



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA GERENCIA ESTRATÉGICA
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO
ABARROTES, CASO: “BODEGA SUENG”, CAÑETE – 2019.**

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

AUTOR:

QUISPE CHUCHON, JOSSY
ORCID: 0000-0002-9965-7621

ASESOR:

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA
ORCID: 0000-0002-5034-7024

CAÑETE – PERÚ

2020

TÍTULO:

Propuesta de mejora en la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”,
San Vicente de Cañete – 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

Jossy, Quispe Chuchon

ORCID: 0000-0002-9965-7621

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado, Cañete,
Perú.

ASESOR:

Lizbeth Giovanna, Ralli Magipo,

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, escuela profesional de
administración, Cañete, Perú.

JURADOS:

Carmen Rosa, Zenozaín Cordero.

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Víctor Hugo, Espinosa Otoya

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Juan Pablo, Meza de los Santos

ORCID: 0000-0001-8852-1342

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Dra. Carmen Rosa, Zenozaín Cordero.

ORCID: 0000-0001-6079-2319

PRESIDENTE

Lic. Víctor Hugo, Espinosa Otoya.

ORCID: 0000-0002-7260-5581

MIEMBRO

Mgr. Juan Pablo, Meza de los Santos

ORCID: 0000-0001-8852-1342

MIEMBRO

Mgr. Lizbeth Giovanna, Ralli Magipo.

ORCID: 0000-0002-5034-7024

ASESOR

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por su infinita misericordia para con sus hijos, por darnos un día más de vida y permitir que culmine satisfactoriamente la carrera.

A mi familia por apoyarme en todo momento cuando más necesita, brindándome su apoyo incondicional en todo aspecto.

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, ser el manantial de vida y darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Al maestro del presente curso por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales, por su apoyo ofrecido en este trabajo, por habernos transmitido los conocimientos obtenidos.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como enunciado del problema: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gerencia estratégica para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: Bodega Sueng, San Vicente de cañete – 2019? Tuvo como objetivo, elaborar la propuesta de mejora de la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019. La metodología utilizada fue: tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño de investigación transversal-no experimental; la población estuvo compuesta por 90 micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro abarrotes en el distrito de San Vicente 2019 y la muestra seleccionada fue de 9 trabajadores, caso bodega Sueng. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento de recolección fue el cuestionario. Los resultados obtenidos muestran que el 100% de los encuestados opinan que la bodega no cuenta con un plan operativo para cada área, el 100 % que la bodega no utiliza normas y políticas diseñado para alcanzar las metas y objetivos. La conclusión general de este estudio es que se debe crear un plan operativo, para poder encaminar al desarrollo gerencial de la bodega, de no implementar el plan operativo, seguirá las falencias en los puntos mencionados.

Palabras claves: Bodega, Gerencia estratégica, Gestión de calidad,

Abstract

This research work had as a statement the problem: What is the proposal to improve strategic management for quality management in micro and small businesses in the commerce sector, grocery, case: Bodega Sueng, San Vicente de Cañete - 2019? Its objective was to prepare the proposal for the improvement of strategic management for the quality management of micro and small businesses in the commerce sector, grocery sector, case: "Bodega Sueng", San Vicente de Cañete - 2019. The methodology used was: quantitative type, descriptive level - correlational, and cross-experimental research design; The population is composed of 90 micro and small businesses in the commercial sector, grocery category in the district of San Vicente 2019 and the selected sample will be 9 workers, case Sueng winery. The technique applied was the survey and the collection instrument was the questionnaire. The results obtained show that 100% of respondents believe that the winery does not have an operational plan for each area, 100 % that the winery does not use norms and policies designed to achieve the goals and objectives. The general conclusion of this study is that an operational plan must be created, to be able to direct the management development of the winery, if the operational plan is not implemented, it will follow the shortcomings in the mentioned points.

Keywords: Warehouse, Strategic management, quality management.

CONTENIDO

1.- Título de la tesis.....	i
2.- Equipo de trabajo.....	ii
3.- Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4.- Hoja de agradecimiento	iv
5.- Hoja de dedicatoria.....	v
6.- Resumen y abstract.....	vi
7.- Contenido	vii
8.- Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	19
2.1.- Antecedentes.....	19
a) Antecedentes internacionales	19
b) Antecedentes nacionales	22
c) Antecedentes regionales.....	24
2.2.- Bases teóricas	26
2.2.1.- Gerencia estratégica	26
2.2.1.1.- Definición de la gerencia estratégica	27
2.2.1.2.- Modelos de la gerencia estratégica	23
2.2.1.3.- Etapas en el proceso de gerencia estratégica.....	35
2.2.1.4.- Principios de la gerencia estratégica	36

2.2.1.5- Beneficios de la gerencia estratégica	37
2.2.1.6.- Funciones de la gerencia	38
2.2.1.7.- Motivación dentro de la gerencia	39
2.2.2 Gestión de calidad	40
2.2.2.1.- Importancia de la gestión de calidad	41
2.2.2.2.- Principios de la gestión de calidad	42
2.2.2.3.- Características de la calidad y la gestión	44
2.2.2.4.- Dimensiones de la gestión de calidad	45
2.2.2.5.- Beneficios de la gestión de calidad	45
2.3.- Marco conceptual.....	51
2.3.1 Gerencia estratégica	51
2.3.2 Estratega	51
2.3.3 Direccionamiento estratégico	51
2.3.4 Principios corporativos.....	52
2.3.5 Visión	52
2.3.6 Misión.....	52
2.3.7 Liderazgo.....	53
2.3.8 FODA	53
2.3.9 Gestión de calidad	53
2.4.0 Calidad total	54
2.4.1 MYPES.....	54

2.4.2 Características de las micro y pequeñas empresas	54
2.4.3 Bodega.....	55
III. HIPÓTESIS	56
IV. METODOLOGÍA	57
4.1.- Diseño de la investigación	57
4.2.- Población y Muestra	57
4.3.- Definición y Operacionalización de las variables	59
4.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	61
4.5.- Plan de análisis	61
4.6.- Matriz de consistencia	62
4.7.- Principios éticos	63
V.- RESULTADOS	64
5.1.- Resultados	64
5.2.- análisis de resultados	83
VI.- CONCLUSIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	98
Anexos	103
Anexos N° 1 Consentimiento informado.....	103
Anexos N° 2 Instrumento de aplicación	104
Anexos N° 3 Registro de REMYPE	106
Anexo N° 1.- Fotografías	107

INDICE DE FIGURAS, TABLAS Y CUADROS

Tabla N° 1.- Existe un plan de trabajo donde se respeten las actividades.	64
Tabla N° 2.- El gerente de la bodega Sueng realiza el seguimiento de las acciones de sus competidores.	65
Tabla N° 3.- El gerente de la bodega Sueng realiza encuestas para saber sobre los gustos y preferencias de los clientes.	66
Tabla N° 4.- Realizar el análisis de la competencia permitió a la bodega Sueng, a mejorar sus estrategias de ventas.	67
Tabla N° 5.- La bodega Sueng cuenta con un plan operativo para cada área.	68
Tabla N° 6.- El plan estratégico integra a todas las actividades o planes operativos.	69
Tabla N° 7.- Las mercaderías que se adquieren y se venden se registran dentro de una lista ordenada de bienes.	70
Tabla N° 8.- Se realiza el control de ejecución del balance anual de las ventas.	71
Tabla N° 9.- El gerente realiza el control diario de las ventas y control de los egresos	72
Tabla N° 10.- Existen planes que están establecidos para fomentar la participación de las personas en las mejoras de los procesos.	73
Tabla N° 11.- Los trabajadores de la bodega Sueng poseen capacidades extraordinarias para realizar sus tareas encomendadas.....	74
Tabla N° 12.- El gerente de la bodega Sueng considera que la experiencia juega un papel importante en la contratación del personal.....	75
Tabla N° 13.- La delegación de funciones es organizada teniendo en cuenta los factores internos y externos orientados a la obtención de los objetivos	76

Tabla N° 14.- Considera usted que existe el dominio, mando y preponderancia en la delegación de las funciones	77
Tabla N° 15.- La bodega Sueng utiliza normas y políticas diseñado para alcanzar las metas y objetivos	78
Tabla N° 16.- La bodega Sueng brinda servicios adicionales para cumplir las expectativas de los clientes	79
Tabla N° 17.- La bodega Sueng cuenta con precios accesibles en todos sus productos	80
Tabla N° 18.- Los clientes se sienten satisfechos con la atención.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1.- Existe un plan de trabajo donde se respeten las actividades	64
Figura N° 2.- El gerente de la bodega Sueng realiza el seguimiento de las acciones de sus competidores	65
Figura N° 3.- El gerente de la bodega Sueng realiza encuestas para saber sobre los gustos y preferencias de los clientes	66
Figura N° 4.- Realizar el análisis de la competencia permitió a la bodega Sueng, a mejorar sus estrategias de ventas	67
Figura N° 5.- La bodega Sueng cuenta con un plan operativo para cada área	68
Figura N° 6.- El plan estratégico integra a todas las actividades o planes operativos	69
Figura N° 7.- Las mercaderías que se adquieren y se venden se registran dentro de una lista ordenada de bienes	70
Figura N° 8.- Se realiza el control de ejecución del balance anual de las ventas	71
Figura N° 9.- El gerente realiza el control diario de las ventas y control de los egresos	72
Figura N° 10.- Existen planes que están establecidos para fomentar la participación de las personas en las mejoras de los procesos	73
Figura N° 11.- Los trabajadores de la bodega Sueng poseen capacidades extraordinarias para realizar sus tareas encomendadas.....	74
Figura N° 12.- El gerente de la bodega Sueng considera que la experiencia juega un papel importante en la contratación del personal.....	75

Figura N° 13.- La delegación de funciones es organizada teniendo en cuenta los factores internos y externos orientados a la obtención de los objetivos	76
Figura N° 14.- Considera usted que existe el dominio, mando y preponderancia en la delegación de las funciones	77
Figura N° 15.- La bodega Sueng utiliza normas y políticas diseñado para alcanzar las metas y objetivos	78
Figura N° 16.- La bodega Sueng brinda servicios adicionales para cumplir las expectativas de los clientes	79
Figura N° 17.- La bodega Sueng cuenta con precios accesibles en todos sus productos.....	80
Figura N° 18.- Los clientes se sienten satisfechos con la atención que se les brinda	81

I.- INTRODUCCIÓN

Actualmente el Perú está atravesando por un momento muy expectante en su historia, es decir estamos pasando por cambios en la tecnología y todo el proceso de la globalización, estos a su vez representa nuevas oportunidades para los mercados de las empresas. Dentro de las micro y pequeñas empresas se puede encontrar a las bodegas; las cuales ofrecen la venta de productos de primera necesidad para los hogares peruanos. A pesar de que existe competencia en el sector comercio, rubro abarrotes, los propietarios de las bodegas trabajan de manera empírica y generan más puestos de trabajos y los que aportan a la economía del país, ya que es un sector muy grande en cuanto al comercio, es por ello que las MYPES deberían de trabajar basándose en estrategias gerenciales, es decir deben contar con misión, visión, valores y estrategias de ventas para poder elevar las ventas mensuales y poder seguir siendo competitivo en el mercado.

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el distrito de San Vicente de Cañete, en el sector comercio, rubro de abarrotes tal es el caso de estudio de la Bodega Sueng que se encuentra ubicado en la avenida dos de mayo, la mayoría de las bodegas del distrito de San Vicente de Cañete, tienen ciertos problemas en la parte gerencial, ya que trabajan de manera empírica en sus diferentes procesos gerenciales, razón por la cual muchas veces tienden a fracasar. Como enunciado del problema se planteó: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gerencia estratégica para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: Bodega Sueng, San Vicente de cañete – 2019?

Es por ello que se planteó los siguientes objetivos: como objetivo general, Elaborar la propuesta de mejora de la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, seguidamente los objetivos específicos, describir las características de la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng” San Vicente de Cañete – 2019, determinar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019 y finalmente determinar la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019.

El presente trabajo se justificó teóricamente porque aportó conocimientos sobre los temas relevantes como son: gerencia estratégica, gestión de calidad y las MYPES. Así mismo se justificó de modo práctico porque nos permitió conocer las propuestas de mejoras en la gerencia estratégica de la bodega Sueng en relación a la gestión de calidad. Según la teoría del conocimiento la práctica constituye el proceso mediante el cual se origina los conocimientos, por esta razón la justificación práctica para este trabajo de investigación es ejecutar las propuestas de mejora. De antemano el presente trabajo será de referente para los dueños de la MYPES y los emprendedores en el mismo rubro y se justificó metodológicamente porque permitió tener un resultado confiable a través de la aplicación de los métodos estadísticos, matemáticas, también se empleó los instrumentos de recolección de datos como son los cuestionarios.

La metodología fue de tipo de investigación cuantitativo, nivel descriptivo, el diseño de la investigación transversal – no experimental, la población fue compuesta por todas las MYPES del sector comercio rubro abarrotes de San Vicente de Cañete (90 MYPES) y en caso de la muestra se tomó como estudio de caso a los colaboradores de la bodega Sueng (9 trabajadores), de las cuales 4 corresponden al personal directivo a quienes se le encuestó la variable Gerencia estratégica y 5 corresponden al personal administrativo a quienes se le aplicó la variable Gestión de calidad respectivamente.

Los resultados obtenidos de acuerdo a la formulación de la gerencia estratégica dirigido a los personales directivos fueron los siguientes: Como se observa en la tabla N°1 y la figura N° 1 de los 4 personales directivos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 75% opinan que no existe el plan de trabajo donde se respetan las actividades, mientras el 25% de los encuestados indican que si existe un plan de trabajo, el 100 % opinan al respecto que no realizan encuestas para saber de los gustos y preferencias de los clientes y finalmente el 100% consideran que la bodega no cuenta con un plan operativo para cada área, seguidamente tenemos los resultados obtenidos de acuerdo a la formulación de la gestión de calidad dirigido a los trabajadores administrativos lo siguiente: El 80 % opinan al respecto que no existe planes para fomentar la participación de las personas en las mejoras de los procesos, y el 20 % opinan que si existe los planes para fomentar la participación, el 100 % de los encuestados opinan que no existe las normas y políticas diseñado para alcanzar las metas y objetivos.

En conclusión, se puede decir que la bodega necesita la pronta creación de un plan operativo para las áreas, ya que se encontraron en los resultados que la mayoría de los trabajadores desconocen del plan de trabajo en sus actividades, además opinan que el gerente no realiza encuestas de satisfacción para saber de los gustos y preferencias de los clientes.

II.- REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.- Antecedentes

a) Antecedentes internacionales:

Chaves (2012), en su tesis *“Elementos de planeación estratégica que apalanquen la gestión de Pymes del sector Plástico de Usaquéen”*, el trabajo de investigación presenta el siguiente objetivo que es evaluar, diseñar e implementar un plan estratégico para las Pymes, ya que les permite incrementar las posibilidades de éxito. La metodología de trabajo que se utilizó fue el modelo de casos, donde demarca una problemática a solucionar por medio de encuestas, visitas, entrevistas, formulando unas variables para analizar y formular esquemas de mejora por medio de previa documentación, encuesta estructurada. Se concluye que las empresas manejan el concepto de manera diferenciada, ya que ninguno posee un pensamiento a competencia a gran escala y solo se fijan en el sector de Usaquéen como competencia.

Miranda (2009), en su tesis titulada, *“Implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Pointpay International Chile Ltda. Basado en el estándar Internacional ISO 9001:2000”*, donde se planteó el siguiente objetivo general: implementación de un sistema de calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para apoyar el proceso de certificación de la empresa PoinPay Internacional Chile Ltda. La metodología que se empleó fue del tipo cuantitativo, este trabajo fue eminentemente investigativo, los instrumentos de recolección de datos que se emplearon fue la encuesta. La investigación concluye con la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001 versión 2000 en

PointPay International (Chile) Ltda., concluyó exitosamente en el tiempo previsto y con los resultados esperados.

Guerrero y Vélez (2013), en su tesis: *“Propuesta de un modelo de gestión estratégica e indicadores para la mediana empresa de Guayaquil: caso Omaconsa S.A”*, Los objetivos planteados para el presente trabajo de investigación es la siguiente: Determinar las principales causas que limitan el proceso de planeación estratégica y su ejecución en la mediana empresa, diseñar e implementar un modelo de gestión estratégica para la mediana y pequeña empresa.

La metodología que se empleó fue del tipo cuantitativo, este trabajo fue eminentemente investigativo, la población fue de 3848 medianas empresas con residencia en la ciudad de Guayaquil, de las cuales se tomaron una muestra no probabilística de 20 empresas, los instrumentos de recolección de datos que se emplearon fue la encuesta que constaba de 23 preguntas entre abiertas y cerradas. El trabajo concluye en que el estudio realizado permitió conocer la realidad de varias pequeñas y medianas empresas del medio y a su vez constatar que el modelo de administración mayoritariamente carece de una planificación, reduciendo la gestión gerencial.

Romero (2011), en su tesis para obtener el grado de maestro *“Propuesta de un Modelo de gerencia estratégica como elemento de mejora de la gestión habitacional en el estado Lara (Venezuela)”* en el presente trabajo de investigación se formuló el siguiente objetivo general: Diseñar una propuesta de un modelo de gerencia estratégica como elemento de mejora de la gestión y producción habitacional de

interés social en el estado Lara (Venezuela), la metodología empleada basado en un estudio de campo, el tipo de investigación es cuantitativo. El trabajo concluye en que la problemática habitacional en Venezuela, en atención a su carácter creciente, acentuado y que afecta sobre todo a familias de escasos recursos, viene a representar hoy día una de las principales necesidades demandadas por la población, este déficit se distribuye en todo el territorio del estado de Lara, el cual registra según las cifras reales una demanda de viviendas nuevas de al menos 200.000 unidades (10% del déficit cuantitativo).

Arias (2012), en su trabajo de investigación *“Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S. Conforme a la norma ISO 9001:2008.”* Planteó el objetivo Implementar el sistema de gestión de calidad conforme a la norma internacional ISO 9001 versión 2008 en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S. La metodología empleada fue de tipo de investigación cualitativo, diseño inductivo y sintético y finalmente el trabajo concluye que la implementación del sistema de gestión de calidad permitió a la compañía la creación de una estructura organizacional basada en el conocimiento de la situación real de la empresa y orientada bajo directrices de calidad en cada uno de los niveles, y un manejo de la operación focalizado en metas y resultados establecidos y que los objetivos de calidad permitieron el direccionamiento claro y eficiente de la organización, mediante un seguimiento constante y la toma de acciones oportunas en caso de presentarse desviaciones.

b) Antecedentes nacionales:

Aburto (2018), en su tesis titulado: *“La planeación estratégica y su influencia en el desarrollo empresarial de las MYPES de ciudad de Dios – SJM, 2018”*, en su trabajo de investigación planteó el objetivo general que consiste en determinar la influencia de la misión organizacional en el desarrollo empresarial de las MYPES de la ciudad de Dios – SJM, 2018. La metodología, en cuanto al diseño de investigación es de tipo no experimental de corte transversal, el tipo de investigación es aplicativo, el nivel de investigación es explicativo no causal, concluyendo que los objetivos organizacionales si influye significativamente en el desarrollo empresarial de las MYPES de la ciudad de Dios SJM – 2018.

Tarazona y Muchotrigo (2018), en su tesis, *“Gestión estratégica de MYPES mayoristas: estrategias competitivas de las MYPES del rubro abarrotes mayoristas en el mercado de productores de Fiori”*, la presente investigación tiene como objetivo primordial analizar los componentes del modelo de negocio que condicionan la creación de estrategias competitivas de las MYPES del sector comercio rubro abarrotes, la metodología de investigación es exploratorio, descriptivo, correlacional y causal, contando con un alcance exploratorio, descriptivo y analítico, posee un alcance exploratorio ya que el problema en investigación es un hecho nuevo al cual los investigadores no han encontrado la oportunidad de estudio debido a la complejidad del contexto informal en que se desarrollen, concluyendo que las estrategias deben estar enfocados en estrategias que maximicen la eficiencia en costos y permitan una mayor apropiación de valor para los empresarios mayoristas.

Huarancca (2017), en su tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, *“Gestión de calidad factor que incide en la satisfacción del cliente en las empresas de abarrotes en el mercado Nery García Zarate, Ayacucho, 2016-2017”*, en la cual se planteó como objetivo general analizar si la gestión de calidad influye en la satisfacción del cliente en las empresas de abarrotes del mercado Nery García Zarate, Ayacucho, 2016-2017. La investigación fue cuantitativa y no experimental de tipo descriptiva, el diseño fue no experimental, donde la población lo formaron todos los trabajadores del mercado Nery García, llegando a la conclusión la investigación de acuerdo al cuadro y gráfico N° 2, el 60% de los encuestados consideran que brindan un adecuado control de calidad para el beneficio de sus clientes que viene hacer regular, los empresarios deben mejorar algunas incidencias en las empresas de abarrotes en el mercado Nery García Zarate Ayacucho. Por lo tanto, los empresarios deben mejorar el control de calidad todos los días.

Barco (2017), en su tesis para obtener el grado académico de licenciado en administración, *“Gestión de calidad en atención al cliente en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos de sonido e instrumentos musicales, distrito de Chimbote, 2017”* la investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos e instrumentos musicales, distrito de Chimbote 2017. La investigación fue de diseño no experimental – transversal y se escogió en forma dirigida una población muestral de 7 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas. De lo anterior podemos concluir que la mayoría de las Micro y pequeñas

empresas del sector comercio, rubro venta de equipos e instrumentos musicales brindan un servicio regular en cuanto a la atención.

Sánchez (2018), en su tesis *“Gestión de calidad con el uso de la gerencia estratégica en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio – rubro Agencias de viaje y guías turísticas, Huaraz, 2017”* tuvo como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de la gerencia estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de viaje y guías turísticas, Huaraz, 2017”, la metodología empleada fue de nivel de investigación con enfoque cualitativo, diseño no experimental – transversal y el tipo de investigación fue descriptivo y finalmente el trabajo concluyó que las empresas del rubro agencias de viaje y guías turísticas, realizan una gestión de calidad inadecuado cumpliendo solo con algunos aspectos, con un conocimiento y manejo deficiente del planeamiento estratégico.

Lozada (2019), en su tesis *“Propuesta de mejora de los factores relevantes de las estrategias genéricas de Porter para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hoteles de una, dos y tres estrellas) en los distritos de Huaraz e Independencia, 2018”* tuvo como objetivo Incorporar las mejoras en los factores relevantes de las estrategias genéricas de Porter para la gestión Porter para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hoteles de una, dos y tres estrellas) en los distritos de Huaraz e Independencia, 2018. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental – transversal, nivel descriptivo. El trabajo concluye que de acuerdo a los resultados obtenidos se

puede observar que ninguna de las empresas tienen conocimiento o no aplican adecuadamente las estrategias genéricas de Porter, según el análisis realizado, todas se encuentran con una posición estratégica deficiente, lo que significa que ninguna posee una ventaja competitiva, ya que incorporar los factores relevantes de las estrategias establecen un impacto positivo y significativo en la mejora de los resultados económicos de los hoteles, permitiendo mejorar la competitividad de la empresa y tener un mayor grado de posicionamiento en el mercado.

c) Antecedentes regionales:

Espinoza (2019), en su tesis *“Gestión de calidad en el financiamiento de las Micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Lima, Año 2018”*, su trabajo de investigación tuvo como objetivo: Determinar las principales características de la gestión de calidad en el financiamiento de las Micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Lima, Año 2018. La metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue no experimental – transversal, tipo descriptivo y el enfoque de investigación fue cuantitativo y finalmente su trabajo concluyó en que la mayoría de las MYPES en estudio desconocen sobre el término de gestión de calidad, pero si tienen nociones básicas.

Hilario (2019), en su tesis *“Gestión de calidad en la capacitación de la MYPE, sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos línea blanca, estudio de caso: NUEVO MILENIUM del distrito de Imperial – Cañete, año 2018”*,

su trabajo tuvo objetivo fue determinar las características de la Gestión de calidad en la capacitación del personal que labora en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos línea blanca, estudio de caso: Nuevo Milenium del distrito de Imperial – Cañete, año 2018. Su metodología fue de diseño no experimental – transversal, tipo descriptivo y el enfoque de investigación fue cualitativo y finalmente su trabajo de investigación concluye que la gestión de calidad tiene efectos positivos en los colaboradores del estudio de caso a través de la capacitación.

Ruíz (2018), en su tesis *“Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso caja Municipal de ahorro y crédito de Ica S.A – agencia San Vicente de Cañete, 2017”*, su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar y describir el control interno de las de las empresas del sector financiero del Perú: caso caja Municipal de ahorro y crédito de Ica S.A – agencia San Vicente de Cañete, 2017. La metodología de investigación empleada fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo y el diseño no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso y finalmente su trabajo concluye que la aplicación del control interno ha contribuido a mantener un buen control administrativo, aplicando normas y políticas de crédito para las entidades financieras. Y su influencia

Quispe (2018), en su tesis *“El control interno y su influencia en la gestión de calidad de los inventarios de las empresas comerciales del Perú: caso empresa Autopasa E.I.R.L. de San Vicente de Cañete, 2015”* tuvo como objetivo describir la influencia del control interno en la gestión de calidad de los inventarios de las

empresas comerciales del Perú: caso empresa Autopasa E.I.R.L. de San Vicente de Cañete, 2015. La metodología empleada fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo y el diseño no experimental – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso y finalmente llegó a la conclusión que una buena gestión de calidad si influye de manera positiva en la gestión de inventarios de las empresas comerciales del Perú.

Flores (2019), en su tesis “Caracterización de la calidad en el Marketing Mix de la MYPE del sector comercio: estudio de caso “Bodega Sueng en el distrito de San Vicente – Cañete 2019” tuvo como objetivo determinar las características de calidad en el marketing mix de la MYPE del sector comercio, estudio de caso bodega Sueng en el distrito de San Vicente – Cañete 2019. La metodología es de diseño no experimental – transversal, nivel descriptivo, tipo cuantitativo y estudio de caso. El trabajo concluyó que las características de la calidad es la publicidad en eventos deportivos, radial y televisivo para promocionar sus productos así tener un vínculo más cercano con el público.

2.2.- Bases Teóricas:

2.2.1.- Gerencia estratégica

- **Desarrollo histórico: Origen**

Como se sabe la estrategia proviene de la voz griega “strategia”, que significa el arte o ciencia de ser general. Stone (1994. Pág. 206) afirma que cada tipo de objetivo requería un despliegue distinto de recursos. Así la estrategia de un ejército podría también definirse como el patrón de acciones que se realizan para responder al enemigo. Esto hace referencia al origen etimológico de la palabra estrategia.

(Giraldo, 2013)

- **Evolución:**

El autor M. Porter (1992,14) afirma que:

La primera fase de la gerencia estratégica se puede denominar la formulación estratégica, mediante este proceso los administradores formulaban las estrategias y de esta manera dio origen a la planeación estratégica.

La segunda etapa la gerencia estratégica se conforma cuando las investigaciones ayudan a establecer el valor de lo que se denomina configuración interna de la organización y a esto lo denominó Porter “Planeación de habilidades” en ella se había fundado una importante disciplina administrativa.

La tercera etapa de la gerencia estratégica surge como respuestas a los grandes cambios socio-políticos y avances tecnológicos, las organizaciones realizaban sus máximos esfuerzos para dar respuestas estratégicas y oportunas ante una situación, al que se le denominó como *respuesta administrativa*.

Y finalmente en la cuarta fase H. Igor Ansoff une el estilo que incrementa el emprendimiento en las empresas, considerando de esta manera a la administración

como estratégica, ya que esto asegura el futuro viable de la empresa en relación al medio ambiente. **(Giraldo, 2013)**

2.2.1.1.- Definición de la gerencia estratégica:

Cuando hablamos de gerencia estratégica podemos definir como aquellas tareas, ejecuciones, planes y evaluaciones que conllevan a las empresas a ser competitivos proactiva que les permita cumplir con sus objetivos en el corto y largo plazo. Muchas veces la formulación de las estrategias permite identificar sus oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades. Para Peter Druker, tender o desarrollar la misión de la empresa es la razón primordial de la gerencia estratégica.

Dentro de la empresa y sobre todo en el desarrollo de la gerencia estratégica, se presentan los objetivos, enfoques para realizar una buena toma de decisiones. Esto a su vez no garantiza que pueden llevarse a cabo al 100%, pero si nos da una ruta por donde seguir para poder alcanzar nuestros objetivos planteados.

Por este motivo, la gerencia estratégica debe tener como propósito creativo acoplar una cultura adaptativa que pueda romper esquemas rígidos de algunos modelos administrativos que muchas veces terminan siendo como las recetas de los gerentes en lo que deben hacer y se sistematizan muchas veces conduciendo al fracaso.

Para que la empresa funcione de la mejor manera cada gerente debe tener sus propios criterios y métodos para la implementación de las empresas. **(López y Rodríguez, 2008)**.

Actualmente en las empresas, lo que nos interesa en la parte gerencia estratégica es saber enfrentar los constantes cambios que se presentan y saber manejarlo a favor de la misma, razón porque es necesario el control continuo de los acontecimientos y las directrices internas y externas para fortificar muchas veces las debilidades

organizacionales. Las empresas de todo tipo, para poder seguir compitiendo laboralmente deben analizar cuidadosamente los factores y los cambios que están sucediendo a nuestro alrededor para tomar las mejores decisiones que ayuden a la empresa a ser viable, esto muchas veces se realizan a través de investigaciones. **(Fred, 2003).**

Según Pérez y Ramírez (2010), la gerencia estratégica es el proceso mediante el cual, quienes toman decisiones en una empresa obtienen, procesan y analizan la información interna y externa para evaluar la situación presente y el nivel de competitividad de una organización con el propósito de anticipar y decidir el direccionamiento estratégico.

La gerencia estratégica busca que las personas en las empresas sean proactivas, es decir, que construyan el sector donde se mueven, o se preparen para adaptarse a los cambios o tengan la capacidad para adaptarse rápidamente a cambios imprevistos.

2.2.1.2.- Modelos de la gerencia estratégica

1.- Modelo de Russel Ackoff.

Padrón L. (2014), El modelo de Russel se refleja por la necesidad de comprender la naturaleza los cambios en forma global y no parcial, para lo cual se debe desarrollar una mejor visión de mundo en concordancia con los nuevos métodos de la época. Russel aborda la necesidad de la planeación al expresar que cuando no se planea no se puede evitar que nos alcance la planeación de los otros, por ello el lema planear o ser planeado.

Russel apunta a la planeación interactiva que dependiendo de tres principios se puede llevar a cabo, estos principios pueden ser:

Principio participativo: Mediante la participación en el proceso de planeación interactiva todos los miembros de la organización se desarrollan activamente.

Principio de continuidad: Esto se da porque los eventos no se pueden pronosticar exactamente, los planes no pueden funcionar como uno lo esperaba, razón por la cual estos planes deben ser monitoreados constantemente.

Principios holísticos: Es el principio de coordinación que está relacionada con la integración de los planes de manera simultánea e independiente para obtener resultados favorables.

En seguida mencionaremos las fases del modelo propuesto por Russel:

1.- Formulación de la problemática: Es el conjunto de oportunidades y amenazas que se enfrentarían las organizaciones si continúan comportándose como hasta ahora y si su entorno no cambia su dirección significativamente. Esta fase comprende:

- *Análisis de sistemas:* En esta fase se describe detalladamente el estado en que se encuentra la organización y cómo influye y es influida por el medio ambiente.
- *Análisis de obstrucciones:* En esta fase se identifica y se define los obstáculos o trabas que se presentan en la empresa y por ende impiden el desarrollo organizacional.

2.- Preparación de proyecciones de referencia: Hace referencia que las proyecciones se deben realizar desde el pasado hacia el futuro, de esta manera se emplea supuestos críticos sobre los que se basan las proyecciones de las organizaciones y las

expectativas relacionados con el suministro y agotamiento de los recursos, con toda esta averiguación se proyecta la escena deseada en un futuro.

3.- Planeación de los fines: Se elabora las proyecciones que se pretende alcanzar en un futuro a través de las metas, objetivos y las ideas más relevantes. (cfr.Ackoff 1983:131-205).

2. Modelo de Fred R. David

Fred David describe su modelo como un enfoque objetivo y sistemático para la toma de decisiones en una empresa, se organiza información cuantitativa y cualitativa para tomar decisiones efectivas y asertivas en circunstancias de incertidumbre, a través de tres etapas:

Formulación, ejecución y evaluación de estrategias.

1. Formulación de estrategias: Se requieren tres actividades fundamentales:

- a. Investigación interna y externa.
- b. Análisis: En esta parte se emplean técnicas como la (PEEA) matriz de posición estratégica y evaluación de acción, (GE) la matriz de la gran estrategia, la (BCG) del grupo consultor de Boston y la (DOFA) que compete a la matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, todas estas para la creación y evaluación de estrategias alternativas.
- c. Tomas de decisiones: La toma de decisiones se realiza de acuerdo a los objetivos por fijar y las estrategias por seguir.

2.- *Ejecución de las estrategias*: Esto generalmente consiste en la aplicación de tres actividades esenciales, como son: fijación de metas, fijación de políticas y la asignación de recursos.

3.- *Evaluación de estrategias*: En esta etapa igualmente se realizan tres actividades esenciales:

a) Analizar los factores internos y externos que representan las bases de las estrategias actuales.

b) Medir el desempeño de la organización.

c) Tomar medidas correctivas para verificar el curso de la acción.

En cuanto al modelo general, David apunta a abarcar toda la organización, y esto básicamente se centra en el crecimiento general y global de la empresa.

El modelo de gerencia estratégica de David menciona los siguientes pasos:

a) Identificar estrategias, objetivos y misiones actuales.

b) Auditoría externa, consiste en analizar las tendencias sociales, económicas, tecnológicas, políticas, etc.

c) Auditoría gerencial, Abarca la planificación, formulación de estrategias, motivación, organización y selección de personal (ejecución de estrategias) y el control (evaluación de estrategias).

Cuando se realizan las auditorías se tienen en cuenta el área del mercadeo, temas relacionados a las finanzas de producción y sobre todo a la investigación y desarrollo. Y el paso final consiste en la evaluación del factor interno mediante una matriz que resume las debilidades y fortalezas más importantes que se encontraron

en el estudio, tales como: establecimiento de la misión de la organización, fijar objetivos y fijar estrategias. (Padrón, 2014)

3.- Modelo de H. Igor Ansoff

El modelo de H. Igor Ansoff representa una estructura conceptual para la administración discontinuadas, un acercamiento sistemático para poder tomar las decisiones estratégicas y posteriormente plantear una metodología para guiar la implementación.

Igor inicia su modelo de la siguiente manera:

1.- Medio ambiente: En esta parte se resume la evolución histórica de las empresas en términos de cuatro dimensiones: productos-mercados, perspectiva geográfica, medio ambiente interno y medio ambiente socio-político externo.

2.- Evaluación de los sistemas de respuesta: en ella podemos mencionar cuatro distintivos en la evolución:

- Administración por control de desempeño, adecuado para los cambios lentos.
- Administración por extrapolación, hace referencia cuando el cambio es rápido pero el futuro puede ser fijado por extrapolación con el pasado.
- Administración por anticipación.
- Administración a través de la flexibilidad: en este distintivo la respuesta se da de forma rápida cuando los desafíos más significantes se desarrollan tan rápido que no permiten una anticipación adecuada.

3.- *Postura estratégica*: Es un proceso de cambio en que la empresa va de un estado E1 a un estado E2 es imprescindible que también lo haga la estrategia de la empresa, sus habilidades funcionales y las de la administración general.

4.- *Sistema de administración de eventos estratégicos*: En esta parte se refiere a la vigilancia constante de los hechos tanto como adentro y afuera de la empresa, que causen impacto en las habilidades y logros de la organización. **(Padrón, 2014)**

4. Modelo de Michael E. Porter

Según **(Padrón 2014)**, Michael Porter plantea el modelo con la importancia del análisis competitivo, no solo en la formulación de la estrategia de la organización, sino también en las finanzas corporativas, en la comercialización, en el estudio del mercado de los valores y otras áreas que netamente compete a la organización.

Según Michael Porter la empresa posee una estrategia competitiva y que esta es la combinación de los fines por los cuales se está esforzando la organización y los medios que está utilizando para llegar a ellos.

Muchas veces de los objetivos de la organización dependen las políticas para acertar en la selección de la estrategia y desarrollar la estrategia competitiva.

La estrategia competitiva depende entonces de unos factores internos como las fortalezas y debilidades, seguidamente de unos factores externos a la organización como lo son las oportunidades y amenazas.

Para Michael Porter la formulación de una estrategia competitiva consiste en relacionar a una empresa con su medio ambiente, fundamentalmente con el sector

industrial, en los cuales compite, pues determina las reglas de juego competitivas, así como las posibilidades estratégicas disponibles para la organización.

Ésta posición depende de:

- *La amenaza del ingreso:* Ello depende de las barreras de entrada presentes en los grupos estratégicos a los que se quiera unir el nuevo ingreso y que son: economías a escala, diferenciación del producto, requisitos de capital, costos cambiantes, acceso a los canales de distribución, políticas gubernamentales, desventaja en costos.
- *La intensidad de la rivalidad entre los competidores:* A través de la competencia de precios, publicidad, introducción de nuevos productos e incremento en el servicio al cliente.
- *Posición de productos sustitutos:* Se refiere cuando más atractivo sea el desempeño de precios, más firme será la represión de las utilidades en el sector industrial.
- *Poder de negociación de los competidores:* Los competidores compiten en el sector industrial forzando la baja de los precios, negociando la calidad superior o incrementando la calidad del servicio.
- *Poder de negociación de los proveedores:* Ello es el reflejo de lo que hacen poderosos a los compradores.

El modelo de Michael Porter comprende los siguientes enfoques:

- Posicionamiento.
- Equilibrio.
- Tomar ventajas de cambio.

- Estrategias de diversificación.
- Liderazgo de costos.
- Diferenciación.
- Alta segmentación.
- Objetivos futuros.
- Supuestos.
- Estrategias actuales de la competencia.
- Recursos de la competencia.

2.2.1.3.- Etapas en el proceso de gerencia estratégica

Dentro de etapas en el proceso de gerencia estratégica podemos mencionar las siguientes:

- a) Formulación de estrategias:** Es el proceso conducente a la fijación de la misión de la firma, llevando a cabo una investigación con el objeto de establecer debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas externas realizando análisis que comparen factores internos y externos fijando objetivos y estrategias para la industria. Las estrategias seleccionadas deben aprovechar de forma efectiva las fortalezas de una empresa, tratando de vencer sus debilidades, sacando provecho de sus oportunidades externas claras y evitando las amenazas externas. Se requieren, tres actividades importantes: investigación, análisis y la toma de decisiones. La investigación debe ser interna como externa. Se pueden desarrollar encuestas y administrarlas para examinar los factores internos, tales como: el estado de ánimo de los colaboradores, la eficiencia de la producción, etc. El análisis requiere en la formulación de una estrategia, técnicas analíticas como la

matriz de posición, estrategia y evaluación y evaluación de acción. (Chaves, 2013)

b) Ejecución de estrategias: Esto se refiere a la movilización tanto de los colaboradores como de los gerentes, para llevar a cabo las estrategias ya formuladas, que consiste en: fijación de metas, de políticas, y la asignación de recursos. Es el paso más difícil en el de la dirección estratégica, debido al hecho de que requiere disciplina personal, sacrificio y concentración. Es posible que la ejecución de las estrategias gire alrededor de la capacidad gerencial para motivar a los colaboradores, y la motivación con frecuencia se considera más un arte que una ciencia. (Chaves, 2013)

c) Evaluación de estrategias. - Para realizar la evaluación de las estrategias se debe analizar los factores internos y externos de la empresa que representen las bases de sus estrategias actuales. Las preguntas que se hacen: ¿siguen siendo fortalezas internas?, ¿siguen siendo debilidades internas todavía las debilidades?, ¿son oportunidades externas todavía oportunidades? Una empresa debe medir el desempeño de la organización. Los estrategas deben comparar el progreso real con el progreso previamente planificado de la empresa, con respecto al logro de las metas y objetivos previamente establecidos. En esta evaluación los factores internos como externos sufren cambios. (Chaves, 2013)

2.2.1.4.- Principios de la gerencia estratégica

- **Principio de funcionalidad.** - Este principio busca en la organización una dinámica de trabajo, intercambio de ideas, participación de los integrantes, colaboración que debe trascender y superar en la organización administrativa.
- **Principio de Co-Responsabilidad.** - Este principio hace que todos los integrantes de la empresa se comprometan con la responsabilidad y así poder conseguir los éxitos y fracasos de la organización.
- **Principio de la excelencia.** - Este principio consiste en alcanzar la excelencia en la empresa, cabe mencionar que la excelencia es hacer muy bien las cosas y sobre todo en tiempo real.
- **Principio de anticipación.** - Este principio trata de construir y analizar futuros, posibles y futuros continuamente, este principio es el alma mater de la prospectiva estratégica y siempre es una luz muy potente en todo proceso de planificación estratégica. **(Fred, 2003)**

2.2.1.5.- Beneficios de la gerencia estratégica

La gerencia estratégica permite muchas veces a las empresas a que esté en la capacidad de influir en su medio, ejerciendo de esta manera algún control sobre su destino. Los diferentes conceptos sobre la gerencia estratégica dan una base objetiva para la asignación de recursos y la administración de conflictos internos que pudieran surgir cuando es solamente la subjetividad la base para decisiones importantes.

Permiten a las empresas aprovechar oportunidades claves en el medio ambiente, minimizar el impacto de las amenazas externas, utilizar las fortalezas internas y vencer las amenazas internas.

Muchas de las empresas que llevan a cabo la gerencia estratégica son las exitosas y rentables que aquellos que no lo usan, con esto se evita la defunción de las empresas **(Fred, 2003)**

2.2.1.6.- Funciones de la gerencia estratégica

Según Valenzuela (2014), Las funciones de la gerencia estratégica, básicamente se divide en tres grandes funciones que mencionaremos a continuación:

1.- La administración tradicional:

- a) Incluye las funciones de planificación, organización, dirección, administración de los personales, coordinación, control y finalmente la gestión financiera.
- b) la gestión de calidad
- c) la mercadotecnia

2.- Dirigir:

- a) Define el rumbo organizacional a largo plazo y haciendo de la actuación inmediata y de mediano plazo instrumentos para lograrlos.
- b) Se toma en cuenta los cambios ambientales e internos para establecer la mejor estrategia de desarrollo.

c) Integrar un grupo de trabajo plenamente identificado con el plan del desarrollo organizacional y guiarlo en la consecución de los objetivos y metas.

d) Monitoreando constantemente a la empresa y el ambiente con el fin de corregir y enfrentar las deficiencias que se identifique.

e) Adaptando constantemente el plan a las condiciones que puedan presentarse.

3.- Apoyar:

a) Continuamente la actuación de los colaboradores operativos.

b) Asignando los recursos con visión estratégica.

c) Involucrándose en la labor operativa para conocer los problemas del proceso.

d) Adelantándose a los acontecimientos e integrando el mejor grupo de trabajo. **(Sallenave, 2004)**

2.2.1.7.- Motivación dentro de la gerencia estratégica:

La motivación consiste en hacer actuar a las personas, esto explica por qué algunos colaboradores laboran de manera eficiente por varias horas y otras no.

En las empresas la motivación juega un papel muy importante, ya que las metas, objetivos, las tácticas y las políticas no servirán de nada si los colaboradores y los gerentes no se encuentran motivados en la aplicación o la ejecución de las estrategias tan pronto como ellas se formulen.

Para que haya una buena motivación en la parte gerencial se deben tomar en cuenta los siguientes componentes: el liderazgo, que juega un papel importante en los

colaboradores, constante comunicación entre los subordinados y los gerentes, los juegos o dinámicas grupales y finalmente los cambios organizacionales.

Los gerentes muchas veces están encargados de poder guiar a la organización, por lo tanto, debe ser participe en todas estas actividades dentro y fuera de la organización.

(Valenzuela, 2014)

2.2.2.- Gestión de calidad.

2.2.2.1.- Desarrollo histórico de la gestión de calidad

Desde tiempos remotos el proceso de fabricación o producción ha estado sujeto a un control siguiendo algunas condiciones o estándares que dieron lugar al nacimiento de la calidad, el cual a través de la historia ha pasado por varias etapas tal como lo veremos a continuación:

- a) Artesanal, en donde se tenía la idea de que la calidad era hacer bien las cosas a cualquier costo. El objetivo del artesano consistía solo en su satisfacción personal y la del comprador, no se tomaba en cuenta el tiempo que le tomaba en hacer el producto.
- b) De la industrialización, en esta etapa se sustituye el concepto de calidad por la de producción, es decir, se trataba de elaborar rápidamente el producto sin importar la calidad. Su finalidad consistía en satisfacer la demanda (bines) e incrementar los beneficios. Las ideas fundamentales fueron el tiempo y la cantidad.
- c) De control final, en esta etapa la cantidad de productos fabricados no fueron más importante sino lo que pedía el cliente según sus necesidades. La producción aumentó considerablemente porque el trabajo de hacía en cadena, lo cual condujo a fallas en los productos con clientes descontentos

que trajo como consecuencia el aburrimiento y la apatía de los trabajadores.

- d) Descontrol en proceso, en esta etapa se le da prioridad al control de calidad de la producción identificando en cada fase del proceso las fallas para hacer las correcciones necesarias.
- e) Del control de diseño, se caracteriza por la creación de un diseño propio en donde el producto tenga una vida útil y garantizada, es decir, dotado de un valor agregado. Es aquí donde la calidad inicia en enfocarse no solo en el producto sino también pasa a ser parte de las personas.
- f) Mejora continua, corresponde al mercado actual, enmarca en la competitividad, la calidad está orientada hacia la excelencia, el cual solo se logra a través de una mejora continua de los productos y/o servicios.
(Chiavenato, 2014)

2.2.2.2.- Definición de la gestión de calidad

La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. La competitividad exigirá, además, que todo ello se logre con rapidez y al mínimo coste, por lo que la rapidez y bajo coste serán, con toda seguridad, requerimientos que pretenderá el consumidor del producto o servicio. **(Cuatrecasas y Gonzales, 2017).**

La calidad es un concepto que ha ido evolucionando, al ritmo que lo ha hecho la economía, la cual ha estado ligada al campo industrial y empresarial (servicios en general). Su definición ha sido expuesta por muchos autores, entre las cuales existe una, que es la más aceptada a nivel mundial, relacionada con el desarrollo de la industria de los servicios, que ha generado un nuevo enfoque del concepto de calidad, el cual se centra más hacia la visión del cliente. Según este enfoque, la calidad se define como la comparación entre las expectativas del cliente con su percepción del servicio. (García, 2001).

La International Organization For Standardization (ISO), en su norma ISO 8402 la define como el conjunto de características de una entidad que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas y las implícitas. (Aenor, 1995)

(Juran, 1990), define la calidad como la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como retraso de entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contrato de venta, etc.

(E. Deming, 1950), crea el concepto de calidad total TQM. Además, sostiene que el aumento de la calidad baja los costos y crea para ello los Principios de Deming.

(Crosby, 1979), sostiene que la calidad puede ser medida y utilizada para mejorar los resultados empresariales además planteo la idea que la calidad es gratis.

(Ishikawa), creó el concepto de calidad total, exponiendo que está se logra cuando un producto es económico, útil y satisfactorio para el consumidor.

(Balague y Sarti , 2014) define la gestión de calidad como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad dirección y control. (Cuatrecasas, 2017), para este investigador la calidad lo define

como un conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. (Cuatrecasas, 2017).

2.2.2.3.- Importancia de la gestión de calidad

La importancia de la calidad es importante en toda organización, ya que actualmente las empresas son exigentes en cuanto a los servicios y/o productos. Anteriormente la calidad estaba asociada con las actividades directamente relacionadas a las fabricas e industrias, últimamente se ha observado que las empresas están implantando conceptos de calidad dentro de su gestión ya sea en los productos que ofrecen o servicios, incluso en escuelas y oficinas del gobierno, la calidad es una serie de conocimientos de las cuales te ayuda a comprender las relaciones interpersonales en cualquier tipo de organización y a entender los procesos que evolucionan el medio ambiente del ser humano. (Rubio y Sandale, 2010).

2.2.2.4.- Principios de la gestión de calidad

Dentro de los principios de la calidad podemos mencionar:

- **Liderazgo:** Este principio es fundamental dentro de la organización ya que se considera como uno de los principales principios de la gestión de calidad. Se define como la habilidad que tiene una persona para poder guiar, dirigir e influir sobre un grupo de personas y alcanzar objetivos en común.
- **Enfoque basado en procesos:** Este principio se refiere a las actividades y recursos que deben gestionarse como un conjunto de operaciones para alcanzar resultados eficientes.

- **Enfoque al cliente:** Se refiere que las empresas deben enfocarse en los clientes y satisfacer sus necesidades.
- **Participación del personal:** Se refiere a los integrantes de la organización
- **Enfoque de sistemas para la gestión:** En este principio podemos mencionar los procedimientos y las normas para la gestión de calidad que permite identificar, entender y gestionar los procesos de la empresa, aportando de esta manera con eficacia y eficiencia de la misma.
- **Mejora continua:** Se refiere que la empresa debe estar en constante mejora en sus actividades y servicios.
- **Enfoque para la toma decisión:** La toma decisión sustenta en los resultados de la empresa.

2.2.2.5.- Característica de la calidad

Las características de la calidad pueden ser lo siguiente:

- La calidad debe ser medible, ya que nada se conoce hasta que se consiga medir, la cual se puede medir en cualquier momento y acontecimiento.
- Competitividad, cuyo objetivo primordial es alcanzar el nivel de excelencia.
- Mejoramiento continuo.
- El trabajo, cuyo objetivo se debe dar muy eficiente.
- Comunicación, información y participación.

- Trabajo en equipo para la mejora continua.
- Seguimiento de resultados.
- Prevención de errores para minimizar dificultades.
- Determinación de objetivos de mejora.
- Indicadores de gestión.
- Satisfacción de necesidades del usuario: calidad, precio y plazo.

2.2.2.6.- Dimensiones de gestión de calidad

Las dimensiones pueden ser los siguientes:

- **Elementos tangibles:** Cuyos elementos se considera la infraestructura, el espacio y los equipos tecnológicos con que cuenta la empresa.
- **Gestión de personal:** Procedimientos relacionados directamente con los personales.
- **Gestión de procesos:** Procedimientos que permite que las actividades y los recursos utilizados tenga resultados favorables y eficientes.
- **Enfoque al cliente:** La empresa debe enfocarse en satisfacer las necesidades de los personales.

2.2.2.7.- Beneficios de la gestión de calidad

Dentro de los beneficios que nos puede dar una buena gestión de calidad son los siguientes:

- Mejora de la calidad en los productos y servicios.

- Maximización de clientes.
- Credibilidad de la imagen institucional.
- Perfeccionamiento del ambiente laboral.
- Elevación de la competitividad.

2.2.3.1.- Micro y pequeñas empresas (MYPES)

La micro y pequeña, es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa)

Vivanco (2010), es la que mejor refleja la idea de MYPES, al sostener que “son las empresas del siglo XXI, más aptas a las embestidas causadas por el desorden económico, los avances tecnológicos y la competencia desigual liberada por la globalización.

2.2.3.2.- Características de las Micro y Pequeñas empresas

Según Bernilla, (2014), Las MYPES presentan las siguientes características:

- a) Emplea trabajadores:
 - Microempresa: 1 – 10 trabajadores.
 - Pequeña empresa: 1 – 100 trabajadores.
- b) Presentan niveles de ventas anuales:

- Microempresa: monto máximo 150 UIT.
 - Pequeña empresa: monto máximo 1700 UIT.
- c) Informalidad significativa: con un 70% de falta de capacitación de los empresarios.
- d) Capacidad de gestión y desarrollo de recursos.
- e) Flexibilidad al cambio.
- f) Sector especialmente joven: casi el 50% de los empresarios tienen menos de 24 años.
- g) Administración autónoma.
- h) Infraestructura relativamente pequeña.
- i) Intensa actividad de mano de obra.
- j) Acceso a la tecnología bien reducida. (pág. 13 – 14)

2.2.3.3.- Tipos de MYPES

Según Bernilla (2014), la variable de la capacidad de autofinanciamiento de las MYPES se presenta una tipología de ellas:

a) MYPES de acumulación:

Son aquellas MYPES que producen utilidades para conservar su capital original e invertir en el desarrollo de la empresa. Generalmente cuenta con maquinarias o activos fijos que les permiten muchas veces realizar trabajos mecanizados y especializados diversificando su producción, sus umbrales de producción es mayor que las empresas de subsistencia y poseen una mayor capacidad de generar empleos. Y una de las cosas que destacan en este tipo de MYPES es que su gestión gerencial es elevada. (pág. 15)

b) MYPES de subsistencia:

Son aquellas que carecen de capacidad para producir utilidades, muchas veces perjudicando su capital, generalmente estas empresas no poseen maquinarias ni equipos para la producción de sus utilidades, en algunos casos perjudican su capital, en caso de contar con equipos y maquinarias utilizan de manera rudimentaria, en este tipo de empresa se puede apreciar la escasa producción de empleo y el manejo gerencial casi no existe. (pág. 16)

c) Nuevos emprendimientos:

Son las iniciativas empresariales creadas desde un enfoque de oportunidad, es decir, una opción superior de autorregulación y de generación de ingresos. Se caracterizan porque aprovechan las oportunidades del mercado, identifican y generan una necesidad en su entorno, son competitivas y se vinculan a procesos de desarrollo local y regional. (pág. 16)

2.2.3.4.- Importancia de las MYPES

Las MYPES, en nuestro país juegan un papel muy importante en el sector productivo, representando casi el 97.9% del total de establecimiento nacional. Además, los datos estadísticos que nos proporciona el ministerio de trabajo las MYPES generan a más del 80% de la población económicamente activa y genera cerca del 45% del PBI, por lo tanto, podemos decir que las MYPES constituyen el principal motor del desarrollo de nuestro país. (Bernilla, 2014)

Por lo anterior expuesto, podemos concluir que las MYPES tienen una participación de vital importancia en el desarrollo económico del estado peruano, la cual se sustenta en las siguientes consideraciones:

- Genera muchísimos puestos de trabajos.
- Disminuye la pobreza mediante sus actividades de generación de ingresos.
- Motiva el espíritu empresarial de la población.
- Constituye la principal fuente de desarrollo del sector privado.

2.2.3.5.- Bases legales: Ley N° 28015

La presente ley tiene por objeto la producción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al PBI, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria ley N° 28015 año 2013, Micro y pequeña empresa: Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios según ley N° 30056. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales establecidas en función de sus ventas anuales.

En materia de promoción de las MYPES el estado peruano se orienta bajo los siguientes lineamientos estratégicos. (Bernilla, 2014)

1. Promueve y desarrolla programas e instrumentos que estimula su creación, desarrollo y competitividad.

2. Promueve y facilitan la consolidación de la actividad articulándola con los gobiernos regionales y locales.
3. Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población, promoviendo además la iniciativa e inversión privada.
4. Busca la eficiencia en el sector público.
5. Difunde la información y datos estadísticos.
6. Prioriza recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de las MYPES.
7. Propicia el acceso a programas de servicio de promoción, formalización y desarrollo, acorde a la equidad de género.
8. Promueve la participación de los actores locales.
9. Propicia la asociatividad y agremiación empresarial.
10. Prioriza y garantiza el acceso de las MYPE a mecanismos eficientes de protección de los derechos de propiedad intelectual.
11. Promueve el aporte de la cooperación técnica de los organismos internacionales, orientada al desarrollo y crecimiento de las MYPE

2.3.- Marco Conceptual:

2.3.1.- Gerencia estratégica:

López J. y Rodríguez. (2000), Definen a la Gerencia estratégica como todas aquellas acciones, planes, ejecuciones que orientan a las empresas a ser proactiva y sobretodo que les permita cumplir con los objetivos establecidos, a la vez también se le considera como una herramienta para poder administrar y ordenar todos los cambios que puedan presentarse, donde se definen los objetivos de las empresas y se establecen tácticas para poder lograrlos a través de un liderazgo por parte de los gerentes. (pág. 9)

2.3.2.- Estrategas

Serna H. (2000), los estrategas son las personas o profesionales que propician el éxito o el fracaso de las empresas, generalmente están en la alta dirección formulando la elaboración de los objetivos, planes y las políticas empresariales. Los estrategas deben tener un coeficiente intelectual y formación académica por encima del promedio, esto incluye que debe tener una capacidad analítica bien alta. (pág. 13)

2.3.3.- Direccionamiento estratégico

Serna H. (2000), Es el camino que toda empresa debe tener para poder cumplir con sus objetivos planteados, y esto generalmente cuenta con componentes, que se le conoce como los principios corporativos que son la visión y la misión de la organización. (pág. 17)

2.3.4.- Principios corporativos

Serna H. (2000), Los principios corporativos son los pilares fundamentales dentro de la estructura organizacional, a través de estos principios se estipulan los principios éticos, valores, filosofía, culturas y las políticas que regulan la continuidad de las empresas. Los principios corporativos es la columna vertebral de las empresas por lo que todos los colaboradores deben conocer y a la vez compartir estos principios. (pág. 23).

2.3.5.- Visión

La visión es la reunión de ideas, pensamientos en forma general de lo que la organización es y quiere llegar a ser en un futuro. La visión se plantea de forma amplia y sobretodo inspiradora, está definida por los directivos de la organización y debe ser compartida y conocida por todos los integrantes de la organización para tener una sola idea empresarial.

2.3.6.- Misión

La misión es la formulación interna de propósitos, motivos, fin o la razón por la que la empresa existe, está asociado con lo que la empresa pretende hacer y cumplir en la actualidad. La misión permite a la empresa a tener una identidad propia y diferenciada en el mercado, es una declaración de conceptos y actitudes empresariales.

2.3.7.- Liderazgo

Koontz H. y Weihrich H. (2000), El liderazgo es el conjunto de habilidades, destrezas con que cuenta una persona para poder influir sobre un grupo de talentos humanos y así poder lograr los objetivos en comunes, el líder es la persona que motiva, inspira y genera confianza en sus colaboradores para cumplir los objetivos organizacionales. (pág. 537).

2.3.8.- FODA

Koontz H. y Weihrich H. (2000), La FODA es una herramienta que permite confortar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas. (pág. 423).

2.3.9.- Gestión de calidad

La correcta gestión de todos los aspectos relacionado con la calidad supone la planificación, diseño y desarrollo de productos y procesos en el marco de una organización y gestión de los recursos humanos para la calidad, así como la adecuada implantación y control de calidad y su certificación final. La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. (Cuatrecasa, 2017).

3.4.0.- Calidad total

Cuatrecasas (2017), La calidad total es el enfoque de gestión eficiente de la calidad por excelencia, esto se basa fundamentalmente en una adecuada organización y la correcta gestión de los recursos materiales y de los talentos humanos, con la finalidad de alcanzar la calidad total del producto o servicio que se va a ofrecer. (pág. 35).

3.4.1.- MYPES

Es la 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. (SUNAT, 2019).

3.4.2.- Micro y pequeñas empresas

De acuerdo a la ley MYPE D.S.N° 007-2008-TR modificado por la ley N° 30056, los criterios para categorizar a las empresas son:

Micro empresa:

Cuando sus ventas anuales deben ser hasta el monto máximo de 150 UIT.

Pequeña empresa:

Ventas anuales superiores a los 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

Mediana empresa

Ventas anuales mayores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

4.3.2.- Bodega

Es el espacio en donde se ejecuta la recepción, almacenamiento y movimiento de materiales, materias primas y productos semielaborados, hasta el punto de consumo por un cliente externo o interno. La bodega es un espacio destinado bajo ciertas condiciones, al almacenamiento de distintos bienes. (GESTION, 2018).

III.- HIPÓTESIS

Según Hernández, Collado, Baptista y Lucio 2010, las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

IV.- METODOLOGÍA:

4.1.- Diseño de investigación

Esta investigación fue no experimental – transversal – descriptivo y cuantitativo, razón por la cual detallamos de la siguiente manera:

✓ Transversal

Ya que llevó la investigación en un determinado tiempo

(Hernández, Collado, Baptista y Lucio 2010, pág. 83), porque se va efectuar en un determinado tiempo, define el diseño transversal como investigaciones que recopilan en un momento único.

✓ No experimental

Porque se realizó sin una manipulación deliberada de las variables, es decir se observa el fenómeno tal como existe en su estudio.

(Hernández et al., 2010) menciona que los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

✓ Descriptivo

Es descriptivo porque mediante la observación se llegó describir los fenómenos observados.

(Hernández et alt., 2010, pág. 80), según la investigación descriptiva, busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

✓ Cuantitativo

Ya que en el presente estudio se basó en la utilización de métodos y herramientas de medición para el recojo de la información.

(Hernández et al., 2010, pág. 83), usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

4.2.- Población y Muestra

4.4.1.- Población

La población estuvo compuesta o conformada por 90 micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro abarrotes en el distrito de San Vicente 2019.

(Fuente: Municipalidad distrital de San Vicente de Cañete)

(Hernández et al., 2010, pág. 174), la población es el conjunto de todos los casos que concuerden con determinadas especificaciones.

4.4.2.- Muestra

La muestra en el presente trabajo de investigación fue No probabilística, porque se seleccionó 9 trabajadores de la bodega Sueng, de las cuales 4 son personales directivos a quienes fue dirigido el cuestionario de gerencia estratégica, ya que ellos son los conocedores de los temas gerenciales y los 5 son trabajadores administrativos a quienes se les encuestó sobre la gestión de calidad. El presente trabajo de investigación es un estudio de caso.

(Hernández et al., 2010, pág. 173), la muestra es, en esencia un subgrupo de la población, digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

4.3.- Definición y operacionalización de las variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES		INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
		DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN		
Gerencia estratégica	López J. y Rodríguez. (2000), Definen a la Gerencia estratégica como todas aquellas acciones, planes, ejecuciones que orientan a las empresas a ser proactiva y sobretodo que les permita cumplir con los objetivos establecidos, a la vez también se le considera como una herramienta para poder administrar y ordenar todos los cambios que puedan presentarse, donde se definen los objetivos de las empresas y se establecen tácticas para poder lograrlos a través de un liderazgo por parte	Formulación	Es el procedimiento a seguir para recopilar toda la información de un sistema o conjunto de actividades orientadas a perseguir un objeto concreto. (Chaves, 2013)	- Planificación. - diagnóstico. -Análisis	Likert
		Estrategias	Las estrategias es el conjunto de acciones, procedimientos que van alinear las metas y objetivos de la empresa para alcanzar el éxito empresarial. (Chaves, 2013)	- Plan operativo. - Plan estratégico. -Gestión de ventas.	
		Evaluación	Es el proceso a través del cual la empresa analiza las diferentes alternativas u opciones estratégicas. (Chaves, 2013)	-Control de ejecución del balance anual. -Registro de ventas.	

	de los gerentes. (pág. 9)			-Resultados.	
Gestión de calidad	La calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. (Cuatrecasas y Gonzales, 2017).	Enfoque al cliente	Este enfoque consiste en la satisfacción de las necesidades de los clientes, incluyendo también las expectativas. (Cuatrecasas, 2017).	-Satisfacción del cliente. -Cumplimiento de expectativas. -Precios.	Likert
		Gestión de procesos	Enfoque que consiste en identificar, diseñar, ejecutar, documentar, medir, monitorear, controlar y mejorar los procesos de negocio. (Cuatrecasas, 2017).	-Planeación. -Control. -Organización.	
		Gestión de personal	Es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo humano. (Cuatrecasas, 2017).	-Incentivos al personal. -Habilidades. -Experiencia.	

4.4.- Técnicas e instrumentos

5.7.1.- técnica

La técnica de la investigación fue la encuesta.

(Audirac & otros, 2006), esta técnica define a la encuesta como una herramienta que permite reconocer información y opiniones de un grupo de personas. Tomaremos como muestra un caso de la MYPE de la Av. 2 de mayo en San Vicente Cañete del sector comercio, rubro abarrotes en la que aplicaremos la medición y observación de las variables.

5.7.2.- Instrumento

El instrumento que se empleó en la investigación fue el cuestionario, que tuvo 18 preguntas que fueron aplicados a los trabajadores de la bodega Sueng. (Hernández et al., 2010, pág. 173), se define como un grupo o conjunto de preguntas de una a más variables a medir, y debe tener un vínculo con el planteamiento del problema.

4.5.- Plan de análisis

Para el análisis de los datos en la presente investigación, se utilizó el análisis descriptivo de las variables. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se usó los diferentes programas tecnológicos como son: Excel, que emplearemos para la elaboración de las tablas, tabulaciones, entre otros.

(Corbetta, Piergiorgio, 2003), el concepto del plan de análisis no consta, pero si se desarrollan diferentes técnicas para interpretar los datos recogidos (puede ser cualitativas o cuantitativas).

4.6.- Matriz de consistencia

Planeamiento del problema	Objetivos de la Investigación	Variables	Población y muestra	Metodología y diseño de investigación	Instrumento
¿Cuál es la propuesta de mejora de la gerencia estratégica para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: Bodega Sueng, San Vicente de cañete – 2019?	Objetivo general	Variable Independiente	Población: La población estará compuesta o conformada por 90 micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro abarrotes en el distrito de San Vicente 2019. Muestra: La muestra en el presente trabajo de investigación fue No probabilística, porque se seleccionó 9 trabajadores de la bodega Sueng, de las cuales 4 son personales directivos a quienes fue dirigido el cuestionario de gerencia estratégica, ya que ellos son los conocedores de los temas gerenciales y los 5 son trabajadores administrativos a quienes se les encuestó sobre la gestión de calidad.	Tipo de investigación: Cuantitativa. Nivel de investigación: Descriptivo. Diseño: No experimental, transversal	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.
	Elaborar la propuesta de mejora de la gerencia estratégica para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: Bodega Sueng, San Vicente de Cañete – 2019.	Gerencia estratégica			
	Objetivos específicos	Variable Dependiente			
	1.- Describir las características de la gerencia estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: Bodega Sueng, San Vicente de Cañete – 2019. 2.- Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: Bodega Sueng, San Vicente de Cañete – 2019. 3.- Determinar la propuesta de mejora en las en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: Bodega Sueng, San Vicente de Cañete – 2019.	Gestión de calidad			

4.7.- Principios éticos

Protección a las personas: Como se sabe este principio requiere que los sujetos de investigación sean tratados como seres autónomos, permitiéndoles decidir por sí mismo. Se debe brindar protección adicional a los individuos incapaces de decidir por sí mismo. Este principio se aplica a través de la obtención de consentimiento informado.

Beneficencia y no maleficencia: El investigador en este espacio se asegura que las personas que participan se debe respetar y asegurar su bienestar, en este sentido el investigador no causa daños, disminuye los riesgos o posibles acciones adversos y maximiza los beneficios.

Justicia: El investigador en este principio se refiere a la justicia en la distribución de los sujetos de investigación, de tal manera que el diseño del estudio de investigación permita que las cargas y los beneficios estén compartidos en forma equitativa entre los grupos de sujetos de investigación.

Integridad científica: En este caso el investigador deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o investigación.

Consentimiento Informado y expreso: Según Gonzales M. (2002), “Es asegurar que los individuos participen en la investigación propuesta solo cuando esta sea compatible con sus valores, intereses y preferencias, y que lo hacen por voluntad propia”.

V.- RESULTADOS

5.1 Resultados

Tablas de frecuencia y figuras.

- **Gerencia estratégica.**

Tabla 1.- Existe un plan de trabajo donde se respeten las actividades.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	3	75
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	1	25
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los personales directivos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

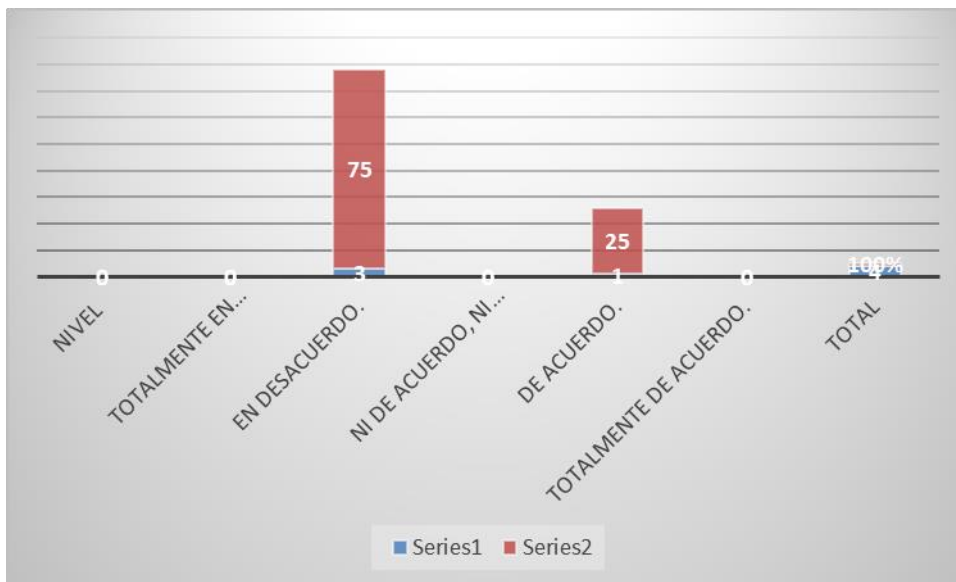


Figura N° 1: Existe un plan de trabajo donde se respeten las actividades

Fuente: Tabla N° 1

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°1 y la figura N° 1 de los 4 personales directivos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 75% opinan que no existe el plan de trabajo donde se respetan las actividades, mientras el 25% de los encuestados indican que si existe un plan de trabajo.

Tabla 2.- Seguimiento de las acciones de sus competidores.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	0	0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	4	100
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los personales directivos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

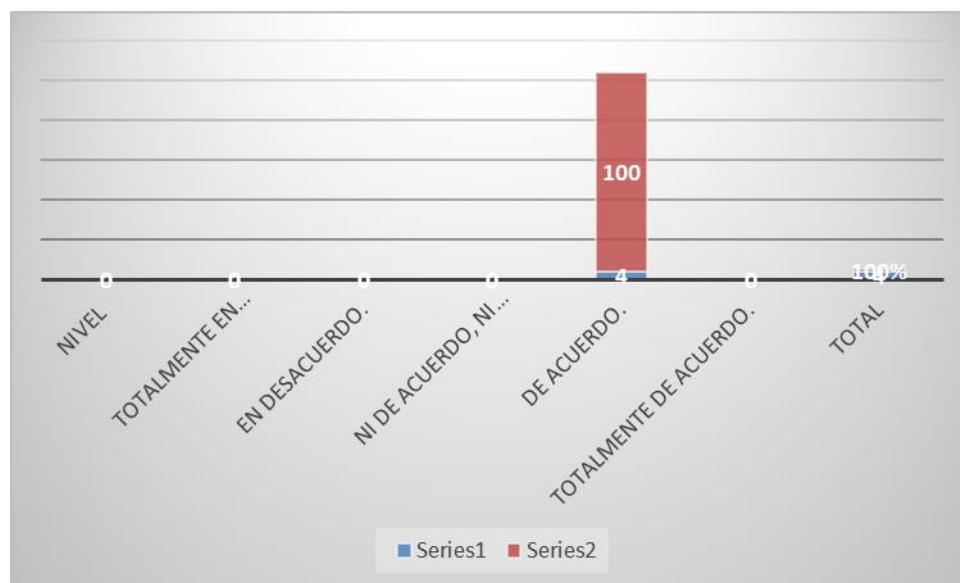


Figura N° 2: Seguimiento de las acciones de sus competidores

Fuente: Tabla N° 2

Interpretación:

Como se observa en la tabla N° 2 y la figura N° 2 de los cuatro personales directivos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 100% opina que la bodega Sueng si realiza el seguimiento de las acciones de sus competidores.

Tabla 3.- *Gustos y preferencias de los clientes.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	4	100
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	0	0
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los personales directivos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

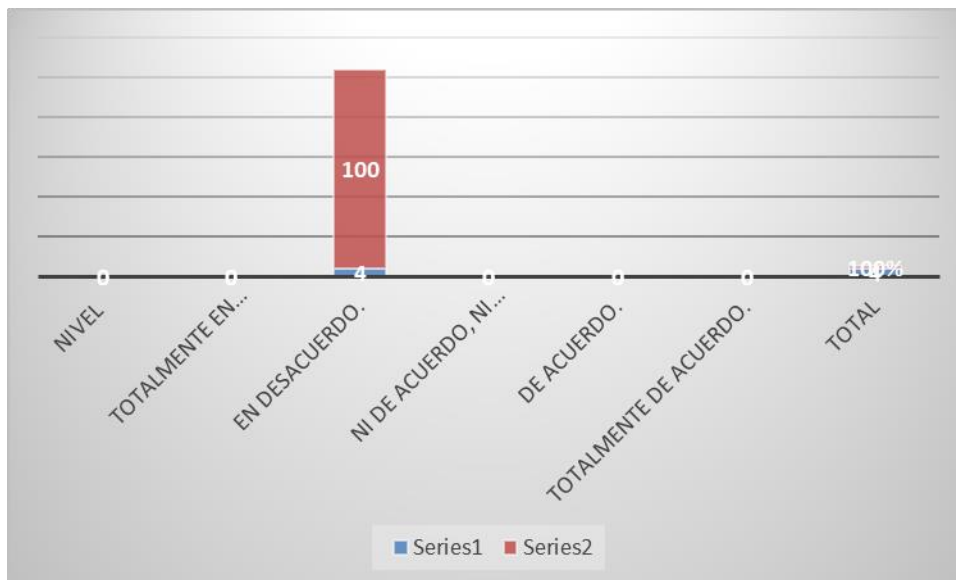


Figura N° 3: Gustos y preferencias de los clientes.

Fuente: Tabla N° 3

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°3 y la figura N° 3 de los cuatro personales directivos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 100 % opinan al respecto que no realizan encuestas para saber de los gustos y preferencias de los clientes.

Tabla 4.- *Análisis de la competencia para la mejora en las estrategias de ventas.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	0	0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	4	100
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los personales directivos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

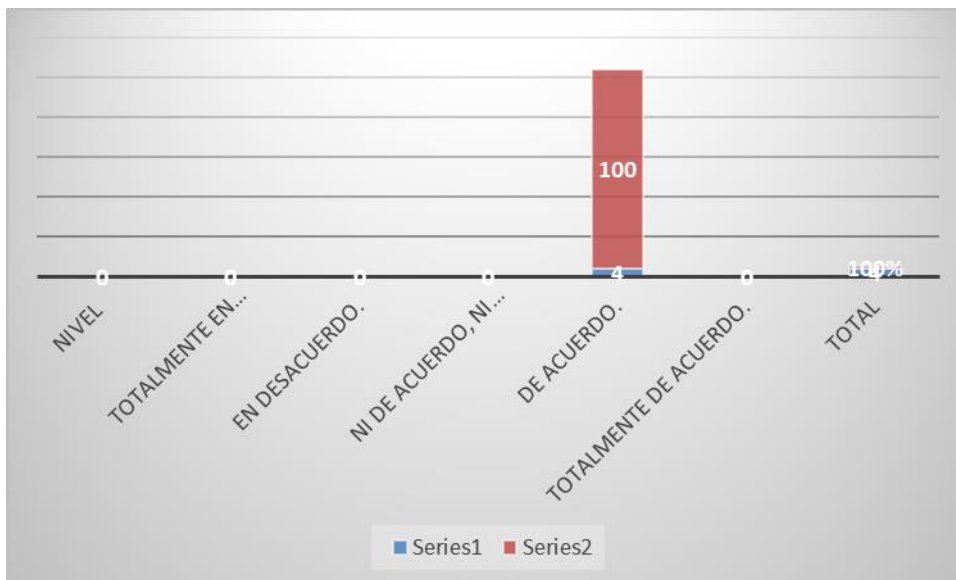


Figura N° 4: Análisis de la competencia para la mejora en las estrategias de ventas

Fuente: Tabla N° 4

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°4 y la figura N° 4 de los cuatro personales directivos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 100% de los trabajadores opinan que el análisis de la competencia permitió a la bodega a mejorar sus estrategias de ventas.

Tabla 5.- *La bodega cuenta con un plan operativo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	4	100
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	0	0
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los personales directivos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

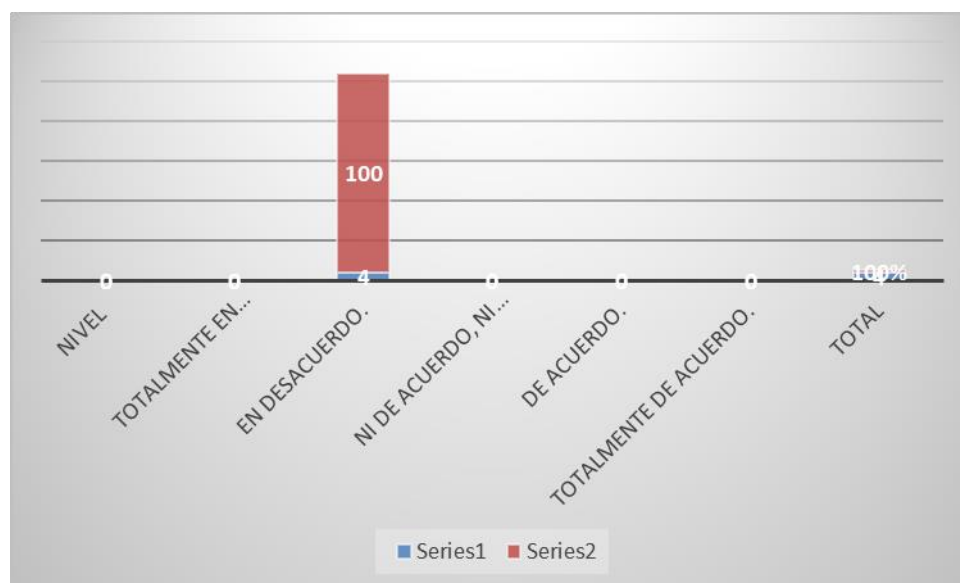


Figura N° 5: La bodega cuenta con un plan operativo

Fuente: Tabla N° 5

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°5 y la figura N° 5 de los cuatro personales directivos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el100% consideran que la bodega no cuenta con un plan operativo para cada área.

Tabla 6.- *El plan estratégico integra los planes operativos.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	0	0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	4	100
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los personales directivos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

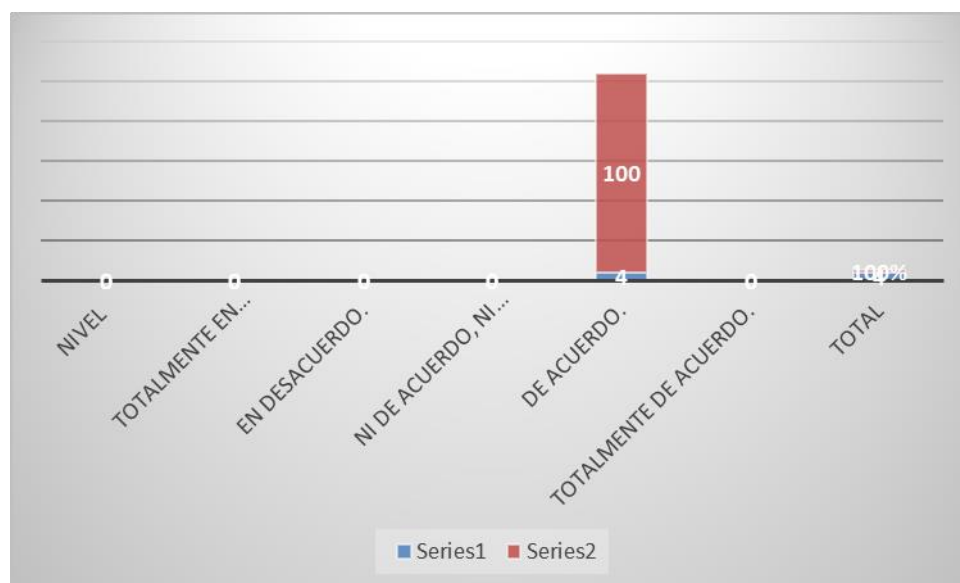


Figura N° 6: El plan estratégico integra los planes operativos.

Fuente: Tabla N° 6

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°6 y la figura N° 6 de los cuatro personales directivos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, consideran en un 100% que el plan estratégico si integra a todas las actividades o planes operativos.

Tabla 7.- Registro de las mercaderías.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	0	0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	4	100
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los personales directivos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

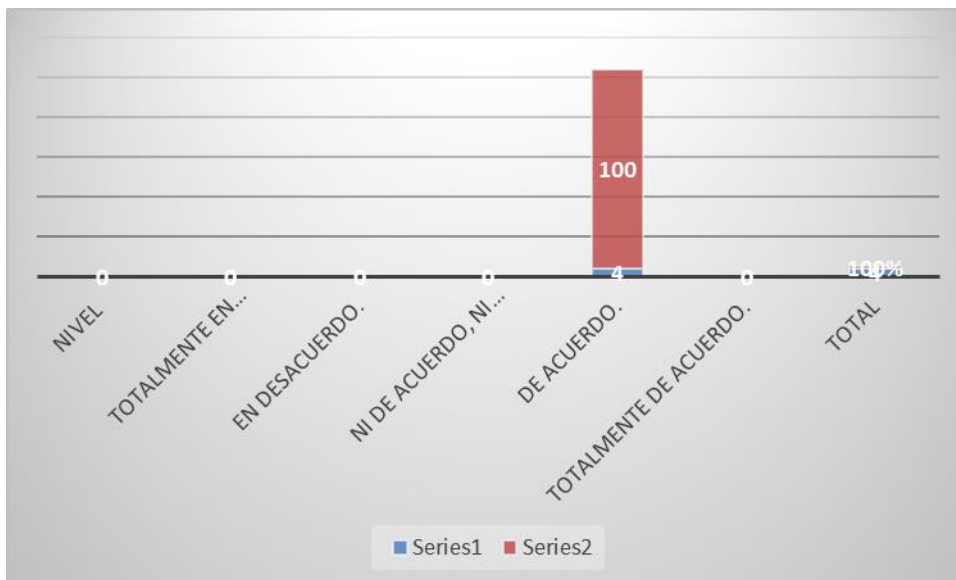


Figura N° 7: Registro de las mercaderías.

Fuente: Tabla N° 7

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°7 y la figura N° 7 de los cuatro personales directivos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 100 % opinan que las mercaderías si se registran ordenadamente.

Tabla 8.- Control de ejecución del balance anual de las ventas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	0	0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	4	100
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los personales directivos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

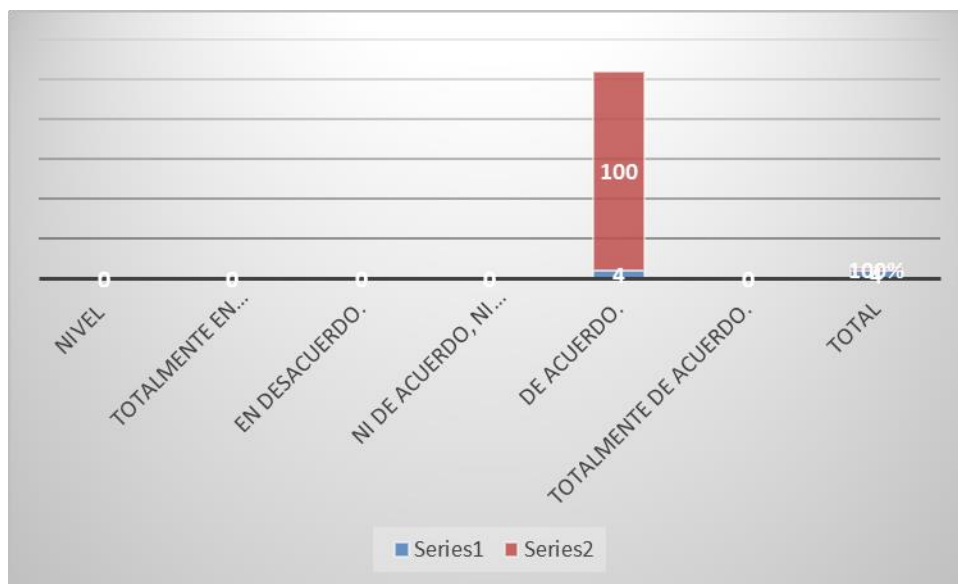


Figura N° 8: Control de ejecución del balance anual de las ventas.

Fuente: Tabla N° 8

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°8 y la figura N° 8 de los cuatro personales directivos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 100 % opinan que el gerente si realiza el control de ejecución del balance anual de las ventas.

Tabla 9.- Control diario de las ventas y el control de los egresos.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	0	0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	4	100
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los personales directivos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

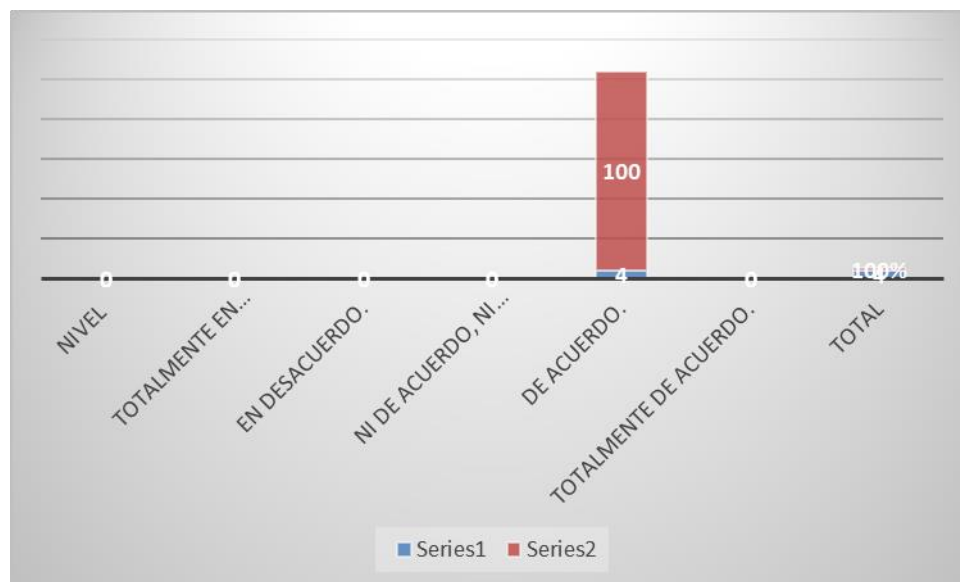


Figura N° 9: Control diario de las ventas y el control de los egresos.

Fuente: Tabla N° 9

Interpretación:

Como se observa en la tabla N° 9 y la figura N° 9 de los cuatro personales directivos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 100 % opinan que el gerente si realiza el control diario de las ventas y el control de los egresos.

- **Gestión de calidad.**

Tabla 10.- *Existen planes para fomentar la participación de las personas en las mejoras de los procesos.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	4	80
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	1	20
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

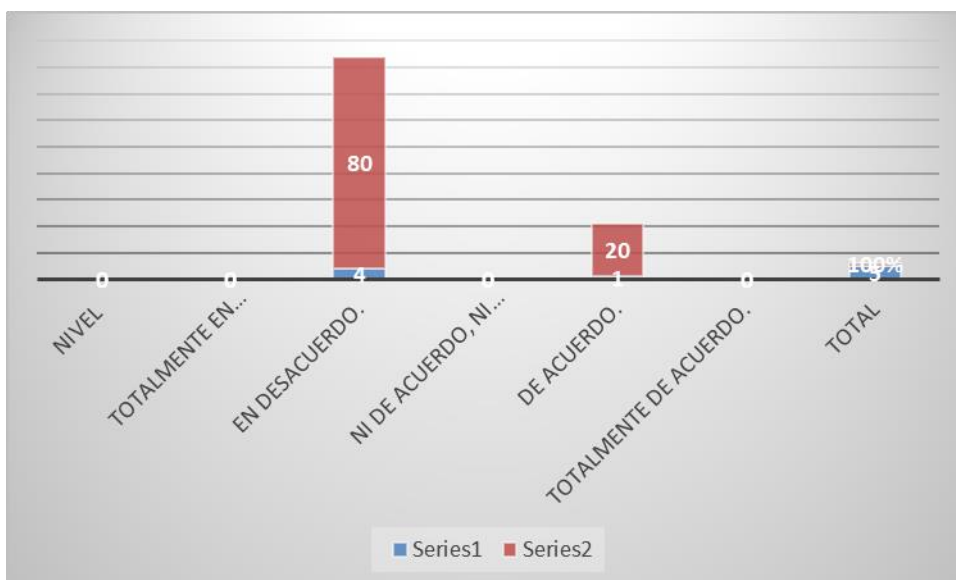


Figura N° 10: Existen planes para fomentar la participación de las personas en las mejoras de los procesos.

Fuente: Tabla N° 10

Interpretación:

Como se observa en la tabla N° 10 y la figura N° 10 de los cinco trabajadores administrativos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 80 % opinan al respecto que no existe planes para fomentar la participación de las personas en las mejoras de los procesos, y el 20 % opinan que si existe los planes para fomentar la participación.

Tabla 11.- *Los trabajadores poseen capacidades extraordinarias para realizar sus tareas encomendadas.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	0	0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	5	100
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

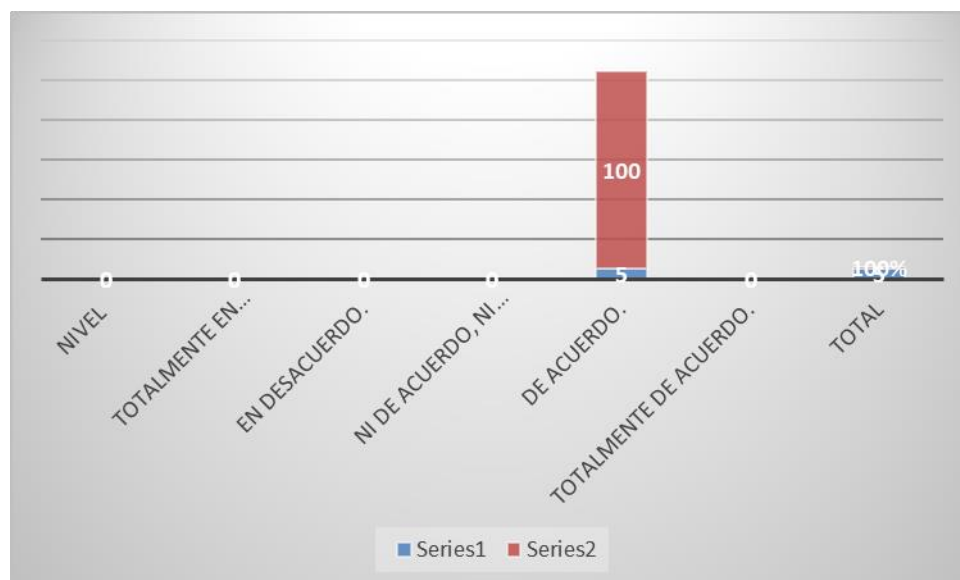


Figura N° 11: Los trabajadores poseen capacidades extraordinarias para realizar sus tareas encomendadas.

Fuente: Tabla N° 11.

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°11 y la figura N° 11 de los cinco trabajadores administrativos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 100 % opinan que los trabajadores si cuentan con las capacidades extraordinarias para realizar sus labores.

Tabla 12.- *Considera que la experiencia juega un papel importante en la contratación del personal.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	0	0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	5	100
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

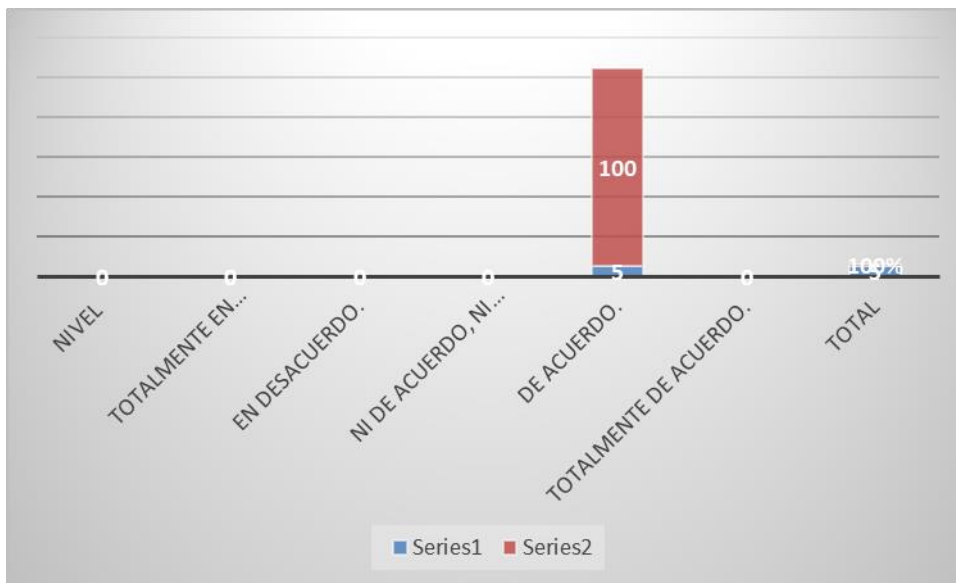


Figura N° 12: Considera que la experiencia juega un papel importante en la contratación del personal.

Fuente: Tabla N° 12

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°12 y la figura N° 12 de los cinco trabajadores administrativos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 100 % opinan que la experiencia si juega un papel importante para la contratación del personal.

Tabla 13.- *La delegación de funciones es organizada teniendo en cuenta los factores internos y externos orientados a la obtención de los objetivos.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	2	40
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	3	60
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

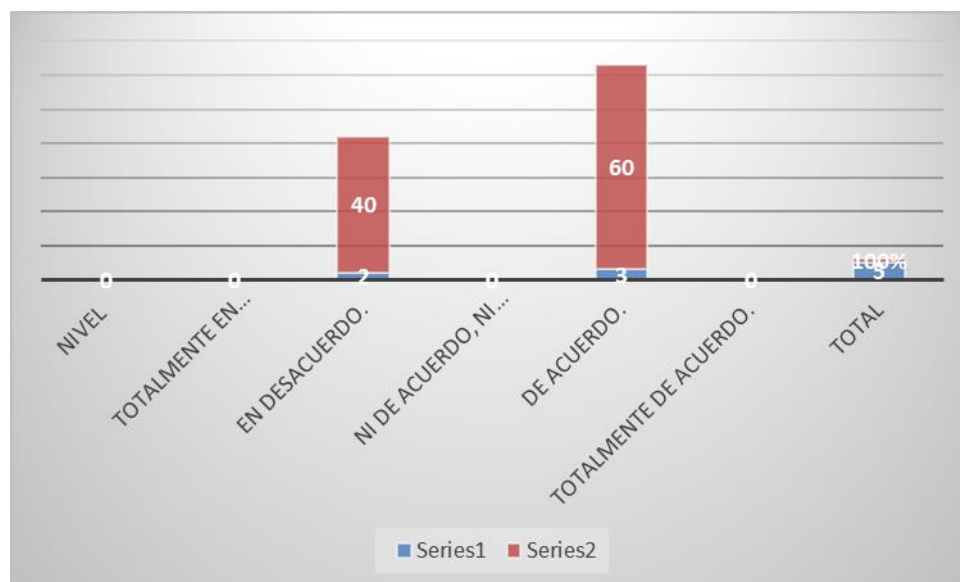


Figura N° 13: *La delegación de funciones es organizada teniendo en cuenta los factores internos y externos orientados a la obtención de los objetivos.*

Fuente: Tabla N° 13

Interpretación:

Como se observa en la tabla N° 13 y la figura N° 13 de los cinco trabajadores administrativos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 60 % opinan que la delegación de funciones si se da teniendo en cuenta los factores internos y externos, mientras el 40% consideran lo contrario.

Tabla 14.- *Considera usted que existe el dominio, mando y preponderancia en la delegación de las funciones.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	2	40
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	3	60
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

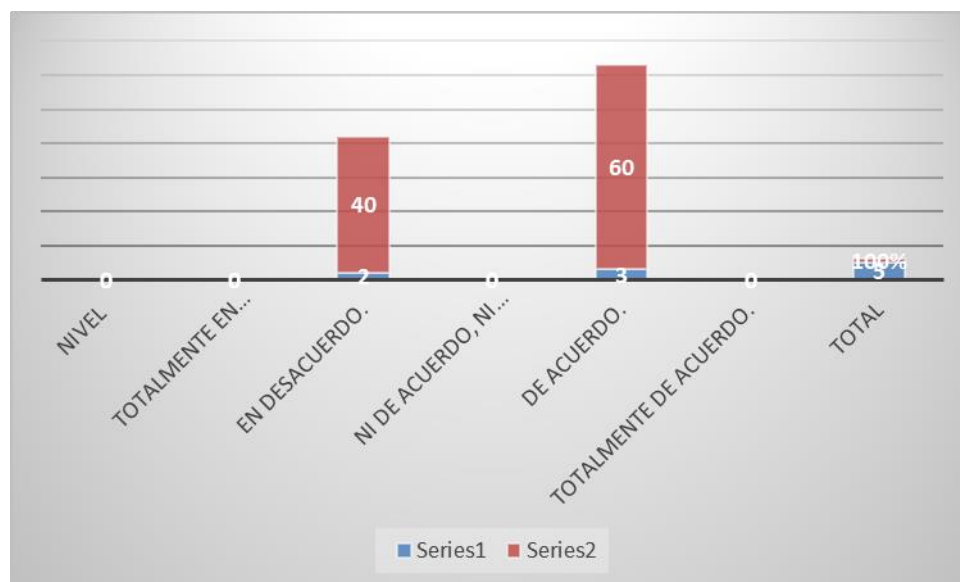


Figura N° 14: *Considera usted que existe el dominio, mando y preponderancia en la delegación de las funciones.*

Fuente: Tabla N° 14

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°14 y la figura N° 14 de los cinco trabajadores administrativos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 60 % opinan que si existe el dominio, mando y preponderancia en la delegación de las funciones, mientras el 20% opinan lo contrario.

Tabla 15.- *La bodega Sueng utiliza normas y políticas diseñado para alcanzar las metas y objetivos.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	5	100
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	0	0
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

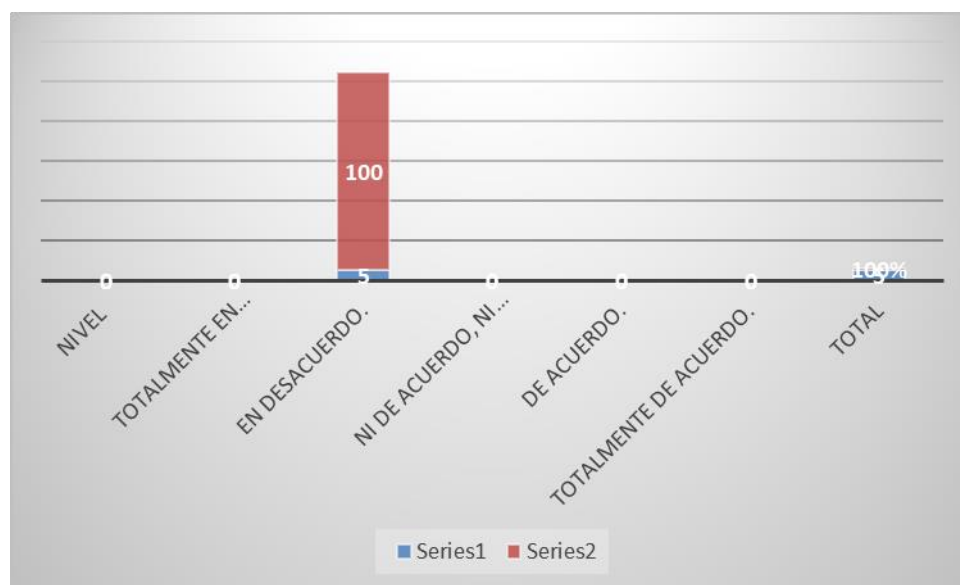


Figura N° 15: Normas y políticas diseñadas para alcanzar las metas y objetivos.

Fuente: Tabla N° 15.

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°15 y la figura N° 15 de los cinco trabajadores administrativos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 100 % de los encuestados opinan que no existe las normas y políticas diseñado para alcanzar las metas y objetivos.

Tabla 16.- *La bodega Sueng brinda servicios adicionales para cumplir las expectativas de los clientes.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	0	0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	5	100
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

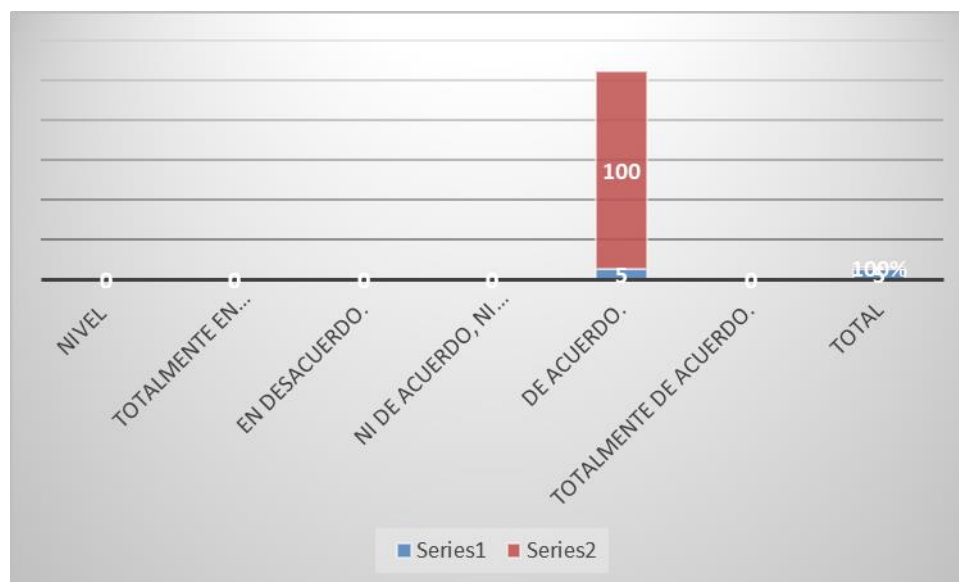


Figura N° 16: La bodega Sueng brinda servicios adicionales para cumplir las expectativas de los clientes.

Fuente: Tabla N° 16.

Interpretación:

Como se observa en la tabla N° 16 y la figura N° 16 de los cinco trabajadores administrativos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 100 % opinan que la bodega Sueng si brinda servicios adicionales para cumplir las expectativas de los clientes.

Tabla 17.- *La bodega Sueng cuenta con precios accesibles en todos sus productos.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	0	0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	5	100
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

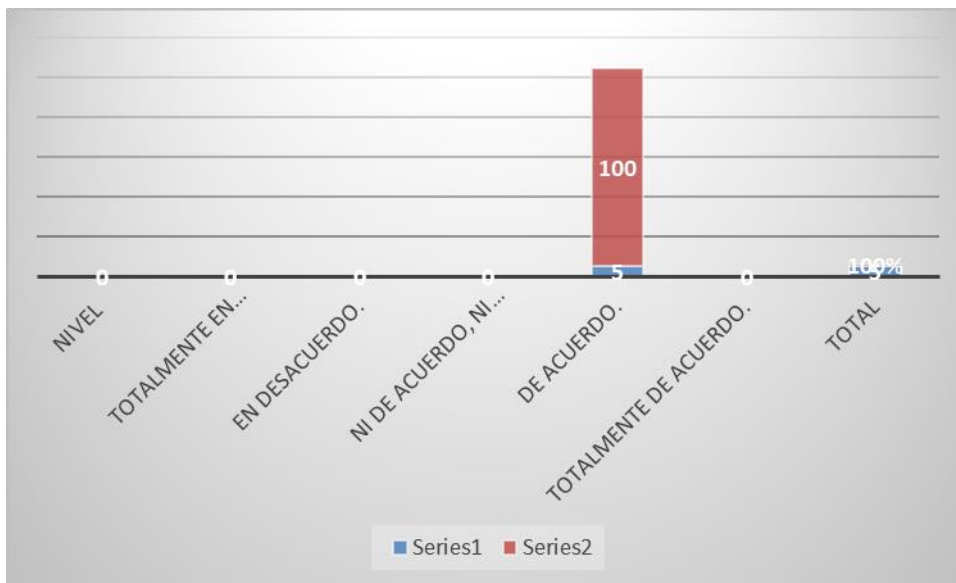


Figura N° 17: *La bodega Sueng cuenta con precios accesibles en todos sus productos.*

Fuente: Tabla N° 17.

Interpretación:

Como se observa en la tabla N° 17 y la figura N° 17 de los cinco trabajadores administrativos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 100 % opinan que la bodega Sueng si cuenta con precios accesibles en todos sus productos.

Tabla 18.- *Los clientes se sienten satisfechos con la atención que se les brinda.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	0	0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	5	100
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la micro y pequeña empresa de la bodega Sueng, 2019.

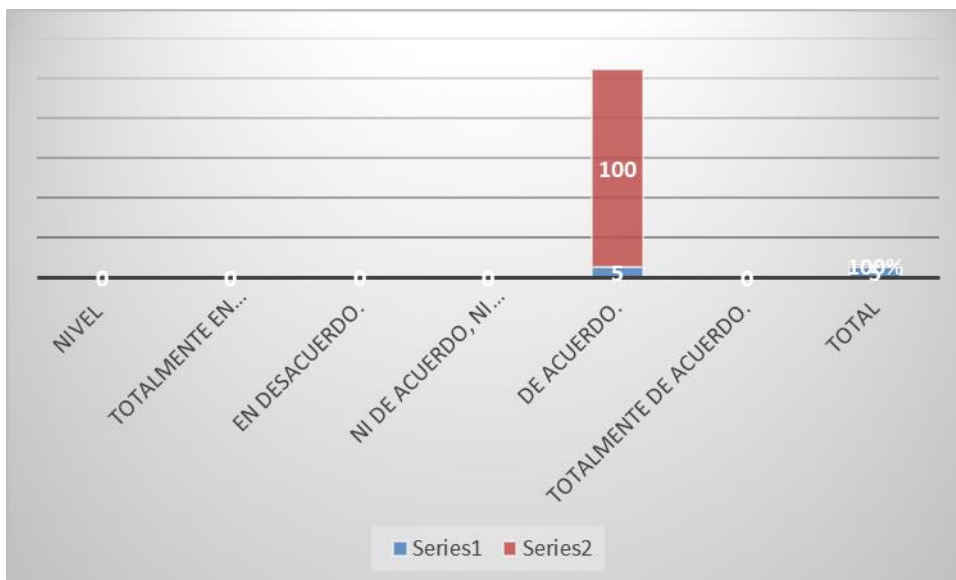


Figura N° 18: Los clientes se sienten satisfechos con la atención que se les brinda.

Fuente: Tabla N° 18.

Interpretación:

Como se observa en la tabla N° 18 y la figura N° 18 de los cinco trabajadores administrativos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, el 100 % de los encuestados opinan que los clientes si se sienten satisfechos con la atención que se les brinda.

5.2.- Análisis de resultados

Según el objetivo general elaborar la propuesta de mejora de la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, la propuesta de mejora es la de realizar capacitaciones, reuniones motivacionales y además de ello existe una administración empírica, datos que al ser comparados con lo encontrado por Lozada (2019), en su tesis *“Propuesta de mejora de los factores relevantes de las estrategias genéricas de Porter para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hoteles de una, dos y tres estrellas) en los distritos de Huaraz e Independencia, 2018”*, se concluye que de incorporar los factores relevantes de las estrategias establecen un impacto positivo y significativo en la mejora de los resultados económicos de las micro y pequeñas empresas de los hoteles, permitiendo mejorar la competitividad y tener un mayor grado de posicionamiento en el mercado. Con todo esto podemos decir que la gerencia estratégica si cumple un papel importante en las MYPES. Por otro lado, López (2008), sustenta que la gerencia estratégica son aquellas tareas, ejecuciones, planes y evaluaciones que conllevan a las empresas a ser competitivos proactiva que les permita cumplir con sus objetivos en el corto y largo plazo.

Según el objetivo específico N° 1 Describir las características de la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng” San Vicente de Cañete – 2019, las características encontradas de acuerdo a la formulación de la gerencia estratégica son los siguientes: La bodega no cuenta con el plan de trabajo donde se respeten las actividades, no realizan encuestas para saber de los gustos y preferencias de los clientes, no cuenta con un plan estratégico para cada área, datos que al ser comparados con lo encontrado por Aburto A. (2018), en su tesis titulado: *“La planeación estratégica y su influencia en el desarrollo empresarial de las MYPES de ciudad de Dios – SJM, 2018”* concluye que la elaboración del plan estratégico y los objetivos organizacionales si influye significativamente en el desarrollo empresarial de las MYPES de la ciudad de Dios SJM – 2018. Con todo esto podemos decir que la gerencia estratégica si cumple un papel importante en las MYPES. Por otro lado, Pérez y Ramírez (2010), mencionan que la gerencia estratégica es el proceso mediante el cual, quienes toman decisiones en una empresa obtienen, procesan y analizan la información interna y externa para evaluar la situación presente y el nivel de competitividad de una organización con el propósito de anticipar y decidir el direccionamiento estratégico.

Según el objetivo específico N° 2 Determinar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, las características de la gestión de calidad que se encontró son los siguientes: No existe planes para fomentar la participación de las personas en las mejoras de los procesos, además podemos decir que no existe las normas y políticas diseñado para alcanzar las metas y objetivos, datos que al ser comparados con lo encontrado por Arias (2012), en su trabajo de investigación *“Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S. Conforme a la norma ISO 9001:2008.”* concluye que la implementación del sistema de gestión de calidad permite a las empresas a la creación de una estructura organizacional basada en el conocimiento de la situación real de la empresa y orientada bajo directrices de calidad en cada uno de los niveles, y un manejo de la operación focalizado en metas y resultados establecidos y que los objetivos de calidad permiten el direccionamiento claro y eficiente de la organización. Cabe mencionar que la oportuna aplicación de la gestión de calidad ayuda a la organización a mejorar los procesos en las diferentes áreas. Por otro lado, Cuatrecasa (2017), define que la calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.

Según el objetivo específico N° 3 Determinar la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, de acuerdo al cuestionario aplicado la propuesta de mejora se realizó en los puntos críticos encontrados, cabe mencionar

que en las tablas Tabla 1 (*Existe un plan de trabajo donde se respeten las actividades*), Tabla 2 (*Seguimiento de las acciones de sus competidores*) Tabla 3 (*Gustos y preferencias de los clientes*), Tabla 5 (*La bodega cuenta con un plan estratégico*), en estos puntos se puede observar claramente las deficiencias encontradas, se propone mejorar la MYPE elaborando el plan estratégico, datos que al ser comparados con lo encontrado por Lozada (2019), en su tesis “*Propuesta de mejora de los factores relevantes de las estrategias genéricas de Porter para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hoteles de una, dos y tres estrellas) en los distritos de Huaraz e Independencia, 2018*”, se concluye que de incorporar los factores relevantes de las estrategias establecen un impacto positivo y significativo en la mejora de los resultados económicos de las micro y pequeñas empresas de los hoteles, permitiendo mejorar la competitividad y tener un mayor grado de posicionamiento en el mercado. Datos que al ser comparados con lo encontrado por Flores (2014), menciona que el plan operativo es un documento oficial en el que los responsables de la empresa, enumeran los objetivos y las directrices que deben cumplir en el corto plazo. Es por ello que se concluye que el plan operativo establece generalmente con una duración efectiva de un año y ayuda a la empresa a mejorar en diferentes áreas.

VI.- CONCLUSIONES

Según el objetivo general elaborar la propuesta de mejora de la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019 es la de realizar el plan estratégico de la bodega Sueng para obtener los objetivos trazados, tales como: capacitar a sus trabajadores en temas de gerencia estratégica, con la finalidad de mejorar en sus áreas de trabajo y motivar a los trabajadores a través de programas de incentivos. La principal ventaja de realizar estos programas es la generación de motivación en los trabajadores. Datos que al ser comparado con lo encontrado por Siliceo (2009), refiere que la capacitación es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador.

Según el objetivo específico N° 1 Describir las características de la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng” San Vicente de Cañete – 2019, las características de la gerencia estratégica que se pudo encontrar fueron los siguientes: La bodega Sueng no cuenta con la misión y visión, realiza todas sus actividades de manera empírica, no existe un horario establecido de ingreso de los personales para trabajar, no realiza encuestas de satisfacción de los clientes, por lo que se propone realizara la propuesta de mejora en estos puntos críticos.

Según el objetivo específico N° 2 Determinar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, se concluye que existe poca participación de los trabajadores en las mejoras de los procesos, para lo cual se sugiere que el gerente debe realizar programas enfocados a la motivación del trabajador y además debe crear normas y políticas para alcanzar los objetivos institucionales.

Según el objetivo específico N° 3 Determinar la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019, de acuerdo a la formulación de la gerencia estratégica se observa que la bodega no cuenta con el plan de trabajo donde se respeten las actividades, igualmente no cuenta con un plan estratégico para cada área, razón por la cual se concluye que el gerente de la bodega Sueng debe elaborar el plan operativo.

PROPUESTA DE MEJORA

Propuesta de mejora:

Propuesta de mejora de la gerencia estratégica para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019.

Objetivos:

Elaborar una propuesta de mejora en la gerencia estratégica para la gestión de calidad de la “Bodega Sueng”, en el distrito San Vicente de Cañete.

Diagnóstico

De acuerdo a la realidad del distrito de San Vicente de Cañete, existen Micro y pequeñas del sector comercio rubro abarrotes que desconocen la parte administrativa de sus establecimientos, esto se da muchas veces porque los gerentes llevan un manejo empírico por lo que son los mismos dueños que están en la parte gerencial de sus bodegas. Sus manejos son muy deficientes ya que gran parte de ellos desconocen la parte de la gerencia estratégica, gestión de calidad, entre otros puntos netamente administrativos.

Propuesta

Este plan de mejora propone decisiones estratégicas para el dueño de la bodega Sueng, este debe incorporar a su MYPE los conocimientos de la gerencia estratégica que nos propone procedimientos a seguir para alcanzar los estándares de

competitividad. Dicha mejora permitirá identificar causas que provocan las debilidades detectadas y poder mejorar a corto plazo, si este fuera necesario. Además, este plan mostrará de qué manera podemos aplicar una mejora en lo que se refiere a la competitividad de la empresa, esto hace referencia a la capacidad de crear e innovar servicios de forma diferente y eficiente, ya que en los resultados obtenidos se puede apreciar claramente que hay deficiencias en la parte estratégica empresarial. Para ello de acuerdo a la problemática encontrada se presenta las siguientes estrategias:

Formulación de estrategias. – Esta estrategia conduce a la definición de los propósitos, objetivos, mecanismos, misión, visión, políticas y normas que ayudará direccionar el rumbo organizacional de la bodega Sueng, exige una investigación sólida con el objeto de establecer las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas. Permite aprovechar las fortalezas de la forma más eficaz posible, para que así arrojen estrategias exitosas. Para ello se realizará el análisis FODA de la bodega Sueng con la finalidad de conformar un cuadro de la situación actual de la empresa y lo que se pretende para que arroje un diagnóstico preciso para tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

Ejecución de estrategias. – Esta estrategia es la que conduce a la acción, aquí es donde todos los trabajadores de la bodega Sueng ponen en marcha el plan de la estrategia que se formularon, contempla tres actividades:

- 1.- Fijación de metas.
- 2.- Fijación de políticas y
- 3.- Asignación de recursos.

Ello se alcanzará con el trabajo en equipo de acuerdo a las actividades planificadas en el plan estratégico, los dueños de la bodega deben ser actores trascendentales de la motivación a sus colaboradores para llevar a cabo las estrategias.

Evaluación de estrategias. – Permite evaluar efectivamente las estrategias de la bodega, para ello se lleva en tres actividades:

- Se deben analizar los factores internos y externos que representen las bases de sus estrategias actuales, esto se realizará a través de la elaboración de un cuadro comparativo de la matriz FODA.
- Medir el desempeño de la bodega, de debe hacer una comparación con el progreso real con el progreso planificado con la finalidad de ver el cumplimiento de las metas y los objetivos planificados, esto se medirá con el ingreso diario de las ventas.
- Tomar acciones correctivas que mejoren la posición estratégica de la bodega a través del uso del checklist.

Evaluación: instrumento de medición

Para poder medir el progreso de la implementación de las estrategias mencionadas se realiza de la siguiente manera:

- Realizar un cuadro comparativo de la situación actual y de lo que se pretende lograr en la bodega, dando una numeración de progreso de 1- 10 según corresponde.
- Realizar las verificaciones de lo planificado con la finalidad de corregir las desviaciones y mejorar algunas deficiencias presentadas.

- Realizar el checklist de todas las áreas de la tienda para identificar y eliminar las deficiencias que pueden presentarse en todos los procesos.

Propuesta de mejora:

Para lograr los resultados esperados, el gerente de la bodega Sueng debe tomar en cuenta las siguientes propuestas de mejoras.

- Realizar el plan estratégico de la bodega Sueng para obtener los objetivos trazados.
- Capacitar a sus trabajadores en temas de gerencia estratégica, con la finalidad de mejorar en sus áreas de trabajo.
- Motivar a los trabajadores a través de programas de incentivos. La principal ventaja de realizar estos programas es la generación de motivación en los trabajadores, que a su vez genera un aumento de la productividad y mejora la calidad del entorno laboral.
- Realizar encuestas sobre los gustos y preferencias de los clientes.
- Crear planes para fomentar la participación de las personas en las mejoras de los procesos.

Encargados:

El encargado de realizar las capacitaciones y la creación del plan estratégico se detalla en el siguiente cuadro.

Conclusión:

Por lo tanto, se sugiere la ejecución de estas recomendaciones que permitirá alcanzar la competitividad empresarial por encima de los competidores directos y un funcionamiento óptimo de la bodega Sueng.

PROPUESTA DE MEJORA

PROPUESTA DE MEJORA	OBJETIVO	TIEMPO	INDICADORES DE MEDICIÓN	META	PRESUPUESTO	RESPONSABLE
Elaboración del plan estratégico de la bodega Sueng.	Formular el plan estratégico para la mejora en la gerencia estratégica de la bodega Sueng 2020.	3 meses	- Planificación. - Diagnostico. - Análisis.	Maximizar la rentabilidad de la bodega Sueng en un 80%.	Recursos propios	Administrador
Capacitación a los colaboradores de la bodega Sueng en temas de gerencia estratégica y gestión de calidad.	Planear y ejecutar las estrategias a través de las capacitaciones para la mejora en la gerencia estratégica de la bodega Sueng 2020.	Mensual	-Desempeño laboral. -Resultados.	Contar con personal calificado en todas las áreas.	Recursos propios	Administrador
Motivación de los colaboradores de la bodega Sueng	Crear y evaluar programas motivacionales de forma mensual para la mejora en la gerencia estratégica de la bodega Sueng 2020.	Mensual	-Resultados. -Desempeño en sus actividades cotidianas.	Contar con personales bien motivados generando un buen clima laboral.	Recursos propios	Coach empresarial
	Ejecutar encuestas sobre los gustos y preferencias		-Satisfacción del cliente.	Conocer los gustos y preferencias de		Asistente

Encuestas sobre los gustos y preferencias enfocados a los clientes.	enfocados en los clientes para mejorar la gestión de calidad en la bodega Sueng 2020.	Diario	-Cumplimiento de expectativas.	los clientes para realizar las mejoras en las falencias.	Recursos propios	administrativo
Planes para fomentar la participación de las personas en las mejoras de los procesos.	Definir y establecer planes para fomentar la participación de las personas en las mejoras de la gestión de los procesos para la gestión de calidad de la bodega Sueng 2020.	Mensual	-Planeación. -Control. -Organización.	Mejorar los procesos de la bodega en un 80%.	Recursos propios	Administrador

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aburto A. (2018), en su tesis titulado: “La planeación estratégica y su influencia en el desarrollo empresarial de las MYPES de ciudad de Dios – SJM, 2018” (Pregrado). Universidad César Vallejo. Lima.

Arias P. (2012), en su tesis, ““Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S. Conforme a la norma ISO 9001:2008.”(Colombia), (Pregrado). Universidad Libre de Colombia.

Barco M. (2017), en su tesis “Gestión de calidad en atención al cliente en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos de sonidos e instrumentos musicales, distrito de Chimbote, 2017” (Posgrado), Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.

Chaves S. (2013), “Elementos de planeación estratégica que apalanquen la gestión de Pymes del sector comercio, en la ciudad de Bogotá”. (Maestría). Universidad de San Buenaventura. Bogotá.

Cuatrecasas, L. (2017) Gestión integral de la calidad. Lima, Perú: editorial PROFIT.

David, F. (1994). La Gerencia estratégica, Bogotá, Colombia. Editorial serie empresarial. Novena reimpresión. Pág. 371.

Espinoza W. (2019), en su tesis “Gestión de calidad en el financiamiento de las Micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Lima, Año 2018”. (Pre-grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Filial Cañete.

Fred, R. (2003) Conceptos de administración estratégica, México: editorial Pearson educación.

Flores R. (2014), en su trabajo de investigación “Implementación de un sistema de gestión del plan operativo anual para la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la universidad de San Martín de Porres” (Postgrado) Universidad San Martín de Porres. Perú.

Flores, M. (2019), en su tesis “Caracterización de la calidad en el Marketing Mix de la MYPE del sector comercio: estudio de caso “Bodega Sueng en el distrito de San Vicente – Cañete 2019” (Pre-grado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Filial – Cañete.

Gonzales J., Salazar F., Ortiz R. y Verdugo D. (2018). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*. 16(1). 3 – 8.

Guerrero H. y Vélez W. (2013), en su tesis: “Propuesta de un modelo de gestión estratégica e indicadores para la mediana empresa de Guayaquil: caso Omaconsa S.A”. (Maestría). Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador.

Hilario N. (2019), en su tesis “Gestión de calidad en la capacitación de la MYPE, sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos línea blanca, estudio de caso: NUEVO MILENIUM del distrito de Imperial – Cañete, año 2018”. (Pre – Grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Filial Cañete.

Koontz Harold y Heinz Weihrich, (2000), administration: Una perspectiva global. Mexico. Editorial: McGraw-Hill Interamericana.

Miranda M. (2009), en su tesis “Implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Pointpay Internacional Chile Ltda. Basado en el estándar internacional ISO 9001: 2000” (Posgrado) Universidad Austral de Chile. Chile.

López, J. y Rodríguez, R. (2008) Gerencia estratégica creativa, Bogotá, Colombia: editorial Universidad Manuela Beltrán.

Lozada (2019), en su tesis “Propuesta de mejora de los factores relevantes de las estrategias genéricas de Porter para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hoteles de una, dos y tres estrellas) en los distritos de Huaraz e Independencia, 2018” (Pregrado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Huaraz - Perú, 2018.

Padrón L. (2014), en su trabajo de investigación “Modelos de la Gerencia estratégica”, Universidad Nacional Abierta, (Postgrado), Venezuela – 2014.

Sánchez (2018), en su tesis “Gestión de calidad con el uso de la gerencia estratégica en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio – rubro Agencias de viaje y guías turísticas, Huaraz, 2017” (Pregrado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Huaraz – Perú, 2018.

Serna Gómez Humberto. Gerencia estratégica: planeación y gestión. Teoría y metodología. Bogotá. Séptima edición, 2000.

Tarazona, S. y Muchotrigo, K. (2018) Gestión estratégica de Mypes mayoristas: estrategias competitivas de las Mypes del rubro abarrotes mayoristas en el mercado de productores de Fiori (Pregrado), Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

Tarazona S. y Muchotrigo K. (2018), en su tesis, “Gestión estratégica de MYPES mayoristas: estrategias competitivas de las MYPES del rubro abarrotes mayoristas en el mercado de productores de Fiori”, (Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

Romero R. (2011), en su tesis, “Propuesta de un modelo de gerencia estratégica como elemento de mejora de la gestión habitacional en el estado de Lara” (Venezuela), (Pregrado). Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.

Ruíz V. (2018), en su tesis “Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso caja Municipal de ahorro y crédito de Ica S.A –

agencia San Vicente de Cañete, 2017”. (Pre-grado). Universidad Católica Los
Ángeles de Chimbote. Filial Cañete.

Quispe C. (2018), en su tesis “El control interno y su influencia en la gestión de
calidad de los inventarios de las empresas comerciales del Perú: caso empresa
Autopasa E.I.R.L. de San Vicente de Cañete, 2015”. (Pre-grado). Universidad
Católica los Ángeles de Chimbote. Filial Cañete.

ANEXOS:

Anexo N°1.- Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FILIAL CAÑETE
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Cañete, 09 de Marzo del 2020

Sr:
LUIS ALBERTO SUENG CUZCANO
REPRESENTANTE LEGAL
BODEGA SUENG

Presente. -

De mi especial consideración:

Por medio del presente le hago llegar mi cordial saludo y a la vez presento al bachiller **JOSSY QUISPE CHUCHON** con DNI N° 45970611 código 2511140042, de la E.P. Administración, quien actualmente se encuentra desarrollando el taller de tesis para titulación en esta casa de estudios.

Por ello solicito a su despacho la autorización para recabar información respecto a su representada que será utilizada únicamente con fines científicos académicos para la investigación que se encuentra desarrollando, denominado:

"PROPUESTA DE MEJORA EN LA GERENCIA ESTRATEGICA PARA LA GESTION DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO ABARROTES, CASO: "BODEGA SUENG", CAÑETE - 2019".

Estimado le brinde las facilidades que el caso requiere, expreso mi profundo agradecimiento.

Atentamente,


Luis Alberto Sueng Cuzcano
R.U.C. 10407996297


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FILIAL CAÑETE
Mg. Anyilia R. Felton De La Cruz
COORDINADORA

Jr. Santa Rita 265 - 269 San Vicente
Cañete - Perú
Tel: (01) 5613725
www.uladech.edu.pe

Anexo N°2.- Instrumento de recolección de datos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**ENCUESTA DE LA GERENCIA ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE CALIDAD EN
LA BODEGA SUENG 2019.**

La presente encuesta tiene como objetivo conocer la aplicación de la gerencia estratégica para la gestión de calidad en la MYPE “Bodega Sueng”.

Instrucciones: En la siguiente se presenta una lista con las preguntas pertinentes, para lo cual se le pide que responda con sinceridad.

Escala N° 1: totalmente en desacuerdo.

Escala N° 2: En desacuerdo.

Escala N° 3: Ni de acuerdo, ni desacuerdo.

Escala N° 4: De acuerdo.

Escala N° 5: Totalmente de acuerdo.

Marque con un aspa (X) dentro del recuadro que según corresponda.

N°	GERENCIA ESTRATÉGICA		ESCALAS				
1	FORMULACIÓN	Existe un plan de trabajo donde se respeten las actividades.					
2		El gerente de la bodega Sueng realiza el seguimiento de las acciones de sus competidores.					
3		El gerente de la bodega Sueng realiza encuestas para saber sobre los gustos y preferencias de los clientes.					
4	ESTRATEGIAS	Realizar el análisis de la competencia permitió a la bodega Sueng, a mejorar sus estrategias de ventas					
5		La bodega Sueng cuenta con un plan estratégico para cada área.					
6		El plan estratégico integra a todas las actividades o planes operativos.					

7	EVALUACIÓN	Las mercaderías que se adquieren y se venden se registran dentro de una lista ordenada de bienes.					
8		Se realiza el control de ejecución del balance anual de las ventas					
9		El gerente realiza el control diario de las ventas y control de los egresos.					
GESTIÓN DE CALIDAD							
10	GESTIÓN DE PERSONAL	Existen planes que están establecidos para fomentar la participación de las personas en las mejoras de los procesos.					
11		Los trabajadores de la bodega Sueng poseen capacidades extraordinarias para realizar sus tareas encomendadas.					
12		El gerente de la bodega Sueng considera que la experiencia juega un papel importante en la contratación del personal.					
13	GESTIÓN DE PROCESO	La delegación de funciones es organizada teniendo en cuenta los factores internos y externos orientados a la obtención de los objetivos.					
14		Considera usted que existe el dominio, mando y preponderancia en la delegación de las funciones.					
15		La bodega Sueng utiliza normas y políticas diseñado para alcanzar las metas y objetivos.					
16	ENFOQUE AL CLIENTE	La bodega Sueng brinda servicios adicionales para cumplir las expectativas de los clientes					
17		La bodega Sueng cuenta con precios accesibles en todos sus productos					
18		Los clientes se sienten satisfechos con la atención que se les brinda					

Anexo N° 3.- Registro REMYPE.

14/1/2020



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

REMYPE

Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE (Desde el 20/10/2008)							
N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
10407996297	SUENG CUZCANO LUIS ALBERTO	23/02/2018	ACREDITADO COMO PEQUEÑA EMPRESA	02/03/2018	ACREDITADO	----	----

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015 (Hasta el 19/10/2008)			
N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA			

Anexo N°4.- Fotografías de la aplicación del instrumento

