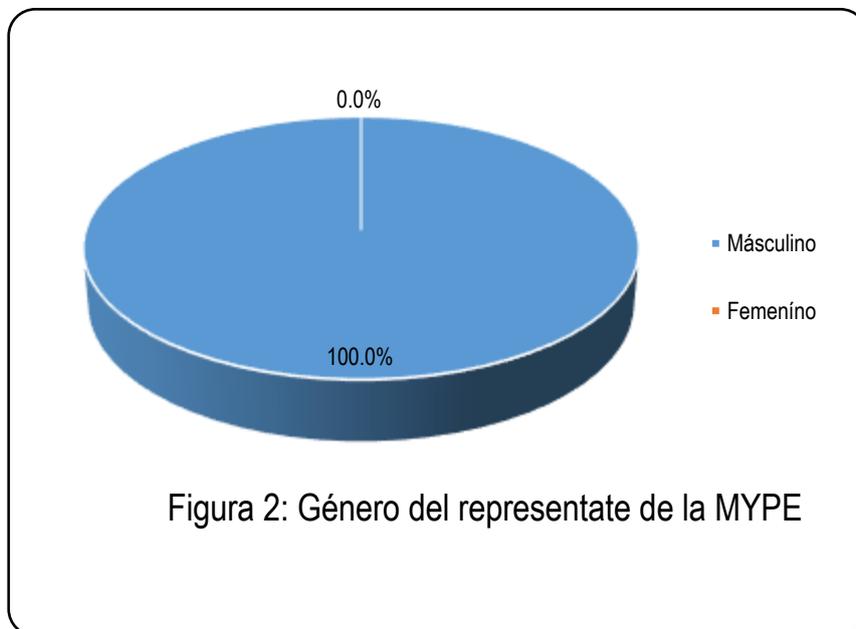
- a) Productos de mayor calidad
- b) Clientes satisfechos
- c) Crecimiento en la empresa
- d) Empresa es más rentable
- e) Empleados más motivados

## ANEXO 5: FIGURAS

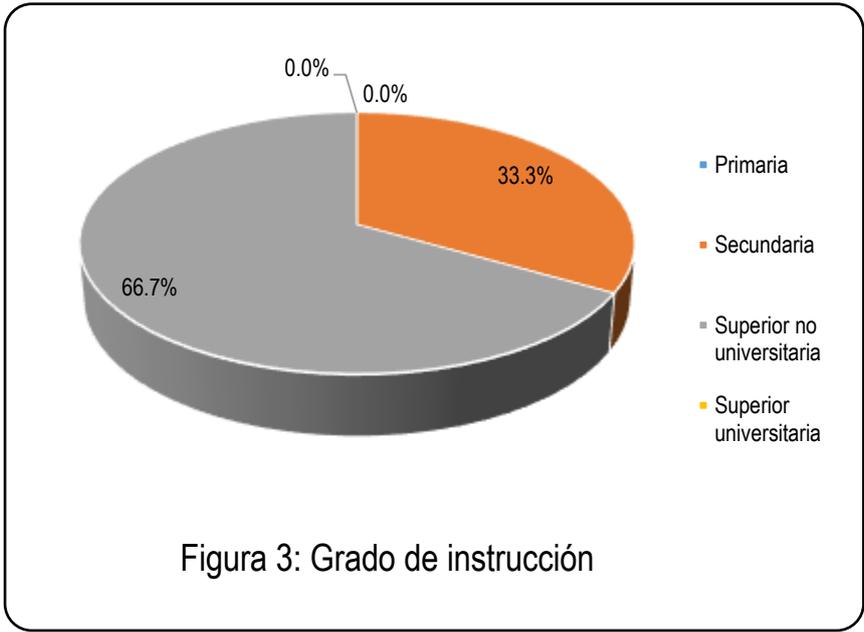
### Representante de la MYPE:



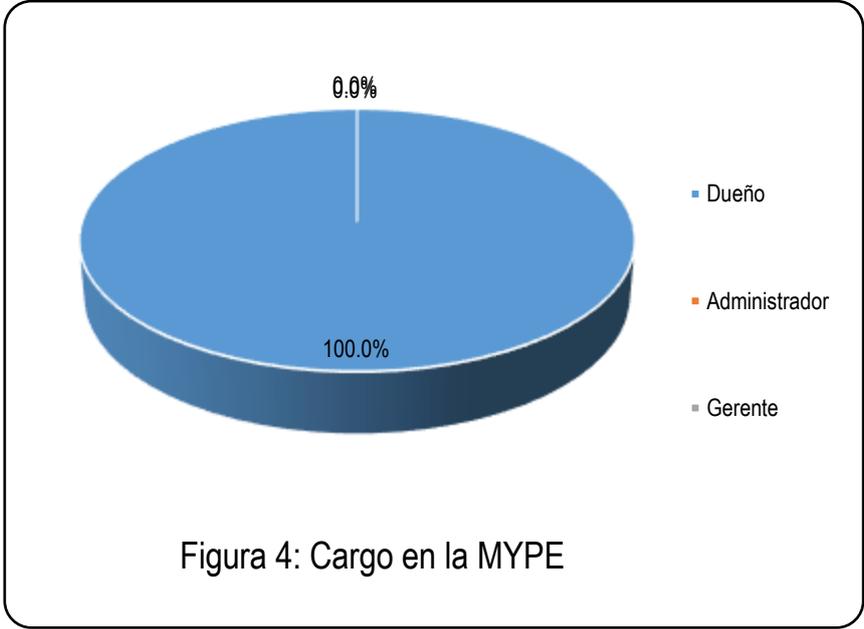
Fuente: Tabla 1



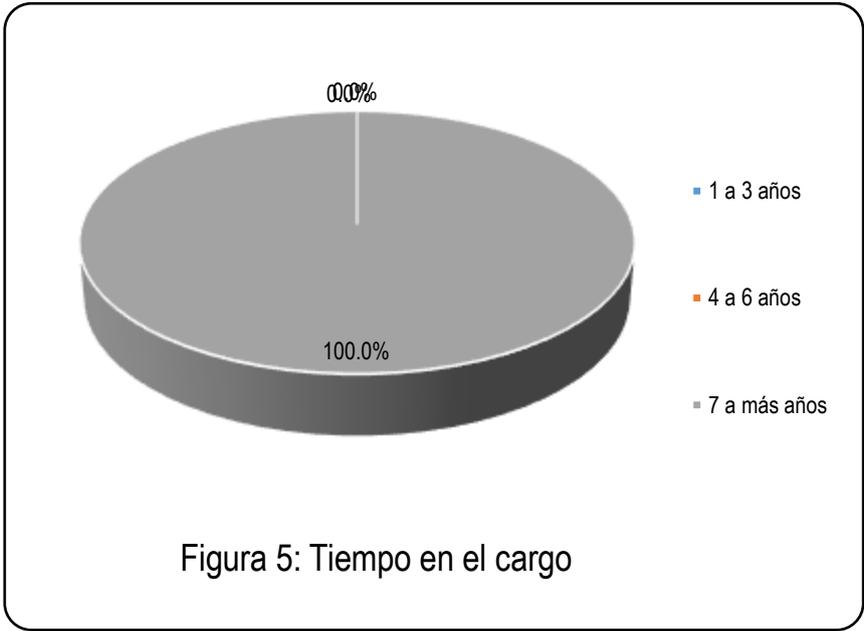
Fuente: Tabla 1



Fuente: Tabla 1

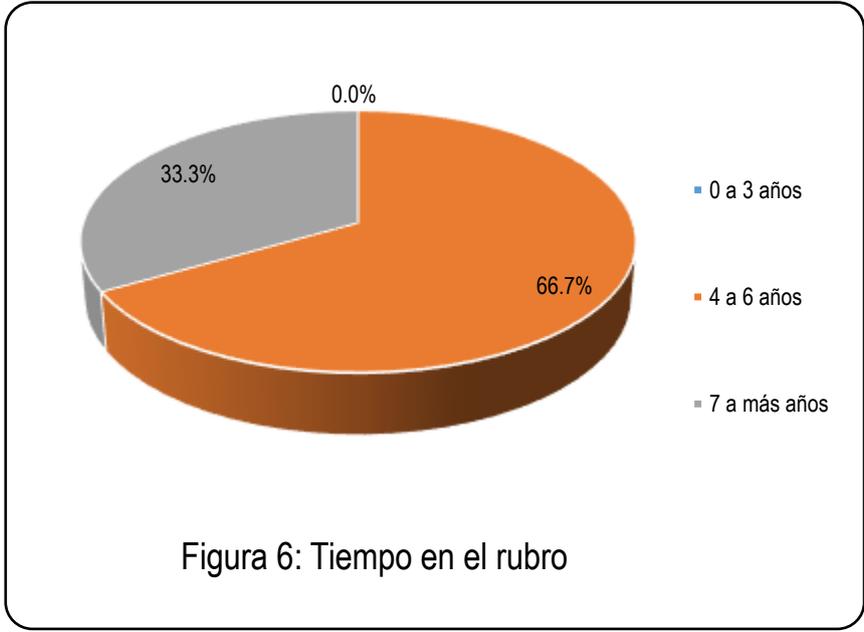


Fuente: Tabla 1

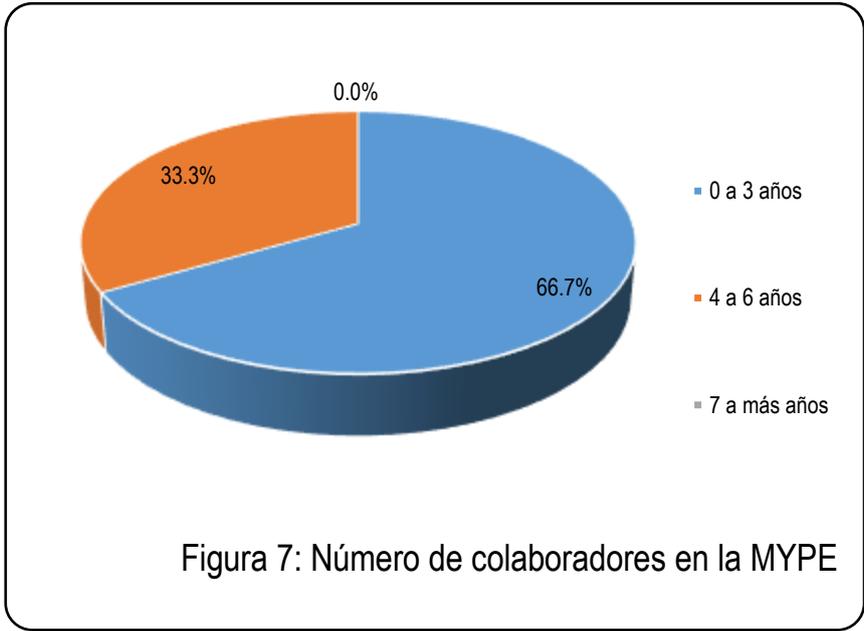


Fuente: Tabla 1

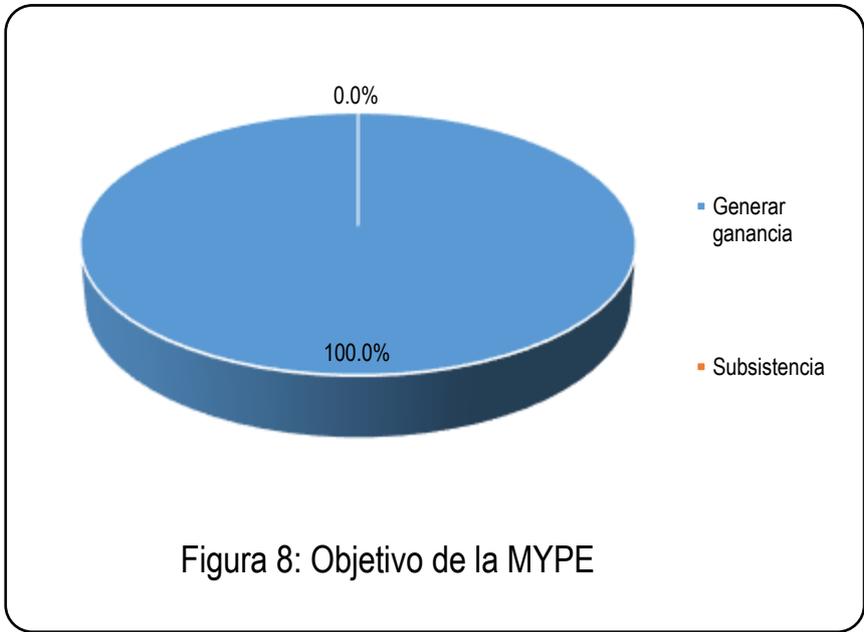
**Respecto a las micro empresas**



Fuente: Tabla 2

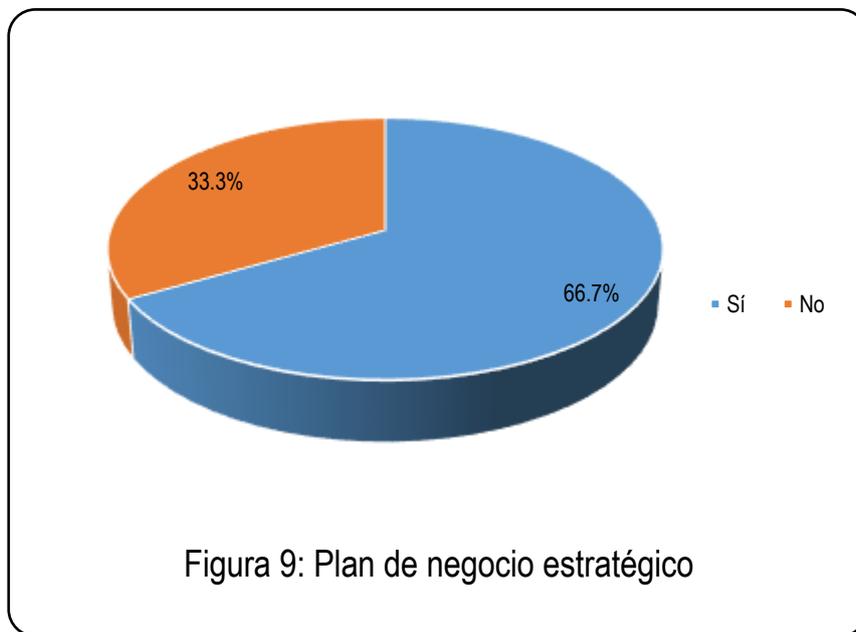


Fuente: Tabla 2

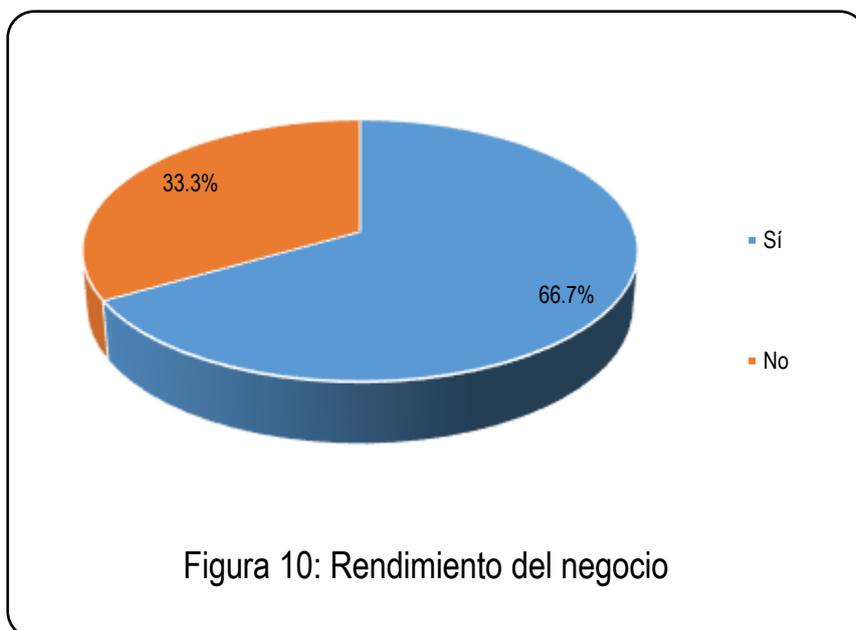


Fuente: Tabla 2

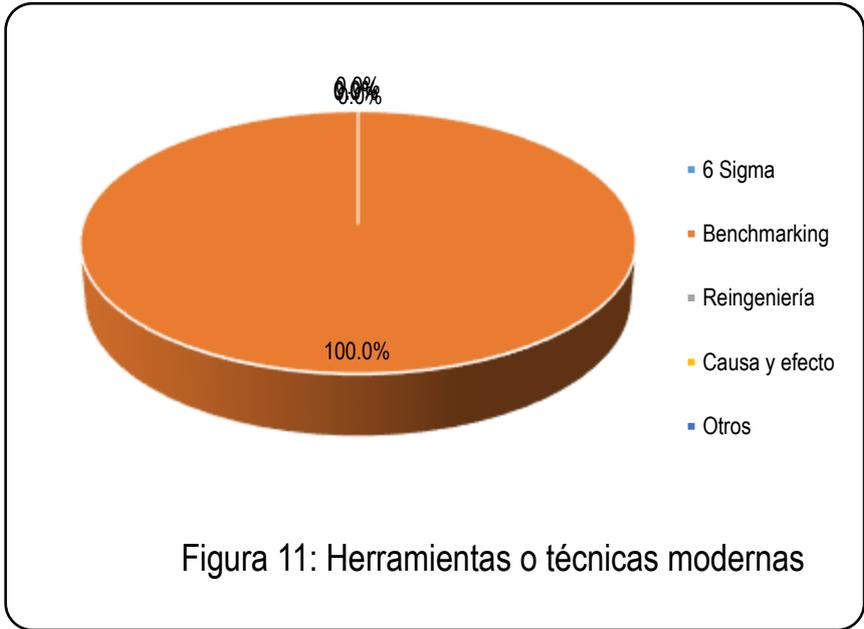
## Respecto a la Gestión de calidad



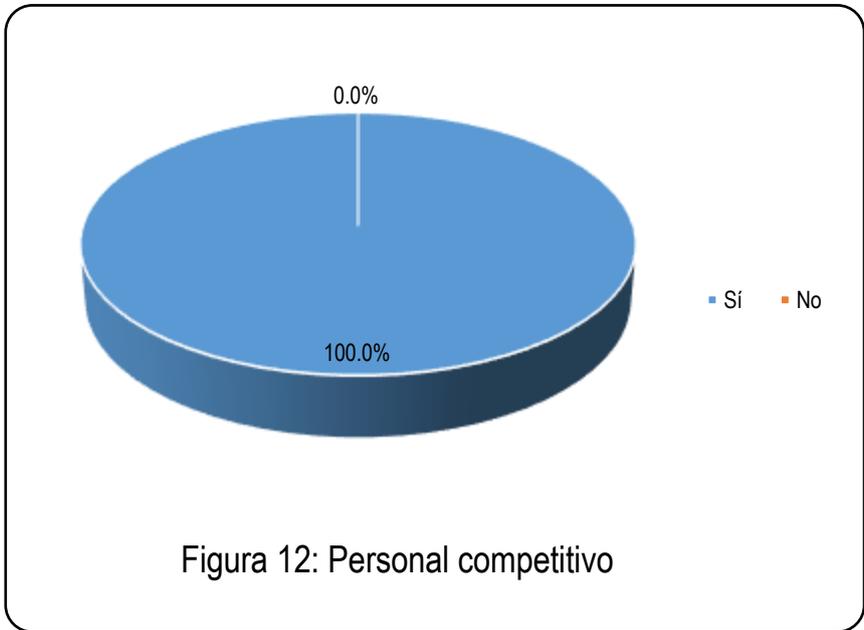
Fuente: Tabla 3



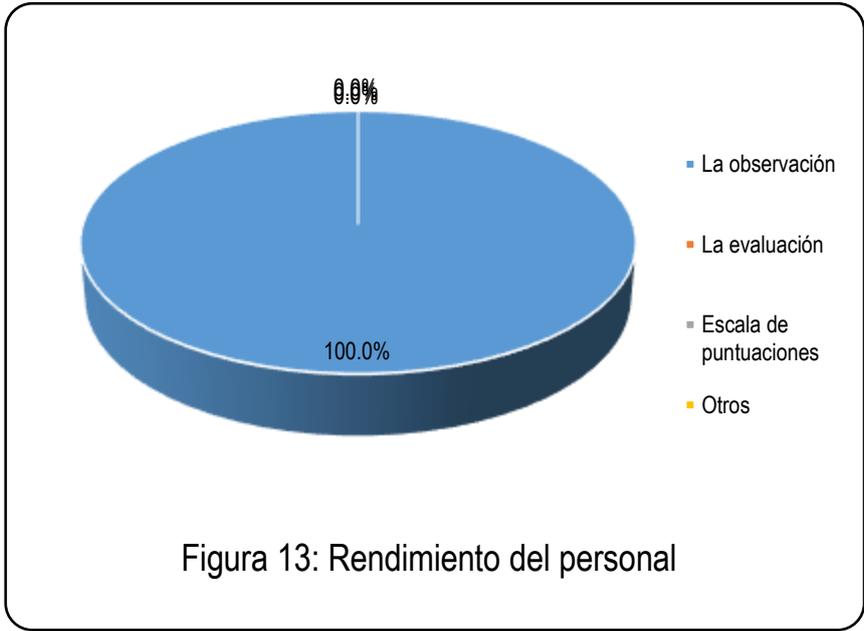
Fuente: Tabla 3



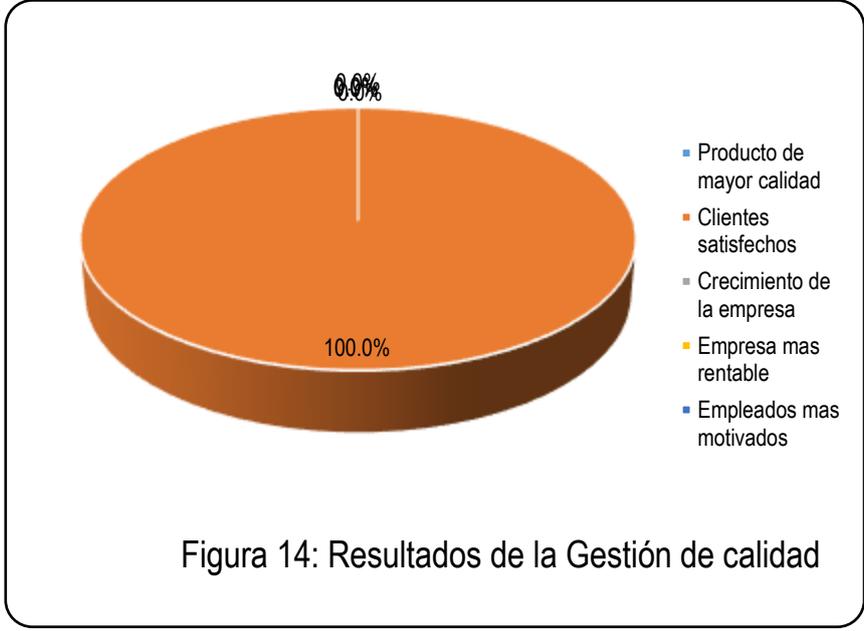
Fuente: Tabla 3



Fuente: Tabla 1



Fuente: Tabla 1



Fuente: Tabla 1