



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO EL ENFOQUE DE LA PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL - RUBRO  
ELABORACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS  
(CEREALES) DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2016**

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

AUTORA:

**DEPAZ PEREZ, MARIECRISS BABY**

**ORCID: 0000-0001-7667-1247**

ASESOR:

**FIGUEROA QUITO, SILVIA ISABEL**

**ORCID: 0000-0003-2986-4809**

**HUARAZ – PERÚ**

**2020**

## **1. Título de la tesis**

Caracterización de gestión de calidad bajo el enfoque de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016.

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Depaz Pérez, Mariecriss Baby

ORCID: 0000-0001-7667-1247

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Huaraz, Perú

### **ASESOR**

Figueroa Quito, Silvia Isabel

ORCID: 0000-0003-2986-4809

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Huaraz, Perú

### **JURADO**

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Lázaro Díaz, Juan Renee

ORCID: 0000-0002-0604-785X

### **3. Hoja de firma del jurado y asesor**

---

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

**Presidente**

---

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

**Miembro**

---

Mgtr. Juan Renee Lázaro Díaz

**Miembro**

---

Mgtr. Silvia Isabel Figueroa Quito

**Asesor**

#### **4. Hoja de agradecimiento**

A Dios, por su infinita bondad, por haberme dado sabiduría, por estar siempre en los momentos más difíciles, y ser mi fortaleza para alcanzar mis objetivos.

A mis docentes, por la paciencia que tienen, por su apoyo incondicional y sobre todo por el entusiasmo que tienen para guiarnos en el desarrollo de nuestra tesis.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por brindarme la oportunidad y darme las facilidades para culminar mi carrera profesional.

## **Dedicatoria**

A mí misma, por la perseverancia, la insistencia, la tenacidad y las agallas para levantarme cada día ante las adversidades. Mi lucha fue constante y nunca me dejé vencer durante todo este proceso logrando lo propuesto para culminar este informe de Tesis en mi carrera profesional.

A mis padres Pablo Depaz y María Obregón y a mi hijo; Eduardo Villanueva, quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo en que me dediqué a investigar esta tesis.

## 5. Resumen

En la actualidad, las micro y pequeñas empresas tienen dificultades en la toma de decisiones, debido a que no son capaces de actuar y anticiparse a los desafíos y las oportunidades que el mercado ofrece, esto se debe principalmente a que no se gestiona la calidad y no se cuenta con un planeamiento estratégico adecuado, lo que genera que las empresas disminuyan la calidad de sus servicios o productos que ofrecen, esta investigación se planteó como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad, bajo el enfoque de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016. El diseño de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo, con enfoque cuantitativo, la técnica utilizada la encuesta y el instrumento de recolección el cuestionario estructurado. Se obtuvieron los siguientes resultados; el 53% de los gerentes son de género masculino, 59% establecen objetivos, 71% analiza las causas potenciales, el 82% a veces elabora el árbol de objetivos y metas, el 53% a veces realiza el curso de acción y elección como estrategia; se concluye que la gestión de calidad, bajo el enfoque de la planeación estratégica, es percibida como poco adecuada, con inclinación a inadecuada; teniendo como base una visión fija, por lo tanto, es necesario que se replantee la misión organizacional en la mayoría de ellas, a fin de que estas empresas sean más efectivas; en cuanto a la planeación estratégica se advierte que no se plantean adecuadamente los objetivos organizacionales.

**Palabras clave:** Calidad, Empresa, Gestión, Planeación estratégica, Productos alimenticios.

## **Abstract**

At present, micro and small companies have difficulties in making decisions, because they are not able to act and anticipate the challenges and opportunities that the market offers, this is mainly due to the fact that the quality is not managed. There is no adequate strategic planning, which causes companies to decrease the quality of their services or products that they offer, this research set out as a general objective to determine the main characteristics of quality management, under the strategic planning approach. in the micro and small companies of the industrial sector in the production of food products (cereals) in the city of Huaraz, 2016. The research design was non-experimental-transversal-descriptive, with a quantitative approach, the technique used in the survey and the instrument of collection of the structured questionnaire. The following results were obtained; 53% of managers are male, 59% establish objectives, 71% analyze potential causes, 82% sometimes develop the tree of objectives and goals, 53% sometimes carry out the course of action and choice as a strategy ; It is concluded that quality management, under the strategic planning approach, is perceived as inadequate, with a tendency to be inadequate; based on a fixed vision, therefore, it is necessary to rethink the organizational mission in most of them, in order for these companies to be more effective; Regarding strategic planning, it is noted that the organizational objectives are not adequately stated.

**Keywords:** Quality, Company, Management, Strategic planning, Food products.



## 6. Contenido

1. Título de la tesis .....	ii
2. Equipo de trabajo .....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iv
4. Hoja de agradecimiento .....	v
5. Resumen y Abstract .....	vii
6. Contenido.....	ix
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros. ....	x
I. Introducción.....	11
II. Revisión de literatura .....	20
III. Hipótesis .....	40
IV. Metodología.....	41
4.1 Diseño de la investigación .....	41
4.2 Población y muestra .....	41
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	432
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
4.5 Plan de análisis.....	44
4.6 Matriz de consistencia.....	45
4.7 Principios éticos .....	46
V. Resultados .....	48
5.1. Resultados .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.2. Análisis de resultados.....	54
VI. Conclusiones.....	64
Aspectos Complementarios .....	67
Referencias bibliográficas.....	69
Anexos .....	74

## **7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.**

Tabla 1 Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016. ....	48
Tabla 2 Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016. ....	49
Tabla 3 Características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016. ....	49
Tabla 4 Características de la Planeación Estratégica de las Micro y Pequeñas Empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016. ....	52

## **I. Introducción**

El estudio se enmarca en la necesidad de conocer la gestión que realizan los gerentes de las MYPES del rubro de la localidad, para ello se propuso analizar como realizan este proceso de gestión, seleccionando para el estudio 17 empresas dedicadas a la elaboración de productos alimenticios (cereales), ya que en la actualidad se cuenta con un grupo pequeño de microempresas que subsisten en el mercado, y que a lo largo de su permanencia estas presentan falencias en la aplicación de técnicas y modelos que afectan directamente su desarrollo económico y su progreso en el mercado de Huaraz, este estudio pretende demostrar que la gestión de calidad es una variable que favorece el crecimiento y el desarrollo de las empresas en el rubro donde interactúan; con la finalidad de que las micro y pequeñas empresas sean cada vez mejores, acorde a lo que se ha propuesto la ULADECH- CATÓLICA, mediante la carrera profesional de Administración, al establecer como línea de investigación la gestión de calidad, dentro del cual se enmarca el presente informe sobre el tema de planeación estratégica.

Con relación a las micros y pequeñas empresas (MYPES), la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2015) reporta que: son organizaciones muy importantes para el desarrollo económico global, de tal manera es la relevancia de esta MYPES, que representan el 99% de las unidades de producción que existen en el globo; y que generan empleo sobre todo a los trabajadores independientes.

Las MYPES no solo generan un mayor desarrollo económico para un determinado país, sino que también participan de manera significativa en el PBI; esto debido a que la producción está directamente relacionada al consumo de la población, llegando a

generar una mayor demanda interna, lo cual es preponderante para mantener la estabilidad económica de un país (Tello, 2014).

En América Latina, la creación de MYPES es un fenómeno muy recurrente, así mismo, se puede observar que no existen empresas de gran envergadura en dicha región. La OIT (2015) realizó una investigación en la cual determinó la existencia de 10 millones de MYPES, en las cuales existen en promedio dos trabajadores, considerando al propietario como un trabajador; también, se menciona la importancia que tienen en el sector económico, llegando a ofrecer empleo a una gran cantidad de trabajadores, en especial a los no calificados, con una contribución del 47% al total del empleo.

En el Perú, de acuerdo a investigaciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018) existen alrededor de 2 millones 379 mil 445 empresas que operan, debidamente registradas en el Directorio Central de Empresas y Establecimientos, en las cuales se encuentran registrada la creación de 63 mil 748 empresas, y se reporta la baja a 27 mil 71; también se informa que la mayoría de estas empresas fueron creadas por personas naturales.

Las micros y pequeñas empresas, tienen una participación importante en el sector económico del Perú; esto debido a su contribución o aporte al PBI, asimismo, genera el 75% de la demanda laboral, contribuyendo a la Población Económica Activa (PEA); sin embargo, existen diversas situaciones las cuales constituyen un obstáculo en el desarrollo de las MYPES, lo cual hace que enfrenten continuos retos y superen conflictos para llegar a desarrollarse en el mercado, por lo que se recomienda tener un adecuado plan estratégico, una excelente gestión de la calidad, con el fin de observar un crecimiento sostenido. Hoy en día, el 99,8% de las empresas son MYPES, que

tienen una gran representatividad en los sectores de servicio, comercio y manufactura; de las cuales solo el 20,7% destinan su producción a otros países (Cámara de Comercio de Lima, 2018).

El 75,5% de los representantes de estas MYPES considera que la producción haciendo uso de una adecuada gestión de calidad, logra de manera significativa un mejor posicionamiento de sus productos dentro del mercado; conforme a una encuesta que fue llevada a cabo por el Ministerio de Producción, por intermedio del Instituto Nacional de Calidad (INACAL), se señala que únicamente un 18% de las MYPES aplica las Normas Técnicas Peruanas dentro de sus respectivos procesos productivos; también, se señala que el 26,9% tiene indicadores adecuados respecto a su control de calidad; debido a esto el 22,8% manifiestan haber que su producto ha sido rechazado por errores de medición, los mismos que generan costos adicionales, como el reemplazar el producto o el reembolso del dinero, llegando a dañar la imagen de la empresa (Diario Gestión, 2018).

En Áncash, alrededor de 55 000 MYPES han sido creadas entre el 2017 y 2018, de las cuales solo 5000 se encuentran formalizadas, lo que representa el 80% de MYPES informales (El Ferrol, 2019); en Huaraz, las MYPES vienen exhibiendo un constante crecimiento, llegando a cobrar cada vez mayor importancia; sin embargo, en el año 2018, en su jurisdicción, se dieron de baja a 689 empresas (INEI, 2019).

A nivel local, la Dirección Regional Agraria de Ancash, mediante la oficina de competitividad Agraria a nivel zonal, ejecuta actividades por medio de las cadenas productivas, actuando como unos organismos técnicos, a través de la asesoría y apoyo a los productores de sector agrícola, promoviendo la formalización. Asimismo, se

articulan los productos con los mercados nacionales e internacionales poniendo en práctica las alianzas estratégicas con otros organismos desconcentrados. En esta perspectiva, la función del Estado consiste en proponer políticas públicas de promoción del desarrollo para la actividad agroindustrial que se oriente a la promoción de las empresas agroindustriales con desarrollo en infraestructura, equipamiento moderno, tecnologías de información y comunicación, que incrementaron los proyectos productivos emprendidos por las MYPES de productos agrícolas del Distrito de Huaraz.

Según Osorio (2013), señala que estas MYPES dedicadas a la producción de productos alimenticios del Distrito de Huaraz, pasan por diversas etapas, como definición de su visión y formulación de la misión, diagnóstico y evaluación del momento actual con respecto al ambiente tanto externo como interno (FODA), elaboración y planteamiento de las metas y objetivos estratégicos, implementación de estrategias (gestación de planes de acción y realización de la planificación estratégica) control y evaluación.

Por la importancia que tienen estas empresas, se considera el estudio sobre la caracterización de la gestión de calidad, siguiendo el punto de vista de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, en el año 2016. Ya que, en el mundo empresarial en la actualidad, es necesario alcanzar altos estándares de calidad en los bienes y/o servicios que se brindan al consumidor, lo que conforma una acción imprescindible para que una micro y pequeña empresa pueda sobrevivir, que tiene que ofrecer calidad de servicios, con el fin de fidelizar al cliente mediante su gestión.

El interés del tema sobre la gestión de calidad dentro del sector industrial, área preparación de productos alimenticios (cereales) en la ciudad de Huaraz 2016, se justifica ya que, en la actualidad, resulta fundamental la aplicación de la planeación estratégica en la totalidad de empresas, ya que una correcta ejecución de este plan va a permitir establecer el direccionamiento estratégico del control y el desarrollo de estas empresas. Asimismo, a través de la correcta ejecución de estrategias se logrará un comportamiento más efectivo y eficiente, el cual permite alcanzar las metas trazadas, mejorando las ganancias y elevando la satisfacción de los consumidores.

Además, resulta pertinente resaltar los problemas que presentan las empresas del rubro de cereales, ya que al no contar con la capacidad económica y con personal idóneo para un buen funcionamiento, no pueden tener una operatividad adecuada, a esto se suma que la producción en su gran mayoría se realiza de manera artesanal, lo que generalmente no permite tener economías de escala; por otro lado, los dueños de estas empresas no cuentan con los conocimientos necesarios para posicionar sus productos dentro del mercado y así maximizar sus ganancias.

Por lo anteriormente mencionado, se enuncia el problema de investigación; ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la planeación estratégica en el micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz en el 2016? y para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Comprobar las principales características de la gestión de calidad, bajo el enfoque de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016. Para poder lograr el objetivo general, se propuso los siguientes objetivos específicos: (1)

Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016. (2) Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016. (3) Describir la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016. (4) Describir las características de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016. (5) Elaborar un plan de mejora para la gestión de calidad, bajo el enfoque de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016.

En cuanto a la metodología utilizada, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es de tipo cuantitativo, ya que se emplea métodos estadísticos, es de nivel descriptivo ya que se caracterizan las variables como se presentan en la realidad, en cuanto al diseño de estudio fue no experimental, ya que no se manipuló intencionalmente ninguna variable, siendo analizada en su ambiente natural, de corte transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo determinado. Por otro lado, la técnica aplicada para la recopilación de información fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, aplicado a los integrantes de la muestra, conformada por 17 representantes de las micro y pequeñas empresas, la información recopilada fue procesada en el programa SPSS V. 25 para dar respuesta a los objetivos establecidos, organizando la información en tablas y figuras.



Para culminar con el capítulo, se presenta la justificación de la investigación teniendo en cuenta por qué y para que se realizó el estudio; resaltando que es importante conocer si se está desarrollando de manera eficiente la planeación estratégica a través de sus etapas como: definición de la visión y formulación de la misión, análisis de la situación actual del entorno externo o interno (FODA), análisis y formulación de las metas y objetivos estratégicos y la implementación de estrategias (elaboración de planes de acción y ejecución de la planificación estratégica) y control y evaluación. Este proceso entre otras cosas constituye una contribución más que sirve de información y aporta conocimientos a las teorías de la administración de empresas, sobre gestión de la calidad bajo el enfoque de la planeación.

También, permite generar conciencia en los gerentes de las empresas industriales sobre la gestión de calidad, de modo que puedan identificar las características esenciales y lograr la satisfacción y fidelidad de sus clientes, elevando su capacidad gerencial por medio de los procesos administrativos que involucre la planeación, organización y administración de los recursos, asimismo, si estas adoptan la propuesta de estrategia y competitividad, podrían conseguir una mayor participación en el mercado, lo que podría significar ampliar su oferta a otros nuevos mercados, contribuyendo a generar mayores fuentes de trabajo.

Del mismo modo, esta investigación se justifica ya que va a ser utilizada como referencia para futuros investigadores que busquen profundizar más en el tema de la gestión de calidad bajo el enfoque de la planeación estratégica, puesto que los hallazgos se presentan en un contexto en el que las micro y pequeñas empresas son las

protagonistas de la actual economía del país y es de tal importancia una adecuada aplicación de la gestión de calidad para el crecimiento y desarrollo de las mismas.

La limitación más importante estuvo referida a la fidelidad y veracidad de los datos, por tratarse de un trabajo con un elemento subjetivo muy importante. Del mismo modo, se consideró a la investigación como factible ya que se contó con los medios económicos, humanos y materiales para realizar el estudio propuesto.

Dentro de los resultados más relevantes, se halló que el 53% de los representantes son del género masculino, el 59% no se realiza el establecimiento adecuado de objetivos, el 71% no analiza las causas potenciales, el 59% no planifica dar soluciones, el 65% no realiza coordinación en las actividades, el 82% a veces se utiliza el árbol de objetivos y metas, el 76% de los representantes plantea objetivos y metas bien determinados, el 76% señaló que a veces se plantean objetivos y metas.

Llegándose a las conclusiones siguientes: que bajo el enfoque de la planeación estratégica, la gestión de calidad es percibida como regular, con inclinación a inadecuada; solo una pequeña porción de las empresas en investigación lo percibe como adecuada, teniendo como base una visión fija, cumpliendo en forma regular con los principios éticos que rigen a las empresas; por lo tanto, es necesario que se replantee la misión organizacional en la mayoría de ellas, a fin de que sea más efectivo para las empresas; en cuanto a la planeación estratégica, esta se realiza de manera incipiente y no se formulan adecuadamente los objetivos organizacionales, los objetivos formulados necesitan estar bien planteados. Finalmente, la gestión de calidad y la planeación estratégica en las empresas en estudio es percibida como regular, por lo que se tiene que mejorar la gestión, con el fin de estabilizar a las empresas en el

mercado y que los trabajadores tengan continuidad y empleo, de esta forma se beneficiará no solamente a los trabajadores de estas empresas y a sus familias, sino a la población huaracina.

Por lo que se permite recomendar a los representantes de las empresas investigadas, que se preocupen en mejorar la gestión de calidad de sus respectivas empresas, para ello los representantes se deben capacitar en temas de gestión y elevar sus competencias, ya que ha quedado establecido que la calidad de la gestión es percibida solamente como regular.

## **II. Revisión de literatura**

Esta parte contiene los antecedentes, el marco teórico y el marco conceptual; en una primera instancia se realizó la búsqueda de trabajos de investigación similares a la variable, detallándose los siguientes:

### **2.1. Antecedentes:**

#### **Nivel internacional**

Baños Martínez et al. (2016), en su investigación denominada “La planeación estratégica con un Enfoque de Gestión de la Calidad”, que se llevó a cabo en México, para la Revista Dilemas Contemporáneos, en la cual se planteó como objetivo primordial, la integración de instrumentos de gestión de la organización, los cuales fueron el proyecto estratégico CUJAE y sus sistema de gestión; para dicha investigación se usó un enfoque a procesos aplicado al diseño organizacional; con lo que se llegó a concluir que mediante el ciclo de mejora continua propuesta por Deming, se puede lograr la integración de los instrumentos de gestión: planeación estratégica y sistema de gestión; así mismo, se determinó que la planificación llega a tener repercusiones en el ciclo de mejora continua, siendo el principal apoyo de la integración entre dichos instrumentos propuestos, pues viene a ser ésta la encargada de regir las etapas propuestas en la investigación.

Cisneros y Ibarra (2017), en su tesis denominada “Caracterización de la planificación estratégica en las MIPYMES productoras de calzado: Caso Cevallos – Tungurahua”, tesis de pregrado, la cual se realizó en Ambato, Ecuador; para lo cual tuvo como objetivo primordial: presentar los aportes del plan estratégico al mejoramiento de la

gestión empresarial ; siendo una investigación de tipo descriptiva – explicativa, con enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo), con el fin de describir y recolectar la información relacionada a la caracterización de la planificación estratégica de las Mipymes; concluyéndose que las estrategias propuestas en dicha investigación, responden a las diversas necesidades extraídas de los socios que pertenecen a la empresa de calzado del Cantón Cevallos. Por lo que, en este sentido, se llega a tener una visión a largo plazo, mediante la promoción de la integración de todos los productores para el perfeccionamiento de la calidad y salvaguardar el aprendizaje continuo de sus miembros.

### **Nivel nacional**

Sánchez (2018), en su investigación denominada “Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del Distrito de Huacho, Provincia de Huaura - 2016”, tesis de pregrado, la cual se realizó en Huaura, presentada a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, con el fin de determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la Gestión de la Calidad de la Institución; siendo una investigación de tipo descriptivo, con una muestra constituida por la totalidad de los maestros de dicha casa de estudios, siendo la misma que la población; de lo que se obtuvo que el 64% señala un nivel de planeamiento estratégico eficiente, el 50% de la población señala un nivel de gestión de calidad medio; de lo que se pudo llegar a la conclusión de que existe relación entre el planeamiento estratégico y la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016,

debido a la correlación de Spearman que tiene un valor de 0.865, representando una muy buena asociación.

Ortiz (2018), en su investigación “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector servicio, rubro restaurant del centro de Tumbes, 2017”, una investigación realizada en Tumbes, tesis de pregrado, presentada a la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, donde se tuvo como fin principal determinar, describir y analizar las rasgos principales de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector servicio, área Restaurantes del centro de Tumbes; la cual presentó una metodología que se enmarca dentro del tipo descriptivo con enfoque cuantitativa, de diseño no experimental y de corte transversal; para cual se consideró una población de 15 MYPES y un tipo de muestra censal; de lo que se obtuvo que la gestión de calidad influye en la competitividad de las MYPES de manera moderada, toda vez que el coeficiente de correlación de PEARSON arroja un valor de 0.587 con un nivel de significancia del 5% (0.05); lo que nos permite concluir que las variables están relacionadas, una buena gestión de calidad se refleja en una buena competitividad por parte de la empresa.

### **Nivel local**

Sánchez (2018), en su investigación nombrada “Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de viaje y guía turística, Huaraz, 2017”, realizada en Huaraz, tesis de pregrado, presentada a la Universidad Católica los Ángeles Chimbote; teniendo como finalidad principal el de describir las más importantes características de la gestión de calidad con el manejo del planeamiento estratégico, en las micro y pequeñas empresas;

investigación de diseño transaccional, de tipo descriptiva y nivel cuantitativa; de lo que se obtuvo el siguiente resultado: el 28,57% nunca realiza análisis FODA con la finalidad de desarrollar su plan estratégico, el 51,43% indica que regularmente realiza un análisis y establece estrategias, y el 40,00% señala que a veces realizan acciones correctivas en las estrategias después de la evaluación, lo que nos permite concluir que las empresas casi siempre tienen diseñado los objetivos y asignan los recursos para implantarlos, regularmente manejan procedimientos, midiendo el nivel de eficiencia de estas, para ser evaluadas y establecer mejoras en la gestión; en cuanto al planeamiento estratégico, establecen y revisan regularmente la misión y visión, pero nunca realizan el análisis FODA, solo a veces cuentan con políticas en las que se orientan, y casi siempre asignan recursos para implementar la estrategia.

Roque (2018), en su investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de planeamiento estratégico en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios – rubro agencias de viaje del Distrito de Huaraz, 2016”, realizado en la ciudad de Huaraz, tesis de pregrado, presentado a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, teniendo como finalidad principal de describir las características esenciales de la gestión de la calidad bajo el enfoque de Planeamiento Estratégico en las micro y pequeñas empresas; siendo una investigación descriptiva y de diseño de investigación no experimental, de corte transversal, con una población conformada por 72 empresas de agencias de viaje; de lo que se obtuvo: que un 48,61% y 54,17% respectivamente, señalan que a veces cuentan con la visión y misión de sus empresas. Respecto a la implementación de estrategias, los gerentes consideran que casi siempre, logran comunicarse y tener la participación y el compromiso de los empleados; con un 33,33%, respecto a evaluación de estrategias, solo a veces se

comparan los resultados señaló el 51,39%; por lo que se concluye que: un gran porcentaje de las agencias de viaje que operan en la ciudad de Huaraz, desconocen y no consideran implementar las acciones que componen el planeamiento estratégico.



## **2.2. Bases teóricas**

Continuando con el desarrollo del capítulo se tiene a las bases teóricas, para lo cual se realizó la búsqueda de literatura en libros físicos y digitales, artículos científicos, revistas indexadas, entre otras fuentes; habiéndose encontrado lo siguiente:

### **2.2.1 Gestión de Calidad**

De acuerdo a Deming (1986), la calidad viene a ser un grupo de factores que aseguran un adecuado crecimiento continuo.

Por lo que, se considera que la calidad es una estrategia administrativa fundamental para las empresas o negocios, debido a que fomenta de manera positiva el crecimiento empresarial, llegando a proporcionar ventajas competitivas, las cuales vienen orientadas a la satisfacción del cliente. La calidad viene a ser una inversión, que produce utilidades en diversos aspectos, considerando que cada centavo que se gaste en procesos mal realizados tendrá que volver a hacerse, por lo que genera pérdidas en vez de ganancias (Crosby, 2004). Por lo que la calidad viene a disminuir los costos de las operaciones, al definirse cómo se podría mejorar los procesos para poder suprimir los errores dentro de la producción y establecer un constante crecimiento continuo en los procesos, lo que ayuda a aumentar la productividad.

La calidad, consiste también en las actividades de mejora continua, que viene a involucrar a los integrantes de una determinada empresa. Por lo que la calidad viene a ser constantemente vista como el sistema de gestión empresarial y factor de primer orden que genera una mayor competitividad empresarial (Goetsch, 2003).

La calidad está basada en el cumplimiento de los siguientes elementos, de acuerdo a Aranguren (2006):

(1) Liderazgo, referido al proceso de calidad total, el cual debe de estar presente en todas las personas encargados de los diversos procesos dentro de la empresa, con el fin de mejorar la calidad.

(2) Trabajo en equipo, se considera a lo referente a trabajar en grupo, se sustenta en la motivación al trabajador para lograr el sentido de pertenencia y así generar una mayor productividad en el trabajo.

(3) Desarrollo de proveedores que se adapten a la satisfacción de nuestras necesidades de calidad, ya que mientras la materia prima sea de mayor calidad nuestro producto o servicio mejorará.

(4) Enfoque al cliente, el cliente viene a ser quien evalúa el producto o servicio, es por ello que este proceso se centra en la satisfacción de las necesidades del cliente.

(5) Planificar la calidad, es fundamental contar con una planificación empresarial, la cual ayuda a satisfacer las necesidades de los clientes a plenitud y sin errores.

(6) Prevenir, reducir y corregir errores, elemento que hace que la calidad sea total, ya que no solo se debe erradicar los errores cometidos a la mayor brevedad sino minimizarlos y prevenirlos, lo cual se logra con una adecuada preparación del grupo de trabajo con valores determinados y precisando la definición de calidad y que estos sean aceptados demostrando una mejora continua.

## **Gestión de calidad**

Consiste en el compromiso que tiene una empresa para realizar de manera correcta sus procesos, llegando a afectar a las personas que interactúan de manera directa e indirecta con esta; logrando así una gestión de calidad exitosa, debe de ser aprobada por unanimidad por los trabajadores de dicha empresa (Atkinson, 1990).

La gestión de calidad, viene a ser la forma de perfeccionar la flexibilidad y eficacia de una empresa, siendo así una filosofía de dirección originada por una orientación práctica, que comprende un proceso que llega a ilustrar el compromiso de orientación práctica y la supervivencia organizativa, llegando a ser una acción dirigida para el perfeccionamiento de calidad de las prestaciones de la empresa (James, 1997).

## **Elementos de la gestión de calidad**

La gestión de calidad funciona con variados componentes: importancia notoria de la organización, principios y normas consentidas por unanimidad, procedimientos, política, objetivos de calidad, misión y prácticas eficaces, estipulaciones sobre cliente/abastecedor externo e interno, modelo empresarial, evidencia de la propiedad de todos los procesos y sus conflictos relativos, usando el ciclo Deming o Shewhart, el cual mantiene cuatro fases diferenciadas: planificar, realizar, corroborar y proceder (James, 1997).

Según Cuatrecasas (2014), la gestión de calidad utiliza cinco elementos, los cuales son: (1) proceso, conformado por la organización y sistema, planificación de la calidad, ordenamiento, rumbo, control y metódica de diseño; (2) auditoría, composición, trabajo e individuos; (3) tecnología, que está compuesta por el uso

de información y línea de producción; (4) composición, que comprende, comunicación, responsabilidades y administración y (5) individuos, construcción del equipo, educación y formación, rumbo, avance, estímulo y asistencia; tarea: apariencia del cambio y calidad.

### **Sistema de gestión de calidad**

El sistema de gestión de calidad es la herramienta utilizada por cada entidad, para así poder planificar, efectuar y tener control de las actividades necesarias, completando las proyecciones trazadas. Un sistema de planeamiento de calidad, como esquema organizativo, se encarga de responsabilidades, desarrollo, recursos y procedimientos y así tener una adecuada gestión de calidad. Llegando a ser aplicada en su totalidad a los procesos que se realizan dentro de dicha empresa, de acuerdo a las necesidades estudiadas del consumidor (López, 2006).

Las MYPES, que cuentan con un sistema de gestión de calidad pretenden encauzarse a procesos, actividades y estrategias que puedan ayudar a que los clientes consigan lo que están buscando, con un precio competitivo, y generando una mayor ventaja competitiva.

Cuatrecasas (2014), llega a definirlo como un conjunto de rasgos particulares que tiene un servicio o producto, el cual es capaz de satisfacer las necesidades del cliente. Estos bienes o servicios llegan a cumplir satisfactoriamente los propósitos trazados al inicio y son comúnmente aceptados de manera eficiente por el cliente. La competencia hace que las empresas innoven de forma que se aminoren los tiempos y se bajen los costos, llegando a ser más asequibles para los consumidores.

## **Ciclo de Deming (PHVA)**

Las empresas para poder contar con una gestión de mejora continua requieren: (1) de liderazgo, (2) mejora continua, (3) formación y motivación específica, (4) un sistema de gestión documentado y (5) consulta externa.

Así mismo, en el contexto de un sistema de gestión de la calidad, tenemos que el ciclo de Deming está en constante aplicación. El cual se desarrolla en cada proceso realizado dentro de la empresa. Y viene relacionado a la implementación planificación, control y mejora continua (Cuatrecasas, 2014).

El ciclo PHVA es explicado de la siguiente forma:

### **1. Planificar:**

Viene a ser la parte inicial, en la cual se llegan a obtener los objetivos que quiere alcanzar la empresa, llegando a tener en cuenta los métodos que se usarán para lograr el fin deseado (Cuatrecasas, 2014).

**Análisis de la situación actual:** viene a ser uno de las primeras acciones que se ejecutan para llegar a tener una adecuada gestión de calidad, es en esta donde se llega a tener un mayor panorama de la situación en la que se encuentra la empresa, haciéndose uso de herramientas como: carta de control, histogramas, etc. Por lo que es considerado el primer paso para definir los problemas con la finalidad de solucionarlos (Cuatrecasas, 2014).

**Análisis de causas potenciales:** la segunda acción que se realiza dentro de este proceso, consiste en hacer uso de la lluvia de ideas, esto permitirá tener un mayor conocimiento de los problemas que tiene la empresa, sin dejar de considerar

ninguna opción; esto se realiza con el fin de descubrir los problemas y los motivos que la generan (Cuatrecasas, 2014).

**Planificar soluciones:** proceso que viene relacionado a la prevención de futuros problemas en la organización, siendo obtenidos en procesos anteriores.

## **2. Hacer:**

Se denomina al trabajo y acciones correctivas que se abordan en las fases anteriores, las cuales son implementadas, como: (1) llevar a cabo la mejora/comprobar la causa del problema y (2) compilar los datos apropiados (Cuatrecasas, 2014).

**Implementación de soluciones:** Una vez elaborado el plan estratégico para la calidad, se procede a involucrar a los trabajadores, dando soluciones claras de los problemas; en caso de encontrarse problemas dentro de esta fase, se procede a buscar la solución más eficiente y eficaz con el fin de subsanarlo (Cuatrecasas, 2014).

## **3. Verificar:**

Aquí se verifican y corroboran los resultados que vienen a ser producto de las mejoras planificadas (Cuatrecasas, 2014).

**Medir Resultados:** en este proceso se verifican las acciones realizadas anteriormente, llegando a determinar la efectividad de estas; en dicho proceso se hace uso de un conjunto de herramientas que ayuden a comparar la situación actual con la anterior (Cuatrecasas, 2014).

**Estandarizar el mejoramiento:** al ver que los procesos beneficiarán a la empresa se pasa a delegar responsabilidades, las cuales son asumidas y cumplidas mediante

una supervisión constante, esto mediante el uso de fichas de observación, en caso de que no se vieran reflejados los resultados, se procede a realizar todo desde el inicio (Cuatrecasas, 2014).

#### **4. Actuar:**

As comprobar que las acciones emprendidas generan el resultado deseado, viene a ser sumamente primordial el realizar su normalización y documentación, básicamente para perfeccionar el desempeño mediante: (1) La incorporación de mejora de procesos, (2) participar en su totalidad a los miembros de la empresa y (3) el reconocimiento de futuros proyectos/problemas (Cuatrecasas, 2014).

**Documentar la solución:** viene a ser el proceso final, la revisión y la presentación del resultado, en el cual se visualiza cual fue el problema inicial y la solución planteada; esto con el fin de llegar a implementar mejoras continuas a los procesos de la organización (Cuatrecasas, 2014).

#### **2.2.2 Planeación Estratégica**

La planeación estratégica viene a ser la ruta que ayuda a alcanzar las metas que se proponen en una organización, ya sean a largo, corto o mediano plazo, tanto del personal como de los mismos ejecutivos (Arranz, 2016).

El planeamiento viene a ser un proceso claro para poder determinar cuáles son las metas de la organización, con el fin de generar y evaluar las diferentes estrategias determinando así los sistemas de monitoreo del plan; pese a eso, la planeación se realiza en base a la experiencia y conocimientos que se posee sobre la empresa, generalmente por el encargado de ella (Tamara y Luna, 2011).

Dicha planificación es una actividad sumamente compleja, por lo que antes de ser definida es comparada con el grado de complejidad de otras actividades como: la formulación de políticas, debido a su semejanza con el plan estratégico; pues ambas se ocupan de la administración económica de una organización (Scott, 2013).

La planeación estratégica viene a ser identificada por los diversos principios que la llegan a solidificar: la planeación, dando un enfoque a la veracidad y confiabilidad sobre la aplicación del método. González y Rodríguez (2019) nos muestran principios establecidos para la planeación estratégica, los mismos que son:

- Priorización del qué ser, vinculado al qué hacer: en esta se viene a identificar y definir, cuál es la razón de la organización, su actividad económica y las metas que se quieren cumplir.
- Priorización del qué hacer sobre el cómo hacerlo: viene a ser el proceso que trata de identificar las acciones que conducirán de manera efectiva a la obtención de objetivos, anteponiéndose la eficacia sobre la eficiencia.
- Visión sistémica: una organización es un grupo de elementos que tienen una función definida, que llegan a estar vinculados entre sí, y se encuentran en los términos implantados que buscan un objetivo en común.
- Visión de proceso: al analizar los sistemas pueden ser percibidos como entes cambiantes, por lo que deben de ser vistos y estudiados de acuerdo a su temporalidad; conociendo sus procedimientos e identificando causas y efectos de su presente, para llegar a realizar percepciones futuras.



- **Visión de futuro:** el pensamiento estratégico viene a ser proactivo, esto quiere decir que se debe de adelantar a los acontecimientos; evaluando los posibles cambios para adecuarse a ellos (prospectivo).
- **Compromiso con la acción y con los resultados:** el encargado de elaborar el plan estratégico debe de ser conocedor, ejecutor y un experto en el análisis; el cual constantemente evalúa los resultados de acuerdo a su implementación.

### **Partes de la planeación estratégica**

- **Fines:** especificación de las metas y la finalidad.
- **Medios:** proceso donde se deciden políticas, programas, procedimientos y prácticas para lograr dichos objetivos.
- **Recursos:** determinación de los tipos y las cantidades de recursos que se requieren, se define cómo se habrá de conseguir o generar, y por último, cómo se asignan las actividades.
- **Realización:** diseño de los procedimientos para la toma de decisiones, así como la manera de ordenarlos.
- **Control:** para esto se diseña un método que permita anticipar errores o desviaciones del plan, para así prevenir y corregir a tiempo.

De acuerdo con González y Rodríguez (2019), un plan estratégico debería ser diseñado de esta manera: (1) misión, se define la intención y valores de la empresa; (2) visión, se basa en la perspectiva de lo que se convertirá la empresa; (3) objetivos, se definen las metas derivadas de la misión y visión; (4) estrategia en base a los procesos anteriores, se procede a elaborar un plan de acción para lograr los objetivos planteados; analizándose las debilidades y amenazas y dando solución mediante diversos recursos a dichas falencias.

Modelo de negocios: se definen los diversos aspectos de la estrategia, dando énfasis a los clientes y como pueden dar mayor valor agregado a lo que ofrecen sus competidores; este modelo incluye la cadena de valor: diseño, adquisición de materiales, fabricación, logística, distribución, promoción, venta, cobranza y servicio postventa.

Plan de acción: se realiza el plan de acción de acuerdo a cada función, y de manera que se alinean con los modelos de negocios, visión, misión y estrategia. Dichos planes estipulan la responsabilidad de las labores y los calendarios de implementación.

Implementación: Se realizan seguimientos frecuentes de los procesos y acciones; en caso de incumplimiento, se procede a tomar acción inmediata y se realiza el accionar de los ajustes a los planes.

### **2.2.3 Micro y Pequeña Empresa**

Es conocida como la unidad económica, esto debido a que se encuentra constituida por una persona natural o jurídica, bajo la denominación de cualquier forma de organización, llegando a tener el objetivo de ejecutar actividades de transformación, producción, extracción, préstamo o comercialización (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria [SUNAT], 2018).

Las MYPES, tienen la función principal de realizar actividades económicas mediante diversas acciones, como ya se mencionó anteriormente. De acuerdo a las características que presentan son ubicadas en las categorías empresariales que van relacionadas a las ventas llegando a pertenecer a cualquier régimen de organización (Ley N° 30056, 2013).

## **Beneficios de las MYPES**

El gobierno, plantea diversas ventajas con el fin de promover el desarrollo de las MYPES, llegando a brindarles facilidades para su formalización y hasta creación; encargándose de impulsar el emprendimiento y la mejora de las empresas (SUNAT, 2018).

Las empresas pueden adecuarse a una asociación para obtener mayor acceso al mercado privado, así como también llegar a constituirse como personas jurídicas, gozan de facilidades para su intervención en eventos y exposiciones, así como nacionales e internacionales; cuentan con un mecanismo sencillo y ágil el cual le permite realizar exportaciones de manera sencilla y pueden tener acceso en contrataciones y adquisiciones del Estado (SUNAT, 2018).

Las MYPES llegan a tener dos categorías empresariales, fijadas en función al nivel de venta que tienen de manera anual: (1) microempresa: ventas anuales con un monto máximo de 150 UIT y (2) pequeña empresa: ventas anuales mayores a 150 UIT y con un monto máximo de 1700 UIT (SUNAT, 2018).

## **Características de las MYPES**

Las características frecuentes de las MYPES deben ser las siguientes (SUNAT, 2018):

### **Microempresas**

La remuneración Mínima Vital es un requisito imprescindible para que una compañía sea considerada Microempresa, cobertura previsional, descanso vacacional de 15 días calendarios, cobertura de seguridad social en salud a través del SIS (Seguro Integral de Salud), descanso semanal y en días feriados, jornada de trabajo de 8 horas, indemnización por despido de 10 días de remuneración por

año de servicios (con un tope de 90 días de remuneración) y remuneración por trabajo en sobre tiempo.

### **Pequeñas empresas**

Los requerimientos para una pequeña empresa son: jornada de trabajo de 8 horas, cobertura del seguro social en salud a través del SIS (Seguro Integral de Salud), descanso vacacional de 15 días calendarios, remuneración mínima vital, remuneración por trabajo en sobre tiempo, indemnización por despido de 10 días de remuneración por año de servicios (con un máximo de 90 días de remuneración), indemnización por despido de 20 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 120 días de remuneración), cobertura de Seguro de Vida y Seguro Complementario de trabajo de Riesgo (SCTR), derecho a ser participe en las utilidades de la compañía, derecho a la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) equivalente a 15 días de remuneración por año de servicio con máximo de 90 días de remuneración, derecho a percibir 2 gratificaciones al año (Fiestas Patrias y Navidad), descanso semanal y en días feriados y cobertura previsional.

### **Importancia de las MYPES**

Esta se sustenta en: incentivar el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, son la principal fuente de desarrollo del sector privado, reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos, mejoran la distribución del ingreso, proporcionan abundantes puestos de trabajo y contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico (Fischman, 2019).

## **2.2.4 Sector Industrial – Rubro elaboración de productos alimenticios**

### **(cereales)**

Las empresas de alimentos o empresas alimenticias son aquellas que buscan abastecer a los clientes con productos de consumo de buena calidad. Este tipo de empresas también se encargan de implementar procesos de calidad en sus líneas de producción, además de la elaboración, transformación, preparación, conservación y envasado de los alimentos para consumo humano e incluso animal. La empresa de alimentos clasifica en cinco procesos diferentes la fabricación de alimentos: proceso de manipulación, extracción, elaboración, conservación y envasado de los alimentos (Ministerio de la producción, 2013).

- 1. Proceso de manipulación de alimentos:** Se refiere al momento en que el personal capacitado tiene contacto directo con los alimentos durante los diferentes procesos.
- 2. Proceso de extracción:** Se extraen las pulpas, el contenido de los huesos o líquidos, por mencionar algunos, los cuales pueden obtenerse mediante la trituración del alimento, o a través del calor, secado o filtrado del mismo.
- 3. Proceso de elaboración:** Su objetivo es la transformación del alimento a otro estado, mediante la cocción, destilación, secado y fermentación (en el caso de las bebidas).
- 4. Proceso de conservación:** En esta etapa se termina con la actividad microbiana, prolongando la vida del alimento, puede ser a través de la pasteurización, esterilización con antibiótico, esterilización por radiación, la radiación ionizante (usado en el control de envases) y la radiación de microondas.

**5. Proceso de envasado:** Una vez que el alimento está listo es empacado o envasado de acuerdo a su estado (sólido o líquido) y se inicia con la comercialización.

### **2.3. Marco conceptual:**

Así mismo se describen los principales términos que ayudan a la investigación, detallando los siguientes:

#### **Micro y pequeña empresa:**

Viene a ser la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2019).

#### **Plan de acción:**

El plan de acción de la empresa identifica las necesidades esenciales de la empresa y justifica la inversión de sus recursos en una alianza con la eficacia. Las empresas necesitan generar beneficios y aumentar el valor para los accionistas (Cultura y alianzas, 2020).

#### **Planeación**

Es la acción de utilizar un conjunto de procedimiento mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización, es un conjunto de actividades y acciones articuladas entre sí que, previstas anticipadamente, tiene el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de alcanzar una situación elegida como deseable, el uso de eficiente de medios y recursos escasos o limitados (Lugo, Gonzales, y Cañizales, 2014).

**Rentabilidad:**

La rentabilidad mide la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos financieros (Sánchez, 2017).

**Sector industrial:**

En el sector industrial se incluyen las actividades manufactureras. Dentro de la industria, existen también diferentes ramas, como la ligera y la pesada. Otra clasificación de la industria estaría basada en la división sectorial (Caballero, 2016).

**Sistemas de gestión.**

Un sistema de gestión es un conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada, para contribuir a la gestión de procesos generales o específicos de una organización. Permite establecer una política, unos objetivos y alcanzar dichos objetivos (Carrillo, 2016).

### **III. Hipótesis**

En el presente proyecto no se considera plantear ninguna hipótesis, porque el alcance de la investigación es descriptiva - cuantitativa, en la que solo se caracteriza las peculiaridades de la variable, mediante la recopilación de datos; y de acuerdo a lo que teoriza Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014), esto representa una elección del investigador, en plantear o no la hipótesis, por lo que depende especialmente de la profundidad del estudio, pero siempre en el caso de las investigaciones descriptivas, no se busca predecir, ni pronosticar hechos o señalar que se van a alcanzar algunos objetivos referidos a cifras o montos económicos.



## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de la investigación**

#### **Tipo, diseño**

La presente investigación es de diseño no experimental con alcance temporal transversal, ya que los datos no fueron manipulados, sino únicamente fueron recolectados y descritos en un determinado periodo de tiempo (Hernández et al., 2014); con el objetivo de obtener los datos correspondientes a la gestión de calidad con el uso de un plan estratégico que existe en las micro y pequeñas empresas del sector industria, en el área de productos alimenticios, dentro de la ciudad de Huaraz.

Asimismo, fue de enfoque cuantitativo, ya que permitió establecer mediante datos numéricos y/o porcentuales, las características de la población y como esta se desenvuelve; finalmente, fue de nivel descriptivo, ya que mostró los eventos reales tal y como se encontraron durante el tiempo de evaluación, por lo que se detalló las más importantes características de la gestión de calidad y el plan estratégico de las MYPES de la ciudad de Huaraz.

### **4.2. Población y muestra**

#### **Población**

La población de estudio estuvo conformada por un total de 17 gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial del área de elaboración de productos alimenticios (cereales).

#### **Muestra**

Se refiere a un subconjunto de la población, que sirve para el estudio del

fenómeno empleando la estadística, tiene las mismas características de la población y la representa. En este proyecto se empleará una muestra censal, es decir, que todos los elementos de la población son considerados como muestra, de allí, que el universo o población de estudio se defina como censal ya que es a la misma vez población y muestra. y es muy apropiado para poblaciones pequeñas (Ramírez Padilla, 2019).

En este proyecto se considerará como muestra a los mismos 17 gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial del área de elaboración de productos alimenticios (cereales).

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable principal	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Escala de medición
Gestión de Calidad	La gestión de calidad es la inclusión de la planificación, organización y manejo del desarrollo del sistema y otros movimientos que van a estar en relación con la calidad, también la gestión de calidad es un conjunto de la estructura, organización y responsabilidad de una empresa o una organización (Salas, 2010).	Planificar	Fase en la que se establece los objetivos y procesos referentes a la obtención de resultados (Deming, 1989).	Establecimiento de los objetivos	Ordinal, tipo Likert
				Analizar las causas potenciales	
				Planificar soluciones	
		Hacer	Implementar procesos para alcanzar los objetivos, para ejecutar el plan que contempla (Deming, 1989).	Coordinación de actividades	
				Ejecutar cambios	
		Verificar	Proceso realizado a fin de revisar si un determinado objeto está cumpliendo con los requisitos y normas previstos (Deming, 1989).	Medir los resultados	
				Estandarizar el mejoramiento	
		Actuar	Es el estudio comparativo de los resultados obtenidos con la nueva propuesta y compararlos con el funcionamiento de las actividades (Deming, 1989).	Realizar mejoras	
Replanteamiento de los objetivos					
Planeamiento Estratégico	Es el cálculo situacional sistemático que permite: Efectuar una mediación entre el futuro y el presente, provee varias acciones alternativas ante la imposibilidad de la predicción en contextos turbulentos, sostener velocidad en las reacciones y reacción planificada ante las sorpresas, efectuar una mediación con el pasado para aprender de los errores, efectuar una mediación entre el conocimiento y la acción, sostener una racionalidad central que exprese coherencia global ante las acciones parciales de los actores sociales.	Análisis y formulación estratégica	Diseño de estrategias: articulación del que debe ser, con él puede ser (¿es factible lo que debe ser? ¿Cómo hacer que sea el que debe ser)?	Identificación de la problemática	Ordinal, tipo Likert
				Misión	
				Visión	
				Valores	
				Árbol de objetivos	
		Táctica Operacional (Hacer y calcular)	Acciones emprendidas para alcanzar los objetivos planteados, pensamiento y acción. Hacer y recalcular, ¿lo que hago conduce a donde quiero llegar? ¿Cómo está la situación después de mis acciones?	Objetivos y metas	
				Escenarios posibles	
				Estrategias curso de acción y elección	
				Programación organizacional de actividades	
				Organización y la gestión del personal	
				Objetivos y apuestas cuando lo requiera	
				Agenda del actor social	
				Operación del curso en acción.	
				Modificaciones de Agenda.	
Recomienzo del aplicativo					

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnica:**

El estudio recolectó información mediante la encuesta, que se define como como la acción que se realiza en un proceso de investigación con la finalidad de obtener datos que respalden el estudio, y puedan dar respuesta a las metas establecidas en la investigación (Hernández et al., 2014).

##### **Instrumento:**

Como instrumento de recolección de datos se optó por el cuestionario, el cual es un instrumento cuantitativo, ya que presenta opciones de respuestas politómicas cerradas y sirve como medio tangible en el cual las personas pueden plasmar sus opiniones para posteriormente obtener tablas y figuras que ayuden a responder los objetivos e hipótesis planteadas (Hernández et al., 2014).

#### **4.5. Plan de análisis**

Para abordar las características de la gestión de calidad con el uso de la planeación estratégica, se partió con la aplicación del cuestionario a la población de estudio, siguiendo la escala tipo Likert para facilitar el recojo de información, previamente realizando un análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach que arrojó un 0.703, demostrando que el instrumento es confiable, ya que el intervalo a partir de 0.7 se considera como un instrumento confiable. Seguidamente se ingresaron los datos al software SPSS para ser procesados, sistematizados y presentados en tablas que muestren los resultados obtenidos, con la finalidad de realizar el análisis de los mismos.

#### 4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	PROCESAMIENTO DE DATOS	TECNICA E INSTRUMENTO
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Comprobar las principales características de la gestión de calidad, bajo el enfoque de la planeación estratégica, en las micro y pequeñas empresas, del sector industrial – rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector Industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016.</p> <p>b) Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016.</p> <p>c) Describir la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016.</p> <p>d) Describir la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016.</p> <p>e) Elaborar un plan de mejora bajo el enfoque de la planeación estratégica, en las micro y pequeñas empresas, del sector industrial – rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016.</p>	<p><b>VI.</b></p> <p>Planeamiento Estratégico</p>	<p>El tipo de investigación: Cuantitativo.</p> <p>Nivel de investigación: El nivel de la investigación fue descriptivo.</p> <p>Diseño de la investigación: Para esta investigación el diseño ejecutado fue no experimental-transversal.</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>La población en estudio consta de un total 17 representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz.</p> <p><b>(Fuente:</b> SUNAT - Huaraz).</p> <p><b>Muestra censal</b></p> <p>17 representantes de las empresas de elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz.</p>	<p>Se hizo uso de la Estadística descriptiva a través de tablas y figuras de frecuencias usando el programa estadístico SPSS versión 25.0</p>	<p>Técnica de recolección: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

#### **4.7 Principios éticos**

En la presente investigación se ha tenido en cuenta los principios éticos que establece la ULADECH Católica (2019), cabe señalar que se respetaron todos los principios que se señalan a continuación:

Principio de *protección de las personas*, para esta investigación se ha desarrollado el protocolo del Consentimiento informado (Ver anexo N° 02), el mismo que ha sido firmado por la gran mayoría (15 gerentes). Los demás participantes no firmaron, pero dieron su consentimiento de palabra el mismo que se grabó en un audio, algunos de ellos, colocaron la huella en reemplazo de la firma. Dos de los encuestados se rehusaron a firmar por desconfianza con el manejo de sus datos. A través del consentimiento informado se comunicó claramente el propósito de la investigación, que fue establecer las principales características de la gestión de calidad, bajo el enfoque de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz; así como se les informó que podían abstenerse de contestar alguna de las preguntas, y que los datos recolectados quedaban disponibles para futuras investigaciones. No se tuvo participantes menores de edad en esta investigación, no se solicitó autorizaciones para entrevistar a los colaboradores de la empresa, porque el cuestionario se realizó solo el gerente de la misma.

Principio *cuidado del medio ambiente y la biodiversidad*, en la presente investigación no involucra al medio ambiente, plantas o animales, por lo que no se ha atentado contra el medio ambiente, ya que no se ha intervenido de manera directa con el medio ambiente.

Principio de *libre participación y derecho a estar informado*, se realizó la solicitud de autorización con el fin de llevar a cabo la investigación a los representantes, quienes manifestaron su voluntad de participar en el estudio, sin presión de la investigadora. Asimismo, se procedió a informar a los representantes sobre alguna duda que hubieran tenido sobre el trabajo de investigación, sobre cuál era la problemática y los objetivos que se habían trazado, y el uso de la información recopilada; absolviendo toda duda e inquietud de forma inmediata.

Principio de *beneficencia no maleficencia*, en la investigación primó el bienestar del investigado, es decir se mantuvo su bienestar, de manera que no se causó daño y sobre todo aumentó sus conocimientos respecto al tema de estudio. Es así que, muestra la buena fe de la investigadora, se buscó que no exista ningún daño a la integridad de los participantes, buscando compartir los beneficios de los resultados.

Principio de *justicia*, en la investigación se enfocó un juicio razonable, donde la investigadora realizó un trato de manera equitativa, en referencia a procedimientos y servicios relacionados a la investigación. La equidad e imparcialidad por parte de la investigadora sobre el trato a los participantes, se dio en todo el procedimiento, respetando sus derechos como seres humanos.

Principio de *integridad científica*, en la investigación se empleó un enfoque basado en las normas deontológicas, los datos que se recopilaron son de carácter confidencial, son anónimos y se les informó que solo serán usados para los fines de la presente investigación, no se involucraron a terceros ajenos a la investigación, no existieron conflictos de interés en la investigación realizada, no de orden personal, laboral o económico, no se manipularon datos y estos fueron presentados tal cual fueron recopilados.

## V. Resultados

### Características de representantes de las MYPES

Tabla 1. *Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016.*

Datos Generales	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
<b>Edad</b>		
15 – 25	1	6.00
26 – 36	4	18.00
36 – 45	5	29.00
46 a mas	8	47.00
Total	17	100.00
<b>Género</b>		
Masculino	9	53.00
Femenino	8	47.00
Total	17	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sup. No Univ. Completo	4	22.00
Sup. Univ. Incompleto	1	11.00
Sup. Univ. Completa	9	50.00
Sup. Univ. Incompleta	3	17.00
Total	17	100.00

**Fuente:** cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016.



## Características de las Micro y Pequeñas Empresas

Tabla 2. *Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016.*

De la empresa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
<b>Tiempo de permanencia en el rubro</b>		
0 a 3	8	47.00
4 a 6	6	33.00
7 a más	3	20.00
Total	17	100,00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	7	42.00
6 a 10 trabajadores	6	33.00
11 a más	4	25.00
Total	17	100.00
<b>Las personas que trabajan en su empresa</b>		
Familiares	5	32.00
No familiares	12	68.00
Total	17	100.00

**Fuente:** cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016.

### Características de la Gestión de Calidad

Tabla 3. *Características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016.*

Gestión de la calidad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
<b>Establecimiento de los objetivos</b>		
Si	4	24.00
No	10	59.00
A veces	3	17.00
Total	17	100.00
<b>Se analizan las causas potenciales</b>		
Si	5	29.00
No	12	71.00
Total	17	100.00
<b>Se planifica para dar soluciones</b>		
Si	4	24.00
No	10	59.00
A veces	3	17.00
Total	17	100.00
<b>Hay coordinación de actividades</b>		
Si	6	35.00
No	11	65.00
Total	17	100.00
<b>Se ejecutan los cambios</b>		
Si	8	47.00
No	4	24.00
A veces	5	29.00
Total	17	100.00
<b>Se miden los resultados</b>		
Si	3	18.00
No	9	53.00
Siempre	5	29.00
Total	17	100.00
<b>Estandarizan el mejoramiento</b>		
Si	2	11.00
No	12	71.00
A veces	3	18.00
Total	17	100.00

Gestión de la calidad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
A veces	14	82.00
Casi siempre	2	12.00
Siempre	1	6.00
Total	17	100.00
Replanteamiento de los objetivos		
Si	4	24.00
No	10	59.00
A veces	3	17.00
Total	17	100.00
Gestión de calidad		
A veces	9	53.00
Casi siempre	5	29.00
Siempre	3	18.00
Total	17	100.00
Misión organizacional		
Casi nunca	1	6.00
A veces	10	59.00
Casi siempre	5	29.00
Siempre	1	6.00
Total	17	100.00
Visión fijada		
A veces	11	65.00
Casi siempre	5	29.00
Siempre	1	6.00
Total	17	100.00
Principios de la Ética y valores		
Casi nunca	1	6.00
A veces	9	53.00
Casi siempre	5	29.00
Siempre	2	12.00
Total	17	100.00
Árbol de objetivos y metas		
A veces	14	82.00
Casi siempre	2	12.00
Siempre	1	6.00
Total	17	100.00

**Fuente:** cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016.

## Características de la Planeación Estratégica

Tabla 4. *Características de la Planeación Estratégica de las Micro y Pequeñas Empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016.*

Planeación estratégica	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
<b>Objetivos y metas bien determinadas</b>		
Casi Nunca	1	6.00
A veces	13	76.00
Casi siempre	2	12.00
Siempre	1	6.00
Total	17	100.00
<b>Escenarios delimitados</b>		
A veces	7	41.00
Casi siempre	8	47.00
Siempre	2	12.00
Total	17	100.00
<b>Cursos de acción y elección</b>		
Casi nunca	1	6.00
A veces	9	53.00
Casi siempre	5	29.00
Siempre	2	12.00
Total	17	100.00
<b>Programación de actividades</b>		
A veces	13	76.00
Casi siempre	2	12.00
Siempre	2	12.00
Total	17	100.00
<b>Gestión del personal</b>		
A veces	2	12.00
Casi siempre	10	59.00
Siempre	5	29.00
Total	17	100.00
<b>Objetivos y metas</b>		
Casi nunca	1	6.00
A veces	13	76.00
Casi siempre	1	6.00
Siempre	2	12.00
Total	17	100.00

Planeación Estratégica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa %
Casi nunca	1	6.00
A veces	8	47.00
Casi siempre	3	18.00
Siempre	5	29.00
Total	17	100.00
Acción como táctica		
A veces	2	12.00
Casi siempre	10	59.00
Siempre	5	29.00
Total	17	100.00
Agenda como táctica		
A veces	9	53.00
Casi siempre	5	29.00
Siempre	3	18.00
Total	17	100.00
Aplicativo como táctica		
A veces	9	53.00
Casi siempre	2	12.00
Siempre	6	35.00
Total	17	100.00

**Fuente:** cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016.

## 5.2. Análisis de resultados

### *En referencia a las Características de los Representantes*

El 47% de los encargados de las MYPES. El 47% cuentan con una edad de más de 46 años, el 53% de ellos es de género masculino y el 50% cuenta con educación superior universitaria completa.

Este resultado viene a ser similar a lo que obtuvo Sánchez Caro (2018), quien señala que el 40% de su población cuenta con una edad mayor a 50 años, además, señala que el 74,29% de la población es de género masculino y el 48,6% cuenta con educación superior universitaria; también, la investigación de Roque Orellano (2018), quien señala que la mayoría de representantes cuenta con una edad de entre 26 a 45 años y el 54% de ellos cuenta con estudios superior no universitario, llegándose a contrastar con la investigación.

La edad es la vida o tiempo que vive un individuo; esto se debe sobre todo, a los procesos complicados que envuelve la producción de cereales, por lo que se necesita gente con experiencia y vitalidad, para poder sobresalir en el sector alimentario, es por esto que muchos de los empresarios son de una edad mayor media, de acuerdo a datos presentados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], señala que, el 55,8% de los representantes de las MYPES, cuentan con una edad mayor a 40 años de edad, lo cual nos permite mencionar que en el Perú, lo que prima es la experiencia y la vitalidad de los representantes (INEI, 2013).

De lo que se concluye que en su mayoría las empresas del sector servicio área elaboración de productos alimenticios (cereales), están dirigidos por adultos mayores de 50 años de edad, ya que estos trabajadores cuentan con mayor experiencia; un gran

número de ellos viene a ser del género masculino y cuentan con grado de instrucción Superior universitario, demostrando que las organizaciones tienen al mando individuos preparados intelectualmente la cual permitirá que se desarrollen sus actividades designadas de manera adecuada; en el Perú priman en su mayoría gente que busca sobresalir, formando pequeñas empresas, de acuerdo a resultados emitidos por el INEI, el 33,4% de los representantes de las MYPES del Perú, manifestaron tener grado superior completo, esto demuestra que en el Perú la mayoría de representantes empresariales, vienen a ser personas con un buen nivel de instrucción para poder sobresalir.

#### ***En referencia a las Características de las Micro y Pequeñas Empresas***

En relación a la estabilidad de la empresa en el rubro, el 47% tienen permanencia de entre 0 y 3 años. Los resultados se contrastan con Cisneros Martínez y Ibarra Sandoval (2017), quien manifiesta que el 51% de las micro y pequeñas empresas se encuentran en el mercado entre 4 y 6 años; también con Sánchez Caro (2018), donde el 65% se mantiene en el rubro con 10 a más años.

Este resultado señala que dentro de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, existen en promedio ya desde hace 3 años en el mercado; esto se debe en gran medida a la enorme competitividad que existe en el mercado, además de ello, en el mercado de Huaraz estas empresas empiezan a surgir por lo que algunas son muy jóvenes y otras ya pasaron por situaciones diversas hasta llegar al punto de quebrar y cerrar.

Los datos obtenidos referente al número de trabajadores que conforman la empresa, el 42% están conformadas por 1 a 5 trabajadores. Este resultado coincide con Roque

Orellano (2018) donde el 49% de las empresas tienen como colaboradores entre 1 y 5 trabajadores; pero se contrasta con Ibarra Sandoval (2017) quien manifiesta que un 10% de las empresas están compuestas por 1 a 5 trabajadores.

Por los resultados encontrados podemos decir que existe una mayoría de MYPES que cuenta con un número de entre 1 a 5 trabajadores dentro de sus negocios, por lo que enfocan en desarrollar el negocio para poder de esta manera llegar a tener más empleados y contribuir a la mejora económica de la sociedad; esta situación de la cantidad de empleados se debe básicamente a que las empresas están iniciando lo que genera que no dispongan de todo el personal y tampoco tengan ingresos con el que pagar a un gran número de trabajadores.

Sobre el personal que trabaja en la empresa, el 68% no mantienen parentesco familiar. Estos resultados coinciden con Ibarra Sandoval (2017), donde un 70% de las empresas están conformadas por personal que no presentan vínculo familiar; pero se contrasta con Sánchez Caro (2018), donde un 25% no tiene parentesco familiar.

La mayoría de las empresas están conformadas por trabajadores, las cuales vienen a ser de su propia familia, por lo que la mayoría de las actividades no están realizadas por personas capacitadas en dichos procesos, sino que, más bien eligen el parentesco con el fin de darle oportunidades de ingreso a sus familiares y eventualmente, no gastar mucho dinero en el pago de personal.



### *En referencia a las Características de la Gestión de Calidad*

El 59% de los gerentes mencionan que no se establecen objetivos. El resultado es similar a lo que obtuvo Roque Orellano (2018) quien señala que más de la mitad de representantes no establecen objetivos y se llega a contrastar con lo encontrado en la investigación de Sánchez Caro (2018), quien señala que casi siempre se establecen objetivos.

El 71% de los representantes expresaron que no se analizan las causas potenciales, esto se contrasta con la investigación de Roque Orellano (2018) , quien obtuvo que el 80% analizan las causas potenciales, con lo que se concluye que un gran número de los representantes no analizan las causas potenciales.

El 59% representantes manifiestan que no existe planificaciones para dar soluciones, este resultado es similar a lo que señala Sánchez Caro (2018), que no existe planificación para dar soluciones y se contrasta con el resultado de Sánchez Sotil (2018), donde señala que el 67% de sus encuestados planifican para dar soluciones. Por lo tanto, se concluye un mayor número de representantes no planifican las soluciones a los diversos problemas que surgen en sus empresas.

El 65% de los representantes expresan que no hay coordinación de actividades, siendo similar a lo que obtuvo Roque Orellano (2018) quien señala que más de la mitad de representantes no cuentan con coordinación de actividades y se llega a contrastar con lo encontrado en la investigación de Sánchez Caro (2018), quien señala que si se establecen coordinación de actividades en su institución en estudio.

El 47% de los gerentes no ejecutan los cambios. Estos resultados son similares a los que obtuvo Ortiz Guerrero (2018), en su investigación, donde el 50% dijo que no se

ejecutan los cambios. Por lo tanto, un gran número de la población en estudio no suele ejecutar ningún cambio en sus empresas; y se llega a contrastar con la investigación de Roque Arellano (2018) quien señala que los gerentes sí ejecutan cambios en las organizaciones,

El 53% de los representantes expresan que no suelen medir los resultados, siendo similar a lo que obtuvo Sánchez Caro (2018) quien señala que el 60% de los representantes miden objetivos y se llega a contrastar con lo encontrado en la investigación de Roque Orellano (2018), quien señala que 53% de las MYPES no cuenta con una medición de resultados obtenidos.

Los datos demuestran que el 71% de los representantes no estandarizan la mejora de la empresa. Siendo similares a los resultados que encontró Sánchez Sotil (2018), quien señaló que el 75% estandariza el mejoramiento de la organización. De lo que concluye, que un gran número de gerentes no estandariza el mejoramiento de la empresa; pero se llegan a contrastar con lo encontrado por Roque Orellano (2018), quien señala que 53% de las MYPES no estandarizan el mejoramiento empresaria.

Se puede observar en la encuesta que el 82% de los representantes expresan que a veces se realizan mejoras. Este resultado es similar a lo que encontró Sánchez Caro (2018) quien obtuvo como resultados que el 90% dijo que se realizan las mejoras. Lo que nos permite concluir que un gran número de gerentes, algunas veces realizan las mejoras dentro de las empresas y se llega a contrastar con lo hallado por Ortiz Guerrero (2018), en su investigación, donde un 38% dijo que no realizan mejoras.

Se puede mencionar que el 59% de los representantes no replantean los objetivos. Siendo similar a lo que obtuvo Roque Orellano (2018) quien señala que más de la

mitad de representantes no cuentan con coordinación de actividades y se llega a contrastar con lo encontrado en la investigación de Sánchez Caro (2018), quien señala que sí se establecen coordinación de actividades en su institución en estudio.

Llegándose a concluir que más de la mitad de las MYPES no suelen establecer los objetivos de la investigación, no analiza las causas potenciales, además de ello no llegan a realizar planificaciones para elaborar; no existen coordinación de actividades; se suelen ejecutar cambios; pero no se llegan a medir los resultados de lo implementado; además de ello, no se estandariza el mejoramiento; a veces se suele realizar mejoras y el replanteamiento.

El 53% de los representantes expresaron que a veces se utilizan niveles de organización; siendo similar a lo que obtuvo Roque Orellano (2018) quien señala que más de la mitad de representantes no cuentan con coordinación de actividades y se llega a contrastar con lo encontrado en la investigación de Sánchez Caro (2018), quien señala que sí se establece coordinación de actividades en su institución en estudio.

El 59% no tiene en cuenta la misión organizacional, dicho resultado es contrastado con los resultados de Ortiz Guerrero (2018) quien obtuvo, que el 70% de su población en estudio no emplearon estrategias competitivas de misión organizacional y se llegó a contrastar con la investigación de Sánchez Sotil (2018), quien encontró que más de la mitad de la población señaló tener en cuenta la misión organizacional.

El 65% afirmaron que a veces se guían por la visión en la empresa. Este resultado es similar a lo que obtuvo Ortiz Guerrero (2018), en su estudio el 67% manifestaron que utilizó una guía de visión que este fijada en la empresa y es contrastada con la investigación de Roque Arellano (2018) manifestó que en su estudio no se persigue

las visión fija establecida por la empresa. Esto nos permite concluir que los gerentes a veces se guían de la visión fijada por la empresa.

El 53% de los representantes afirmaron que a veces los trabajadores se guían por los principios de la ética y valores. El resultado obtenido contrasta con lo que encontró Sánchez Caro (2018) en su investigación quien señaló que el 76% dijo que se emplean guías sobre los principios éticos y valores; llegando a contrastarse con lo encontrado por Ortiz Guerrero (2018) quien señala que las MYPES no tienen en cuenta los principios de la ética y valores. Concluyendo que más de la mitad de los gerentes señalan que los trabajadores a veces se guían por los principios de ética y valores.

El 82% afirmaron que a veces elaboran el árbol de objetivos y metas. Los resultados obtenidos contrastan con la tesis de Sánchez Caro (2018) quien en sus resultados obtuvo que el 74% siempre elabora un árbol de objetivos y metas para poder cumplir las metas en la empresa, contrastándose también con la investigación de Roque Arellano (2018), en su estudio expresa que el 49% siempre elabora un árbol de objetivos. Con esto se concluye que un mayor número de gerentes a veces elaboran el árbol de objetivos de la empresa.

### ***En referencia a las características de la Planeación Estratégica***

El 76% afirmó que a veces proponen objetivos y metas bien determinadas. Dicho resultado es similar a la tesis de Sánchez Caro (2018) quien sintetiza en su resultado que los objetivos y metas a cumplir, esto ayuda a cumplir todos los logros que van ser beneficioso para la empresa; y llegándose a contrastar con la investigación de Ortiz Guerrero (2018) quien señala que más de la mitad de los encuestados no cuentan con objetivos ni metas en la organización. Concluyendo que el mayor número de gerentes a veces plantea objetivos y metas bien determinadas.

El 47% de los representantes casi siempre establecen escenarios posibles bien delimitados en la empresa. Los resultados son similares a lo que obtuvo Sánchez Sotil (2018), quien señala que los representantes realizan escenarios delimitados en sus organizaciones y llegando a contrastarse con la investigación de Roque Arellano (2018) quien señala que el 55% de los representantes no establecen escenarios posibles bien delimitados en la empresa. Esto nos permite concluir que un gran número de representantes casi siempre establecen escenarios posibles bien delimitados en la empresa.

El 53% de los representantes a veces aplica las estrategias de curso de acción y elección, este resultado es similar a lo encontrado por Sánchez Caro (2018) quien señala que más de la mitad de representantes aplica estrategias de curso de acción y se contrasta con lo obtenido por Cisneros Martínez et al. (2017), donde encontró que no se elaboran estrategias de cursos de acción y elección en su población de estudio. En base a los resultados obtenidos podemos concluir que más de la mitad de la población a veces aplica estrategias de curso de acción y elección.

El 76% señala que a veces programan las actividades. Dicho resultado es contrastado con lo que obtuvo Roque Arellano (2018) donde señala que un 78% que siempre se programan actividades en la empresa, también se contrasta con lo que obtuvo Ortiz Guerrero (2018) quien menciona que el 65% de su población programa actividades sobre las estrategias y ventajas competitivas. Por lo que se concluye que un mayor número de gerentes a veces programan las actividades dentro de su empresa.

El 59% de los gerentes, señalan que casi siempre se dirige la gestión del personal. Los resultados obtenidos son contrastados por los de Sánchez Caro (2018), quien obtuvo en su estudio, que el 68% siempre ayudan a dirigir a la dirección y la gestión del

personal. Lo que nos permite concluir que más de la mitad casi siempre dirige la organización y gestión del personal.

Los representantes presentan que el 76% afirmaron que a veces elaboraban el árbol de objetivos y apuestas. Los resultados contrastan con lo que indica Sánchez Caro (2018) quien preciso en sus resultados, el 64% dijeron que no elaboran árbol de objetivos, contrastando también con los resultados de Ortiz Guerrero (2018) en su estudio que un 64% elaboran árbol de objetivos. Con lo obtenido se puede concluir que la mayor parte de la población a veces elabora el árbol de objetivos.

El 47% de los representantes de las empresas afirmaron que a veces utilizan la agenda del actor social. Dicho resultado es similar a lo que Baños Martínez et al. (2016) quien en sus resultados afirmó que el 60% utilizaban la agenda del acto social. Con ello se puede concluir un buen grupo de gerentes de las empresas a veces utilizan la agenda del actor social.

El 59% afirmaron que casi siempre seguían la operación del curso de acción como una táctica. Los resultados se contrastan a los resultados de Sánchez Sotil (2018), quien encontró en su estudio, el 60% no conoce sobre el curso de acción como táctica. Entonces se puede concluir que más de la mitad de los gerentes casi siempre siguen la operación del curso en acción.

Se registra que el 53% de los representantes afirmaron que a veces modifican la agenda como táctica. Los resultados obtenidos concuerdan con su tesis de Ortiz Guerrero (2018), quien en sus resultados obtuvo, un 70% casi siempre se modificaban las agendas como táctica de cumplimiento. Concluyéndose que más de la mitad de los representantes afirmaron que a veces modifican la agenda como táctica.

El 53% de los representantes afirmaron que a veces realizan el recomiendo aplicativo como táctica. los resultados obtenidos tienen una relación directa con su tesis de Sánchez Sotil (2018), quien obtuvo en sus resultados que el 53% dijo que se realiza el recomiendo aplicativo como táctica en las empresas en estudio y se contrasta con la investigación de Ortiz Guerrero (2018) y se obtuvo que el 87% no realizaban ningún recomiendo del aplicativo ya que no tenían conocimiento, de lo que se concluye que a veces realizan el recomiendo aplicativo como táctica.

## VI. Conclusiones

1. En relación a las características de la gestión de calidad, bajo el enfoque de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, la mayoría de representantes no plantean objetivos y no analizan las causas potenciales, la mayoría no planifican para solucionar problemas, la mayoría no coordina actividades, solo pocos estandarizan el mejoramiento de procesamiento, asimismo, muy pocos se replantean los objetivos, y casi no se cuenta con gestión de calidad, solo a veces cuentan con una visión fijada, con principios de ética y valores, con árboles de objetivos y metas; casi siempre se cuentan con escenarios delimitados, una gran mayoría gestiona al personal, y finalmente, casi siempre cuentan con agenda, aplicativo y acción táctica. Estos factores afectan a la organización de manera que tienen desventaja competitiva y el riesgo de dejar el mercado y, en consecuencia, dejar sin empleo al personal que viene laborando y empeorando su situación económica.
2. En relación a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas del sector industrial – rubro elaboración de productos alimenticios, se concluye que la mayoría de ellos tiene una edad mayor a 46 años, un gran número es de género masculino y tuvieron un grado de instrucción superior universitaria completo; es por ello que toman conciencia de la situación que vienen atravesando, y se muestran con mucha actitud y compromiso al cambio, con la finalidad de obtener conocimientos en temas administrativos y aplicarlos en sus empresas.



3. Respecto a la descripción de las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, se concluye que un gran número de empresas cuenta con de 0 a 3 años de experiencia en el sector, vienen conformadas por 1 a 5 trabajadores, de los cuales estos vienen a ser en su mayoría sus familiares. Para que las MYPES del sector industrial generen ingresos y permanezcan en el mercado, se requiere el compromiso del personal para el proceso de cambio, que será beneficioso para ellos y la organización.
  
4. En relación a la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, más de la mitad de ellas no establecen objetivos, un gran número no analizan causas potenciales, no se planifican las soluciones, no existe coordinación de actividades, algunos señalan que se ejecutan cambios, pero no se realiza la medición de resultados, no se estandariza el mejoramiento de actividades, a veces se realizan mejoras y no se replantean los objetivos; a veces se cuenta con gestión de calidad, más de la mitad a veces cuenta con misión organizacional, una gran cantidad a veces tiene visión fija, a veces cuenta con principio éticos y valores; y algunas veces disponen de árboles de objetivos y metas. Una empresa que implementa la gestión de calidad con objetivos claros, medibles, que brinde servicios de calidad, tendrá cliente satisfechos, y en consecuencia mayores ingresos crecimiento empresarial.
  
5. En relación a las características de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos

alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, una gran parte señala que a veces se tienen objetivos y metas bien determinadas, casi siempre se tienen escenarios delimitados, algunas veces se cuentan con cursos de acción y elección, también a veces se realiza la programación de actividades, la mayoría casi siempre gestiona al personal, a veces se cuenta con objetivos y metas de acción, a veces se cuenta con una agenda de actor social, casi siempre se realiza acción táctica, pero solo algunas veces se cuenta con una agenda táctica y un aplicativo táctico; estos resultados van en contra del desarrollo de la empresa, existiendo la posibilidad de reducir sus ingresos y su permanencia en el mercado.

6. Se espera que con la propuesta del plan de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016, se pueda revertir esta situación, ya que se va a contar con objetivos definidos que guíen sus actividades y orienten sus esfuerzos, mejorando sus procesos; lo cual va a mejorar su productividad y su rentabilidad (Ver anexo 01).

## **Aspectos complementarios**

1. Lo que permite recomendar a los representantes de las empresas investigadas se preocupen en mejorar la gestión de calidad de sus respectivas empresas, para ello los representantes se deben capacitar en temas de gestión y elevar sus competencias, ya que ha quedado determinado que la calidad de la gestión es percibida solamente como regular.
2. Permitiendo sugerir a los líderes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016, que en algunas de estas micro y pequeñas empresas señalaron que no tienen estudios universitarios completos, que se preocupen en obtener competencias en gestión empresarial y familiarizarse con las herramientas que la administración moderna provee.
3. Lo que permite recomendar a los encargados de la administración de estas micro y pequeñas empresas que empiecen a formular planes estratégicos, para tener establecida su misión y su visión, así como sus valores y principios organizacionales, ya que esto va a ayudar a estas empresas a mejorar su desempeño y participación en el mercado.
4. Permitiendo sugerir a los representantes de estas empresas investigadas, que traten de cumplir con las metas trazadas, si bien es cierto que no todos tienen objetivos definidos, las empresas que lo tienen deben esforzarse para alcanzarlos.
5. Lo que permite recomendar a los líderes de estas micro y pequeñas empresas, en cuanto a la planeación estratégica que se planteen objetivos realistas, pero a la vez ambiciosos, que se plantee una visión de futuro compartida, que los principios

organizacionales promuevan la adquisición de conocimientos e innovación, de esta forma se va a mejorar la calidad de gestión de estas importantes empresas.

6. Permitiendo sugerir a los propietarios de estas empresas que se implemente la propuesta de plan de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos alimenticios, ya que ha quedado establecido que es necesario mejorar la calidad de gestión en estas empresas. (Ver anexo 1).

## Referencias bibliográficas

- Aranguren Aranguren, D. (2006). *Elementos de la Calidad Total*. Estado Lara: Universidad Fermin Toro.
- Arranz, A. (2016). *Planeación estratégica integral*. Buenos Aires. Obtenido de <http://sistemas.fciencias.unam.mx/~aar/libros/Planeacion%20estretetica%20integral.pdf>
- Atkinson, P. (1990). *Creating Culture Change: The Key to Successful Total Quality Management*. Estados Unidos: IFS Publications.
- Baños Martínez, M., Santalla Rodríguez, L., Alonso Becerra, A., & Michelena Fernández, E. (2016). La planeación estratégica con un Enfoque de Gestión de la Calidad. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(2). Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/311765791\\_La\\_planeacion\\_estragica\\_con\\_un\\_Enfoque\\_de\\_Gestion\\_de\\_la\\_Calidad](https://www.researchgate.net/publication/311765791_La_planeacion_estragica_con_un_Enfoque_de_Gestion_de_la_Calidad)
- Caballero, F. (2016). *Sector secundario*. Economipedia.
- Cámara de Comercio de Lima. (20 de Junio de 2018). *Pymes emplean al 75% de la PEA*. Obtenido de Cámara de Comercio de Lima: <https://camaralima.org.pe/principal/noticias/noticia/pymes-emplean-al-75-de-la-pea/1117>
- Cisneros, M., & Ibarra, F. (2017). *Caracterización de la planificación estratégica en las Mipymes productoras de calzado: Caso Cevallos – Tungurahua*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2188/1/Caracterizaci%C3%B3n.pdf>

- Crosby, P. (2004). *La Calidad no cuesta*. México D.F.: CECSA.
- Cuatrecasas, L. (2014). *Gestión de Integral de la Calidad Implantación, Control y Certificación*. España: Profit.
- Cultura y alianzas. (2020). *Plan de acción de la empresa*. Obtenido de Cultura y alianzas: <http://www.culturayalianzas.es/proyectos/plan-de-accion/plan-de-accion-de-la-empresa/>
- Deming, W. (1986). *Fuera de la Crisis: Calidad, Productividad y posición competitiva*. Madrid: Ed. Diaz de Santos S.A.
- Diario Gestión. (16 de Agosto de 2018). *El 75% de MYPES de manufactura reconoce que producir con calidad favorece su posición en mercado*. Obtenido de Gestión.pe: <https://gestion.pe/economia/75-MYPES-manufactura-reconoce-producir-calidad-favorece-posicion-mercado-nndc-241728>
- Dirección de Estudios Económicos de MYPES e Industria. (2016). *Ancash Sumario regional*. Lima: DEMI.
- El Ferrol. (7 de mayo de 2019). *el ferrol*. Obtenido de Más del 80% de las mype son informales : <https://www.elferrolchimbote.com/index.php/sucesos/271-mas-del-80-de-las-mype-son-informales-en-ancash>
- Fischman, F. (2 de Agosto de 2019). *La importancia de las MYPES en el Perú*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-peru>
- Goetsch, D. (2003). *Gestión de la Calidad: Introducción a la calidad total-Gestión de Procesamiento de Producción y Servicio*. México D.F.: Prentice Hall.

- González Millán, J., & Rodríguez Díaz, M. (2019). *Manual Práctico de planeación estratégica*. Madrid: Díaz Santos. Obtenido de <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490522424.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Interamericana Editores.
- INEI. (2013). *Resultados de la Encuesta de Micro y Pequeña Empresa, 2013*. Lima: INEI.
- ISO 9001. (26 de Noviembre de 2019). *Calidad total: definición y conceptos fundamentales*. Obtenido de Nueva ISO 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/11/calidad-total-definicion-y-conceptos-fundamentales/>
- James, P. (1997). *Gestión de la Calidad Total*. Madrid: Prentice-Hall.
- Ley N° 30056. (2013). *Que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Lima: Congreso de la Republica del Perú.
- López, S. (2006). *Implantación de un sistema de calidad*. España: Ideas Propias.
- Ministerio de la producción. (2013). *Alimentación de políticas de desarrollo productivo: monitoreo y evaluación*. Lima: Ministerio del Perú. Obtenido de <https://www.produce.gob.pe/documentos/mype-industria/digedepto/libro-lineamiento-de-politicas.pdf>
- Orellana, P. (2017). *Estrategia empresarial*. Economipedia.
- Organización Internacional del Trabajo. (2015). Micro y pequeñas empresas son clave para mejorar empleo y transformacion productiva de América Latina y el Caribe. *Organización Internacional del Trabajo*.

- Ortiz, C. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector servicio, rubro restaurant del centro de Tumbes, 2017*. Tumbes: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3941/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_ORTIZ\\_GUERRERO\\_CECILIA\\_YARETT.pdf?sequence=3](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3941/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_ORTIZ_GUERRERO_CECILIA_YARETT.pdf?sequence=3)
- Osorio, M. (2013). *Magenta*. Obtenido de Planemaiento Estrategico: <https://magentaig.com/category/estrategia-empresarial/>
- Roque, M. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de planeamiento estratégico en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios – rubro agencias de viaje del Distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5400/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_PLANEAMIENTO ESTRATEGICO\\_ROQUE ARELLANO\\_MICHAEL\\_ ANTHONY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5400/GESTION_DE_CALIDAD_PLANEAMIENTO ESTRATEGICO_ROQUE ARELLANO_MICHAEL_ ANTHONY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, E. (2018). *Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del Distrito de Huacho, Provincia de Huaura - 2016*. Huaura: Universidad Nacional José Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2240/SANCHEZ%20SOTIL%20KENNICK.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, J. (2017). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. UNIZAR.
- Sánchez, R. (2018). *Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de viaje y guía*



- turística, Huaraz, 2017.* Huaraz: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.  
Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4586/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_PLANEAMIENTO ESTRATEGICO\\_SANCHEZ\\_CARO\\_RAUL\\_GLICERIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4586/GESTION_DE_CALIDAD_PLANEAMIENTO ESTRATEGICO_SANCHEZ_CARO_RAUL_GLICERIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Scott, A. (2013). *Planificación estratégica.* Gran Bretaña: Heriot-Watt University.  
Obtenido de <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/sp-bk-taster.pdf>
- SUNAT. (2017). *SUNAT.* Obtenido de Definición de micro y pequeña empresa: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/MYPES/define-microPequenaEmpresa.html>
- SUNAT. (19 de Febrero de 2019). *Iniciando mi negocio.* Obtenido de SUNAT: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Tello, S. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. *Lex*, 201-218.
- THINK&SELL. (2016). *Sistemas de gestión normalizados.* Madrid. Obtenido de <https://thinkandsell.com/servicios/consultoria/software-y-sistemas/sistemas-de-gestion-normalizados/>
- Thompson, I. (2016). *Definición de Empresa.* Obtenido de Promonegocios: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

# **Anexos**

## **Anexo N° 01: PROPUESTA DE MEJORA A LA EMPRESA XYZ**

### **1. Datos generales:**

**Nombre o razón social:** Empresa XYZ

**Giro de la empresa:** sector industrial - rubro elaboración de productos alimenticios (Cereales).

**Dirección:** Av. Centenarios S/N

**Nombre del representante:** XYZ

### **2. Misión:**

Contribuir con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos alimenticios (Cereales), atendiendo a las familias de Huaraz y alrededores, ofreciendo productos de calidad y que favorezca a la economía huaracina, operando con calidad certificada, para superar las expectativas de nuestros clientes. mediante un trato individualizado por un personal altamente motivado.

### **3. Visión:**

Ser reconocidos en un plazo de 5 años como la empresa líder del sector industrial - rubro elaboración de productos alimenticios (Cereales), en la ciudad de Huaraz, manteniendo el prestigio en el mercado local, perdurando los principios y la filosofía de calidad del servicio al cliente sostenida a través del tiempo, promoviendo productos alimenticios y creando experiencias únicas que motiven a nuestros clientes a volver, manteniendo altos estándares de calidad en la prestación de servicio de la sociedad en general con recursos humanos altamente calificados y tecnología de avanzada, orientado hacia el bien común.

#### 4. Objetivos empresariales:

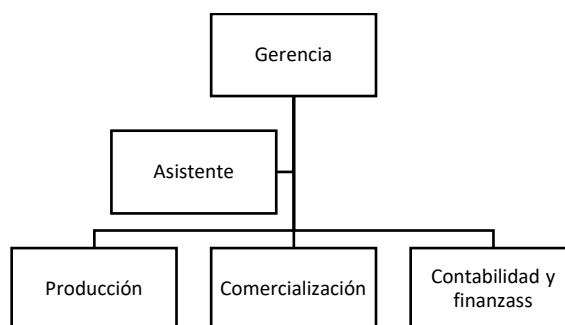
Las empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos alimenticios (Cereales), para que logren mejorar la calidad de sus productos y alcance competitividad, deben realizar las siguientes acciones:

- ✓ Incorporar estrategias de sectorizar el mercado objetivo.
- ✓ Mejorar constantemente la presentación del producto.
- ✓ Capacitar al personal de ventas para diferenciar el servicio.
- ✓ Evaluar los precios, para que se encuentren dentro de los estándares del mercado.

#### 5. Servicios de las empresas de cereales:

Los servicios que ofrecen las empresas de cereales presentan características físicas similares lo que se debe incorporar para marcar la diferencias es la presentación del producto y las estrategias de marketing para mejorar el posicionamiento del producto.

#### 6. Organigrama de las PYMES de productos alimenticios:



## 7. Diagnostico general:

<b>Análisis interno</b>	
<b>Fortaleza</b> Ubicación del local de ventas Posicionamiento del mercado Precios de venta	<b>Debilidades</b> Personal no capacitado para la venta Los canales de distribución Elementos externos
<b>Análisis externo</b>	
<b>Oportunidades</b> Poca competencia Valoración del producto Ingredientes del producto	<b>Amenazas</b> Las empresas industriales Falta de capital

## 8. Indicadores de buena gestión

Para verificar el nivel de ingresos de la empre es necesario tener en cuenta el número de producción y venta, esta cifra se pueda dar por días, semanas, meses o incluso periodos largos, ya que puede que se tenga pedidos de más alto nivel en temporadas, como suele suceder para fechas festiva. Pero esto también es modificado ya que casi todas las empresas les sucede alguna vez que tiene su temporada donde no hay cliente alguno o sus ventas bajan, lo que indica que tu tasa de ingresos también cae.

El incremento de ingreso permite localizar las preferencias y las necesidades de los clientes para que puedas vender el producto de manera más adecuada, al cliente adecuado, al precio adecuado y en el momento oportuno, esta es la única manera de incrementar los ingresos de la empresa, para los microempresarios de cereales, se

encuentra que el nivel de ingresos juega un papel muy importante en el crecimiento y en las ganancias que obtengas de él.

Las empresas de cereales tienen una capacidad de afianzar porque sólo se pueden vender a tiendas más pequeñas sino también de manera directa a los clientes, y no pueden exceder de ese número de pedidos, esto va de la mano con la demanda del mercado ya que los clientes son capaces de solicitar la producción para fechas especiales, lo que hace difícil maximizar las ganancias sin usar herramientas de gestión de ingresos. También se genera pérdidas de ingresos si se instaura un precio demasiado alto, ya que es muy probable que la gente no compre el producto y lo encuentre más baratas de la competencia y es por ello que las herramientas de gestión de ingresos son esenciales para el éxito general y para incrementar los beneficios de la empresa basada en la elaboración de productos alimenticios.

#### **9. Problemas:**

- Son muy improvisados la hacer actividades
- No hay eficiencia en la solución de problemas
- No cuenta con una seguridad personalizada
- No cuenta con libro de reclamaciones
- No cuentan con software de alta tecnología
- Escases de mano de obra calificada
- No hay rotación del personal

#### **10. Causas:**

- Les falta organizarse y delegar funciones
- No se encuentran capacitación del personal
- No implementa servicio de seguridad
- Ya que no cuenta con libro de reclamaciones, y podría ser informal ante la SUNAT.
- La creciente influencia de las nuevas tecnologías, agencias online y sitios web, son de temas preocupante y afecta directamente la rentabilidad.

## 11. Establecer soluciones

Implementar un manual de funciones que indique las funciones básicas, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo del personal detalladamente y evitar ser que una persona realice todo el trabajo.

Implementar un sistema motivación al directivo y/o personal de las empresas del rubro de cereales, con esta estrategia se pretende que se encuentren motivados y existe mayor flexibilidad para poder adecuarse a los cambios, ya que se puede contar con algún especialista externo que les ayude a la producción y venta del producto.

Innovar con nueva presentación del producto y mejor precio, siempre teniendo en cuenta al mercado general.

## 12. Recursos para la implementación de las estrategias:

Dentro de este punto se tiene a los recursos humanos y financieros para cumplir con las actividades previstas:

Se creará un manual para que el personal de la empresa pueda conocer las funciones que debe realizar y las actividades a cumplir en los tiempos estipulados.

Dentro de los recursos financiero se tiene a los que se detallan las siguientes líneas teniendo datos referenciales:

Fases	Duración	Departamento	Detalle	Inversión
1	3 días	Ventas	Capacitación en ventas de los productos.	S/ 600.00
2	5 días	Producción	Capacitación de los mercados de ventas de insumos para elaborar los cereales.	S/ 800.00

3	3 días	Canales de distribución	Capacitación de los lugares estratégicos para la distribución de los productos	S/ 800.00
4	8 días	Control de proceso	Capacitación de cómo controlar los procesos a implementar y las mejoras que se pueden realizar a través de la retroalimentación.	S/ 800.00
5	3 días	Monitoreo de procesos	Capacitación de formatos de seguimiento de los procesos para reforzar los inconvenientes que se presenten.	S/ 400.00

### 13. Esquematizar la estrategia:

Área	Estrategia	Actividades	Objetivo	Duración
Producción	Determinar los insumos necesarios para la elaboración de cereales.	Evaluar los precios de los diferentes proveedores.	Mejorar los costos de producción.	4 días
Ventas	Establecer los puntos críticos para el consumo de los cereales.	Realizar un análisis de mercado para determinar los puntos críticos.	Segmentar el mercado y posicionar el producto.	3 días
Distribución	Establecer los medios más económicos para distribuir el producto de cereales.	Realizar un cuadro comparativo de costos de desplazamiento	Encontrar los mejores mecanismos de distribución del producto.	4 días
Marketing	Elaborar una nueva	Trabajar en un nuevo diseño	Mejorar la presentación del producto	3 días



	presentación del producto	de presentación del producto		
Cobranza	Establecer mecanismos de cobranza a los clientes que se les brinda crédito	Analizar los mecanismos de cobranza más adecuados	Mejorar los canales de cobranza	2 días

## Anexo N° 02: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### **CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL - RUBRO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS (CEREALES) DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2016**

Yo, Sandra Patricia Trujillo Tejada Alvarado Identificado con DNI N° 31609014, acepto apoyar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explicó y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El investigador se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informarán en modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad.



---

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### **CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL - RUBRO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS (CEREALES) DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2016**

Yo, YILLOU CARILLA BUSTOS Identificado con  
DNI N° 31401040, acepto apoyar voluntariamente en el presente estudio,  
porque se me explicó y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación  
consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas  
en el cuestionario.

El investigador se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis  
datos, los resultados se informarán en modo general, guardando en reserva la identidad  
de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de  
conformidad.



---

**Anexo N° 03: Encuesta**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
LOS ÁNGELES CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**DEPARTAMENTO ACADÉMICO Y METODOLOGÍA  
DE LA INVESTIGACIÓN - CADI**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LAS MYPE  
DEL RUBRO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPES del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Caracterización de la gestión de calidad como herramienta de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, 2016. La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece anticipadamente.

**INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador, con una (x) indique su grado de total desacuerdo (1) total acuerdo (3) en la siguiente escala.

<b>Muy en Desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo (2)</b>	<b>Indiferente (3)</b>	<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Muy en acuerdo (5)</b>
------------------------------	----------------------------------	----------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

<b>DATOS GENERALES</b>						
1. Sexo a. Masculino b. Femenino  2. Edad  ..... años cumplidos		3. Grado de Instrucción a. Primaria (completo)(incompleto) b. Secundaria (completa)(incompleto) c. Sup. No Uni (completo)(incompleto) d. Sup. Uni (completo)(incompleto)				
1. Permanencia en el rubro a. 0 a 3 años b. 4 a 6 años c. 7 a más años 2. Número de trabajadores a. 1 a 5 trabajadores b. 6 a 10 trabajadores c. 11 a más trabajadores		2. Las personas que trabajan en su empresa a. Familiares b. No familiares				
<b>DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>						
		-				+
01	¿Se establecen los objetivos en la empresa?	1	2	3	4	5
02	¿Se analizan las causas potenciales en la empresa?	1	2	3	4	5
03	¿Se planifican para dar soluciones en la empresa?	1	2	3	4	5
04	¿Se coordinan actividades en la empresa para ejecutar?	1	2	3	4	5
05	¿Se realizan la ejecución de los cambios?	1	2	3	4	5
06	¿Se miden los resultados obtenidos en la empresa?	1	2	3	4	5
07	¿Se estandariza el mejoramiento en la empresa?	1	2	3	4	5
08	¿Se realizan las mejoras?	1	2	3	4	5
09	¿Hay replanteamiento de los objetivos en la empresa?	1	2	3	4	5

10	¿Realizan la identificación de la problemática para la elaboración de los productos alimenticios?	1	2	3	4	5
11	¿Realizan el análisis del contexto aplicando la técnica FODA?	1	2	3	4	5
12	¿Elaboran el árbol de problemas para la elaboración de productos alimenticios?	1	2	3	4	5
13	¿Realizan la descripción del escenario donde se elaboran los productos alimenticios?	1	2	3	4	5
14	¿Cuenta la pequeña empresa con la misión organizacional?	1	2	3	4	5
15	¿La pequeña empresa tiene una visión fijada?	1	2	3	4	5
16	¿La pequeña empresa se guía por los principios de la ética y valores?	1	2	3	4	5
17	¿La empresa elabora el árbol de objetivos y metas?	1	2	3	4	5
18	¿La pequeña empresa tiene objetivos y metas bien determinadas?	1	2	3	4	5
19	¿La pequeña empresa tiene escenarios posibles bien delimitados?	1	2	3	4	5
20	¿La empresa cumple con las estrategias, curso de acción y elección de los productos?	1	2	3	4	5
21	¿En la pequeña empresa se elabora la programación de actividades?	1	2	3	4	5
22	¿La pequeña empresa considera el presupuesto, la organización y la gestión del personal?	1	2	3	4	5
23	¿La pequeña empresa modifica el árbol de objetivos y apuestas cuando lo requiere?	1	2	3	4	5
24	¿La pequeña empresa cuenta con la agenda del actor social?	1	2	3	4	5
25	¿La pequeña empresa realiza la operación del curso de acción como táctica?	1	2	3	4	5
26	¿La pequeña empresa realiza las modificaciones de agenda como táctica?	1	2	3	4	5
27	¿La pequeña empresa inicia el recomienzo del aplicativo como táctica?	1	2	3	4	5

*Muchas gracias por su participación.*

Anexo N° 04: Confiabilidad de Instrumento

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LAS MYPE DEL RUBRO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS MEDIANTE EL MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH																												
SUJETOS	PREGUNTAS																											TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	37
2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	32
3	2	3	2	2	2	3	4	2	4	2	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	29
4	1	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	37
5	4	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	28
6	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	2	1	3	2	1	2	2	1	1	3	1	3	19
7	2	3	2	1	3	3	4	3	2	3	2	1	4	4	1	1	3	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	15
8	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	4	4	3	3	4	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	15
<b>VARIANZA</b>	0,8	0,4	0,2	1,1	0,4	0,5	0,6	0,9	1,2	0,5	1,0	1,2	0,5	0,1	1,0	1,0	1,2	1,1	1,0	0,9	1,3	1,2	1,0	1,0	0,9	1,7	0,8	<b>72,5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>23,5</b>																											<b>0,703</b>
<b>ALFA DE CRONBACH</b>																											<b>0,703</b>	

Fórmula para el cálculo del Alfa de Cronbach:

Donde:

- $S_i^2$  es la varianza del ítem (i)
- $S_t^2$  es la varianza de los valores totales observados
- "k" es el número de preguntas o ítems

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

**Anexo N° 05: Directorio de las Micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz**

N°	Nombre Comercial	RUC	Vía	Nombre de la Vía	Tamaño	Trabajadores
1	Osorio Rodríguez Jaime Avelino	10062900381	Av.	Confraternidad Internacional Oeste N° 204	Micro	1
2	Distrib.De Golosinas Ancash	10101978546	Av.	Juan de la Cruz Romero N° 463	Micro	1
3	Santiago Bazán Abdel	10456710790	Jr.	Sebastián de Aliste N° 208	Micro	1
4	Peña Marcos Judith	10316625121	Urb.	Villa Sol Inti 02	Micro	1
5	Mendoza Asencios Yeni Marivel	10323003420	Ca.	San Miguel S/N	Micro	1
6	Heladería El Nazareno	10276908681	Jr.	Augusto B. Leguía 460	Micro	1
7	Rosazza Milla Carlos Ausberto	10323839471	Urb	Chorrillos N° 66 Int 12	Micro	1
8	C & Gourmet	10316540304	Av.	Confraternidad Internacional Oeste N° 674	Micro	1
9	J.R.C. Industria De Los Helados	10316778050	Av.	Centenario N° 953	Micro	1
10	FMACC S.R.L.	20449402481	Pje.	Guadalupe N° 204	Micro	1
11	El Condor Huaraz S.R.L	20488316649	Av.	Confraternidad Internacional Este MZ A. 52 LT 11	Micro	1
12	Productos Dirk's S.R.L.	20571415144	Pje.	Aurelio Arnao N° 141	Micro	1
13	'MM Alisan' S.A.C.	20407858761	Jr.	Mariscal Cáceres N° 477	Micro	1
14	Digest Nat S.A.C	20530744486	Av.	Manco Cápac N° 314	Micro	1
15	Sierra Andina Brewing Company S.A.C.	20542027330	Pje.	Industrial N° 137	Micro	1
16	Prod. Naturales Madre Tierra	20533792490	Jr.	José Olaya N° 612	Micro	1
17	Agroindustria La Perla Del Huascarán S.R.L.	20530880746	Av.	Antonio Raimondi N° 1248	Micro	1



**Población:** 17 gerentes de empresas industriales en el rubro de elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, categoría microempresa.

**Encuestados:** 17 gerentes en empresas industriales en el rubro de elaboración de productos alimenticios (cereales) de la ciudad de Huaraz, elegidos de acuerdo a un ranking de las más reconocidas en el distrito de Huaraz.

**Fuente:** SUNAT Huaraz - 2016.