



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO
ORGANIZACIONAL EN MYPES RUBRO ABARROTÉS
DEL MERCADO SANTA ROSA DISTRITO 26 DE
OCTUBRE, AÑO 2021
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

VILLEGAS BERMUDEZ, CRISTHIE GIANELLA

ORCID: 0000-0002-2694-817X

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA- PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Villegas Bermúdez, Cristhie Gianella

ORCID: 0000-0002-2694-817X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de

Pregrado, Piura, Perú

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823 2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de

Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional

de Administración, Piura, Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID 0000 0003 2177 5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

María del Carmen Rosillo de Purizaca

ORCID 0000 0003 2177 5676

Presidente

José Germán Salinas Gamboa

ORCID 0000-0002-8491-0751

Miembro

María Isabel Mino Asencio

ORCID 0000-0003-1132-2243

Miembro

Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi inspirador, por darme la vida, fuerza necesaria para continuar y lograr cumplir mis objetivos.

A las Mypes porque sin ellas no hubiera recolectado la información para el progreso de la investigación

DEDICATORIA

A mi Madre Adelina por el apoyo inmenso que me ha brindado y por ser mi soporte durante mi etapa de estudios, asimismo por haber depositado confianza, por darme la oportunidad de educación, consejos y sobre todo por inculcarme valores, principios y deseo de progresar personalmente.

RESUMEN

La presente investigación estableció: identificar las características de gestión de calidad y desarrollo organizacional en Mypes rubro abarrotes del mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021. Se utilizó la metodología de nivel descriptiva, tipo cuantitativo, diseño no experimental y de corte Transversal; se recurrió para la obtención de la información a propietarios y trabajadores del rubro abarrotes , siendo investigadas 10 Mypes; para la variable gestión de calidad siendo población finita con una muestra de 10 propietarios, y para la variable desarrollo organizacional se recurrió a los trabajadores del Mercado Santa Rosa como muestra a 60 trabajadores , aplicándose el cuestionario estructurado de 21 preguntas cerradas, se obtuvo los siguientes resultados: se determinó que los elementos de gestión de calidad en su mayor parte son: estructura organizacional, planificación, recursos y asimismo procedimientos; además se identificó los principios de calidad: enfoque de procesos, mejora continua y gestión de las relaciones; las técnicas del desarrollo organizacional: formación de equipo y círculos de calidad; los principios de desarrollo organizacional son: cambio organizacional y interacción organización-ambiente. Se concluyó en esta investigación obtenida que la gestión de calidad, se caracterizó por poseer una estructura para la organización de su personal de la empresa, asimismo lleva una correcta planificación para el logro de los objetivos que se ha planteado; recursos y procedimientos. Por último al desarrollo organizacional, se determinó por formar equipo, círculo de calidad, asimismo el cambio organizacional y una estrecha interacción organización ambiente teniendo capacidad y versatilidad para redistribuir con rapidez los recursos que maximiza la adaptación y la mejora en rendimiento.

Palabras Claves: *Desarrollo organizacional, Gestión de calidad y MYPE*

ABSTRACT

The present research established: to identify the characteristics of quality management and organizational development in MSEs in the grocery market of the Santa Rosa District 26 de Octubre market, Year 2021. The methodology of descriptive level, quantitative type, non-experimental design and cross-sectional was used; The owners and workers of the grocery industry were used to obtain the information, and 10 Mypes were investigated; For the quality management variable, being a finite population with a sample of 10 owners, and for the organizational development variable, the workers of the Santa Rosa Market were used as a sample of 60 workers, applying the structured questionnaire of 21 closed questions, the following were obtained Results: it was determined that the elements of quality management for the most part are: organizational structure, planning, resources and also procedures; In addition, the quality principles were identified: process approach, continuous improvement and relationship management; organizational development techniques: team building and quality circles; the principles of organizational development are: organizational change and organization-environment interaction. It was concluded in this research obtained that quality management was characterized by having a structure for the organization of its company personnel, it also carries a correct planning for the achievement of the objectives that have been set; resources and procedures. Finally, organizational development was determined by forming a team, a quality circle, as well as organizational change and a close interaction between the organization and the environment, having the capacity and versatility to quickly redistribute resources that maximizes adaptation and improvement in performance.

Key Words: *Organizational Development, Quality Management and MYPE*

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	II
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT.....	VII
CONTENIDO	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	12
2.1. <i>Antecedentes</i>	12
2.1.1. <i>Variable Gestión de Calidad</i>	12
2.1.2. <i>Variable Desarrollo Organizacional</i>	18
2.2. Bases teóricas de la investigación	23
2.2.1. <i>Variable Gestión de Calidad</i>	23
2.2.1.1. Definición de Calidad	23
2.2.1.2. Definición de Gestión de Calidad.....	24
2.2.1.3. Elementos de un Sistema de Gestión de Calidad.....	25
2.2.1.4. Principios de Gestión de Calidad.....	26
2.2.2. Variable Desarrollo organizacional:.....	31

2.2.2.1.	Definición	32
2.2.2.2.	Técnicas de Desarrollo Organizacional:	32
2.2.2.3.	Principios de Desarrollo Organizacional	33
	III. HIPÓTESIS.....	35
	IV. METODOLOGÍA.....	36
4.1.	<i>Diseño de la investigación</i>	36
4.2.	<i>Población y muestra</i>	36
4.2.1.	<i>Población</i>	36
4.2.2.	<i>Muestra</i>	38
4.3.	<i>Definición y operacionalización de variables</i>	54
4.4.	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	58
4.5.	<i>Plan de análisis</i>	58
4.6.	<i>Matriz de consistencia</i>	60
4.7.	Principios Éticos	62
	V. RESULTADOS	63
5.2.	Análisis de resultados.....	71
	VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
6.1.	<i>Conclusiones</i>	81
6.2.	Recomendaciones	82
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
	ANEXO	88
	<i>Anexo 1. Instrumento de recolección de datos</i>	88
	<i>Anexo 2: Matriz pregunta</i>	95
	<i>Anexo 3: Consentimiento informado</i>	94
	<i>Anexo 4: Validaciones</i>	95
	<i>Anexo 5:Evidencia de no adeudo</i>	100

ÍNDICE DE CUADROS

<i>Cuadro 1 Fuente de información</i>	37
<i>cuadro 2: Operacionalización de las variables</i>	54
<i>Cuadro 3 Matriz de consistencia</i>	60

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 " <i>Elementos de la gestión de calidad</i> "	63
TABLA 2 " <i>Principios de gestión de calidad</i> "	65
TABLA 3 " <i>Técnicas de implementación para el desarrollo organizacional</i> "	68
TABLA 4 " <i>Principios de desarrollo organizacional</i> "	70

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación, esta titulada en “Gestión de calidad y desarrollo Organizacional de las MYPE rubro Abarrotes del Mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021”, procede de la línea de investigación: Gestión de Calidad: procesos administrativos., en la cual busco efectuar la situación de las Mypes en la Provincia de Piura. La SUNAT (2019), determinó que la MYPE es la unidad económica que se encontró integrada tanto por una persona natural como jurídica cuyo objeto es: fomentó actividades como la comercialización de los bienes o prestación de servicios. Asimismo tuvo un alto grado de importancia, por lo que su intervención se consideró en la producción de empleo y además en el progreso socioeconómico; logrando la construcción de un País con nuevas oportunidades y mayor bienestar para todos los peruanos.

El Ministerio de la Producción (2017) indicó que en nuestro Perú las empresas formales representó el 99.5% de MYPYME y mientras que el 5% fue de grandes empresas. Por otra parte manifestó que la estructuración de organizaciones formales en Perú se refleja en las MYPE. Asimismo se encontró presentes en distintas regiones siendo el 99% de las organizaciones MYPE, en consecuencia, la elevación de la productividad laboral en alguna región es por la presencia de pocas empresas grandes que obtienen altos ingresos. Por lo tanto las MYPE son principales generadoras de empleo para la población peruana siendo un 86% que brindó empleo correspondiente en el sector Privado y asimismo un 58.6% manifestó que la población económicamente

activa se encontró ocupada en el 2015; por consiguiente los problemas de MYPE resultó primordial para el diseño de políticas de crecimiento productivo.

Asociación de Emprendedores de Perú (2015) manifestó que colectivamente, las MYPE representan el 47% del empleo en América Latina.

En el Diario Gestión (2018) señaló, en Perú, las Mypes generó más del 70% de la mano de obra nacional, sin embargo se excluyó de la economía, pues están consideradas como empresas con infraestructura tecnológica deficiente, con una baja productividad y competitividad y, por esa razón del PBI participó el 40% y sigue en descenso, pese a que el 99% de las empresas de Perú son Mypes, sostuvo el presidente del Comité de la Pequeña Industria (COPEI) de la Sociedad Nacional de Industrias (SIN), Jorge Sánchez Milla.

Por otro lado en la MYPE se encontró el 20% de la PEA ocupada con un ingreso mensual promedio de S/815.00, mientras que para los trabajadores independientes represento 35% de la PEA ocupada, siendo el ingreso promedio de S/. 500 por mes (INEI, 2018).

Según Noreña (2019) en Perú se coexisten 2 millones 332 mil 218 de empresas siendo el 95% que se encontró en régimen MYPE.

Las Mypes exploró distinguirse de sus demás competidores, por lo cual se vio en la obligación de aplicar una buena gestión de calidad y desarrollarse organizacionalmente, dado que apuntan a cambio planificado y sistemático de los negocios que permite el logro hacia la excelencia.

A lo largo de la historia y civilización, se pudo observar apariencia relevante del crecimiento de la sociedad y la tranquilidad en los últimos ciclos. Se evidenció a las mentes brillantes que hoy en día son padres de grandes imperios industriales y de otros rubros. Por otra parte la importancia de las Mypes tiene limitaciones que dificultó el crecimiento y estabilidad en el mercado, tales como: carencia de gestión de calidad, dada por la falta de conocimientos y herramientas de gestión; y de esa forma impidió el desarrollo organizacional de las Mypes a nivel nacional e internacional. Por ello ambas variables apuntó a un cambio planificado y además innovación en el interior de las organizaciones. Sin embargo si se logró el cambio, obtiene efectos óptimos ya sea en las relaciones con los clientes, proveedores, clima Psico Social.

Pérez y Vilariño y Ronda (2016) manifestó que la gestión del cambio organizacional es un elemento absolutamente esencial para la ejecución de estrategias de éxito. Es decir, en cada organización es elemental gestionar el cambio, en base a estrategias con dirección al éxito.

Por ello la importancia que las organizaciones sean eficientes, productivas en las realizaciones de las actividades, asimismo mejoró continuamente las prácticas institucionales. Generalmente las organizaciones contó con una administración donde los planes y objetivos no se encuentran establecidos de manera escrita ni en ningún documento; los trabajos que realizan son empíricamente y cotidianamente, y por último invierten sin planificar; además sin visión al futuro.

Economista (2015) señaló que las Mypes en España, simbolizó el 99% tejido empresarial, que correspondió al principal problema de déficit de la gestión de calidad

en atención al cliente, mientras que el 25% de las Mypes tuvo problemas en conseguir clientes causando que las ventas queden estancadas.

Con respecto a Piura, Vilela (2019) señaló que el gobierno local, incentivó la formalización de MYPE para la obtención de recurso con el fin que obtenga certificación de pasantía para el desarrollo personal como persona jurídica o natural; y asimismo contribuya al crecimiento económico del Perú.

Definiéndose actualmente que los mercados son lugares en donde se instalan distintos productos que son adquiridos por los consumidores, INEI (2016) indicó que los mercados abastecedores estuvo incrementándose dinásticamente en los últimos años. Cifradamente 6 de 10 mercados en Perú, dio inicio en los años 1990 y 2016, el 25% corresponde al primer paso de iniciativa entre 1970 y 1989 y por último 12% en años anteriores. Las Mypes del rubro abarrotes diariamente se incrementó, puesto que es un sector disponible que dió inicio a un negocio, además manifestó que 328946 se registró como puestos fijos, Siendo el 83% de puestos en funcionamiento y el 16% desocupados.

Según Andina (2021) manifestó que la economía de nuestro país se encontró en gran avance, demostrándose en los indicadores referidos al consumo de electricidad y las facturas electrónicas, asimismo el PBI de 12.94% del mes de Julio del presente año.

Por otra parte indicó el Instituto Nacional de Estadística e Informática que el aumento del PBI se logró una expansión de 5 meses continuos, todo ello gracias al avance de la gran mayoría de sectores.

Según Suárez (2015) indicó que dentro del ámbito externo las MYPES son divididas en macro ambiente y microambiente, a las Mypes les conlleva aceptar los

aspectos importantes del entorno de la organización, además incluyó una serie de elementos de acción directa e indirecta, y por último utilizó técnica PESTEL obtendrá la caracterización del problema desde lo político, económico, social, tecnológico y ecológico.

Referente al Aspecto Político

Nivel de Corrupción:

Los problemas de nuestro Perú se encontró sometido a una gran corrupción siendo el 55% de peruanos que percibió la corruptela de los funcionarios por ende es el principal asunto que confronta el Estado. Por otra parte el 80% de los peruanos consideró que el Perú es un país muy corrupto y solo el 11% indicó que descendió; además la percepción es mayor que en los gobiernos de Fujimori y García siendo las principales entidades públicas más corruptas como la PNP, Poder Judiciales; precisamente lo grave: la inacción por parte del gobierno. Castañeda (2018).

En lo **económico**, en el Diario Perú 21 (2014) manifestó que las MYPES conforman la parte esencial en el crecimiento económico del país. En Perú se encontró alrededor de 3,5 millones de MYPES y representó el 45% PBI, indico así el gerente de Desarrollo de la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE) Luis Terrones.

Referente al aspecto **Social** Díaz (2019) indicó que el 96.2% de las Mypes son iniciadas y se ejecutan en áreas urbanas, particularmente en los Asentamientos Humanos puesto que influyó en convertirlas más sostenibles, siendo frente a la pobreza existente. Asimismo el 52.1% de las Mypes se encontró liderado por femenino, en la cual se

aceptaron igualdad de género y por otra parte aprovechan la oportunidad de realizar negocio con la finalidad que tenga solvencia económica e independiente.

Respecto al Factor **tecnológico**; nuevos materiales sustituyó a los tradicionales; nuevas formas de comunicación apareció cotidianamente; los equipos electrónicos y de cómputo se volvió de uso común para realizar las compras y ventas para el buen manejo de los estados contables controlados; en los procesos transformó las materias primas en productos; en los sistemas de facturación y de cobro; en la forma de distribuir y comercializar los productos y servicios.

Sin embargo también índico que es el punto fundamental que las empresas desarrolló continuamente y sostenible conllevando a un crecimiento laboral, por lo tanto las Mypes deben dar cambios en implementar el uso de tics con el fin puedan sobrevivir en un mercado globalizado.

Con respecto al ámbito **ecológico** se debe promover en conservar el medio ambiente según la regulación de ley 30884 siendo una ley que norma el plástico en la utilización de un uso o descartables tales como cañitas, tecno por, entre otros ; con la finalidad de cuidar el ambiente y la salud, de contaminación originada por los desperdicios de productos con el objeto de desincentivar el uso de plástico. (Diario Peruano, 2018)

Con respecto al ámbito **legal**, Según la SUNAT (2019) esclareció que el estado promovió las Mypes tal es el caso que presentó beneficios como facilidad para la creación y asimismo formalización. Por otra parte emite régimen que incidió el emprendimiento y también el progreso de las organizaciones.

Escalante (2016) expresó: que el Parlamento asignó una ley N° 30056 que varió diversas leyes, con la finalidad que favoreció la inversión, en la cual promocionó el crecimiento productivo y promovió el crecimiento empresarial. Con el objeto implantó un marco legal que impulsó la competitividad, formalización y crecimiento de la MYPYME.

Por otra parte la SUNAT (2018) incluyó que el Régimen MYPE tributaria contribuyo dependiendo a la capacidad. Asimismo es un régimen que estableció para las MYPE cuyo objeto es el impulso del crecimiento con el fin que cumpla con los compromisos tributarios.

Ministerio de producción (2017) manifestó que las Mypes logró recibir orientaciones gratuitas atraves de Centros de Desarrollo Empresarial (CDE) , siendo un lugar de interés que ofreció servicios respecto al ordenamiento de empresas cuyo fin fomentó la formalización empresarial, asesorías y por ende asistencia técnica. Por otra parte creado por el Ministerio de Producción siendo aliados con instituciones públicas y privadas, que buscó la formalización, además ofreció capacitaciones grupales en temas de formalización, gestión empresarial y contribución.

El Ministerio de la Producción (2019), señaló la existencia del Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE), con el fin que podía registrar la micro y pequeñas empresa (MYPE) y accedió al rendimiento de la Ley MYPE, cuya administración manejable por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Por otra parte indicó que pueden entrar en REMYPE las MYPE, siendo constituidas por personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades como extracción, transformación,

producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Y por último se sujetó como mínimo un trabajador.

Montoya (2017) manifestó que las empresas deben estar totalmente preparadas hacia la competencia, ya que día a día se crean negocios y además recomendó que se aplique todos los conocimientos y habilidades que se adquieren para el desempeño empresarial, por otra parte en conocer 5 fuerzas de Porter y aplicarlas:

Poder de negociación de los Clientes: indicó que es la parte más importante de la empresa porque gracias a los clientes se obtienen las ganancias y se logra cubrir sus necesidades siendo secreto para el éxito empresarial; por ello se debió tener una óptima comunicación para el logro de negociación de productos o servicios. Siendo el cliente el que tiene la última decisión.

Rivalidad entre los competidores: manifestó que el incremento a diario de nuevas empresas hizo que cada una de ellas plantee las estrategias para que puedan ser frente a los problemas de la competencia y asimismo sobrevivan en el mercado.

Amenaza de nuevos competidores entrantes: Trajo consigo gran amenaza, donde las empresas brindan productos semejante a los ofrecidos en la cual se debe mantener los mismos costos

Poder de negociación de los Proveedores: Es fundamental que las empresas negocien con sus proveedores, y tenga productos y servicios diferenciados, facilitando una variación de los precios, los plazos, y la forma de pago.

Amenazas de productos y servicios sustitutos: La empresa buscó nuevos productos que permitió reemplazar a otros, considerando las mismas características y una mejor calidad.

De esta manera nació la importancia de realizar la investigación titulado; “Gestión de calidad y desarrollo organizacional en Mypes rubro abarrotes del Mercado Santa Rosa –Distrito 26 de octubre, Año 2021. El problema identificado es: ¿cuáles son las características de la gestión de calidad y desarrollo organizacional en Mypes rubro abarrotes del mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, año 2021?, y se obtuvo como principal objetivo general: identificar las características de la gestión de calidad y desarrollo Organizacional en Mypes Rubro Abarrotes del Mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021. Para alcanzar el objetivo se estableció los objetivos específicos: (a) determinar los elementos de gestión de calidad en Mypes Rubro Abarrotes del Mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021- ;(b)identificar los principios de gestión de calidad en Mypes rubro abarrotes del mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021;(c) describir las técnicas de desarrollo Organizacional en Mypes rubro abarrotes del mercado Santa Rosa Distrito 26 Octubre, Año 2021 y (d) determinar los principios de desarrollo organizacional en Mypes rubro abarrotes del mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre-Piura, Año 2021.

Para ello, se estimó que la investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte Transversal. Además se interpuso a través de la técnica de recojo de datos encuesta, con el instrumento de cuestionario que incorporó preguntas

de escala nominal, siendo empleadas para las variables Gestión de Calidad y Desarrollo organizacional.

Obteniendo como resultado se determinó que los elementos de gestión de calidad en su mayor parte son: estructura organizacional, planificación, recursos y asimismo procedimientos; además se identificó los principios de calidad: Enfoque de procesos, Mejora continua y Gestión de las relaciones; las técnicas del desarrollo organizacional: formación de equipo y círculos de calidad y los principios de desarrollo organizacional son : cambio organizacional y interacción organización ambiente . Se concluyó en esta investigación obtenida que la Gestión de Calidad, se caracteriza por poseer una estructura para la organización de su personal de la empresa, asimismo se llevó una correcta planificación para el logro de los objetivos que se planteó; recursos y procedimientos. Por último al desarrollo organizacional, se determinó por formar equipo, círculo de calidad, asimismo el cambio organizacional y una estrecha interacción organización- ambiente tuvo capacidad y versatilidad en redistribuir con rapidez los recursos que maximizó la adaptación y la mejora en rendimiento.

La presente investigación se justificó de modo teórico, puesto que generó reflexión y debate académico sobre las variables en estudio y su problemática frente a los distintos aspectos. Por otro lado, SUNEDU a través de la Ley universitaria N° 30020 en el artículo 48°, expuso que las universidades deben fomentar la realización de la producción de conocimientos a través de la actividad investigadora en la propia institución. De esta manera también se justificó de modo práctico porque trató de determinar a profundidad cuáles son las características de la gestión de calidad y

desarrollo organizacional en las Mypes rubro abarrotes del mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021 y también por que ayudó a resolver el problema antes mencionado.

De igual modo buscó mejorar el nivel de desempeño de la competencia de indagación Científica por parte de aquellas personas que estuvo en el proceso de realización de una investigación.

De modo **metodológico** se justificó porque se utilizó una metodología de tipo cuantitativa, diseño no experimental, puesto que se limitó a estudiar las variables en su ámbito natural sin modificaciones, por otra parte se usó la encuesta para la obtención de datos, así como también fórmulas estadísticas para la obtención de la muestra y por último programas informáticos para la tabulación de los datos. Además, no se improvisó en la realización y se consideró una investigación científica.

Delimitación

La investigación se delimitó desde la perspectiva:

- Temática.-Variables de estudio Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional.
- Psicográfica.- Unidad de análisis las Mypes del rubro Abarrotes.
- Geográfica.- Mercado Santa Rosa - Distrito 26 de Octubre
- Temporal. Año 2021.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Gestión de Calidad

Moreno & Núñez (2018), presentaron su tesis titulada “*Propuesta para implementación de un sistema de gestión de la calidad para la empresa supermercados ECO SAS, 2018*”, en Universitaria Agustiniiana (Colombia). Se aplicó la metodología de investigación descriptiva. Siendo sus principales conclusiones que, en los procesos de la organización, la calidad garantiza su crecimiento y progresión sostenible. Contribuir en el desarrollo de los colaboradores, al utilizar la tecnología como fuente de innovación. Se verificó que con la finalidad de acrecentar la productividad es necesario implementar un sistema de gestión de calidad. Es necesario identificar las necesidades y exigencias del cliente, a fin de captar clientes y lograr su fidelización.

Villanueva (2016) en su tesis titulada: *Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio ambulatorio de abarrotes en el distrito de Callería, año 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características del proceso de formalización y consecuentemente la adopción de herramientas administrativas para una gestión de calidad dentro del sector comercio rubro abarrotes del distrito de Callería y se obtuvieron los siguientes resultados. Conclusiones: Con el manejo de los trámites burocráticos en distintas entidades públicas asegura que las empresas que aún son informales, estarán dispuestas a regularizar ya que los trámites serán más rápidos. Con la ayuda de las encuestas se llegó a la siguiente conclusión que la principal característica para que exista un gran índice de informalidad de las MYPES en el mercado bellavista u

otras tiendas dentro del distrito de Callería, es que los comerciantes desconocen de los beneficios que trae al ser una empresa formal. Ahora que conocemos el factor principal del problema una de las soluciones es Formalizar a las MYPES y de esa manera serán reconocidas por el sistema y serán empresas legítimas dándole la oportunidad de surgir y llegar a ser competitivas. La innovación es un factor de emprendimiento que brinda crecimiento económico y diferenciación con respecto a otros mercados.

Borja & Jijón (2014) en su tesis presentada: *“Gestión en calidad de servicio, cimentado en la norma internacional ISO 9001:2008, en organizaciones de comercialización de productos de consumo masivo, caso: almacenes la rebaja, Quito-Ecuador Año 2014”*, cuyo objetivo general fue de definir un modelo de gestión de calidad de servicio cimentado en la norma ISO 9001: 2008 para Almacenes la rebaja. La investigación fue diseño no experimental - transversal – descriptivo. Se concluyó que es necesario que hoy en día las organizaciones que presenten problemas al momento de entrega de servicio busquen alternativas de solución, ya que lo que busca el cliente hoy en día es la calidad no solo del producto sino también la calidad de servicio que brindan al adquirir un producto. Dicha recomendación fue definir apropiadamente los cargos en las sucursales, determinando las funciones de cada colaborador y la forma en que debe de desarrollar su labor de trabajo.

Casanova (2018) en su tesis titulada: *La gestión de calidad y la formalización de las MYPE del sector comercio – venta de abarrotes en el mercado central de la ciudad de Casa Grande, año 2016*, El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, describir las principales características de la Gestión de la Calidad y la

Formalización de las MYPES del sector comercio rubro venta de abarrotes del mercado central de la ciudad de Casa Grande, 2016. La investigación fue diseño no experimental - transversal - descriptivo. Para el recojo de la información, no se seleccionó muestra, se trabajó con él 100% de la población en forma dirigida con una población de 10 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas, obteniéndose los siguientes resultados: El 70% de encuestadas no se encuentran formalizadas, teniendo el 80% como motivo principal su falta de conocimiento sobre los trámites para la legalización de sus actividades comerciales, reconociendo el 20% de los encuestados que, formalizarse les traería como ventaja principal el acceso al sistema financiero y de esta manera crecer dentro de su rubro comercial.

Chota (2018) en su tesis titulada: *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE en el sector comercio rubro distribuidora de abarrotes en Tumbes 2017*. Cuyo problema general es ¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y competitividad en las MYPES el sector comercio rubro distribuidoras en el distrito de Tumbes, 2017? Tiene como objetivo general Determinar la caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las MYPES el sector comercio rubro distribuidoras en el distrito de Tumbes, 2017. El tipo de investigación Descriptivo, su nivel es cuantitativo y el diseño no experimental; para este trabajo se usó una población de 8 MYPES, aplicando el cuestionario usando la encuesta canalizada mediante datos estadísticos y su descripción para identificar y determinar las características que presentan las distribuidoras de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2017. Concluye que las principales elementos de la gestión de calidad en donde se refleja que el elemento precio siempre es

la pieza vital para asegurar la compra, cabe indicar que el elemento impacto social busca interrelacionar al cliente y trabajadores, es por ello que manifiesta además que el negocio cumple con satisfacer las exigencias de los clientes, puesto que siempre se ofrece un servicio de calidad, sintiéndose satisfechos de los productos ofrecidos por las distribuidoras. Como técnica a 68 clientes para la variable gestión de calidad y competitividad; la información fue analizada mediante datos estadísticos y su descripción para identificar y determinar las características que presentan las distribuidoras de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2017.

Reyes, (2015) en su tesis titulada: *“Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las MYPE rubro bodegas del distrito de Paita, año 2015.”*, estableció como objetivo describir las principales características del financiamiento y la gestión de calidad en las MYPE, rubro bodegas del Distrito de Paita, año 2015, donde obtuvo los siguientes resultados: Respecto a las características del representante, el 57% son de género masculino, el 43% tienen de 40 años a 59 años, el 50% son casados y el 63% tienen estudios secundarios, respecto a las 8 micro y pequeñas empresas: el 53% tienen más de 4 años en el rubro y el 100% tienen de 1 a 5 trabajadores, respecto al financiamiento, el 83% si recurre al financiamiento formal, el 93% si ha recurrido a un financiamiento informal en el año 2015, el 43% ha solicitado 3 veces crédito en el año 2015, el 57% solicitó un monto mayor a los 15000, el 57% lo invirtió en capital de trabajo, el 83% trabaja con más de 2 entidades financieras, el 87% solicitó crédito al corto plazo, el 30% asegura que las cajas municipales brindan mayores facilidades para obtención de un crédito, el 47% asegura que la rentabilidad obtenida es igual al periodo

anterior, el 90% indica que el dinero que tiene es propio, el 90% asegura que el patrimonio que tiene es sólido, respecto a la gestión de calidad, el 70% asegura que si conoce qué es gestión de calidad, el 60% asegura que si ha aplicado alguna estrategia de gestión de calidad, el 80% basa su crecimiento en las características del servicio que brinda, el 30% indica que frecuentemente aplica los procesos administrativos como estrategia de Gestión de calidad, el 30% se asegura de evaluar frecuentemente la eficacia y eficiencia de la operación mediante control de procesos, el 40% asegura que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados y el 53% asegura que los objetivos de calidad han permitido a la MYPE lograr la mejora continua. Por lo que se concluye que las MYPE del rubro bodegas del distrito de Paita, están en constante financiamiento que le permitirá incrementar su nivel de ventas, pero que debe haber más aplicación de las técnicas y herramientas de gestión de calidad para un adecuado uso de los recursos que optimice la gestión permitiendo la expansión y crecimiento de la empresa.

Camacho (2017) tesis titulada *“Caracterización de la atención al cliente bajo el enfoque de la gestión de calidad de la empresa hipermercados Tottus del distrito de Sullana año 2017”* Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, tiene como objetivo determinar las principales características de la Atención Al Cliente Bajo El Enfoque De La Gestión De Calidad De La Empresa Hipermercados TOTTUS Del Distrito De Sullana Año 2017”, tiene como objetivos específicos Determinar las características de la atención al cliente de la empresa Hipermercados TOTTUS del distrito de Sullana; Describir las estrategias de atención al

cliente de la empresa Hipermercados TOTTUS del distrito de Sullana; Determinar las características de la Gestión de calidad de la empresa Hipermercados TOTTUS del distrito de Sullana; Identificar los principios de la gestión de calidad de la empresa Hipermercados TOTTUS del distrito de Sullana; La metodología utilizada para la investigación es de tipo descriptiva, la población de estudio fueron los clientes de Hipermercados TOTTUS tomándose una muestra de 96 clientes que se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados: el 41% de los encuestados opina que los trabajadores del área de atención al cliente a veces atienden de manera eficiente sus sugerencias o reclamos, el 33% considera que nunca lo hacen y solo el 26% considera que siempre hacen. Y se concluye que Las estrategias utilizadas por la empresa hipermercados TOTTUS se basan en la búsqueda de la satisfacción del cliente para lo cual se desarrolla una cultura de servicio que permite fidelizar a los clientes atendiendo sus requerimientos y escuchando sus recomendaciones poniendo como factor principal la satisfacción del cliente

González (2018) en su tesis titulada: *“Caracterización de la competitividad y calidad de servicio en las MYPE rubro bodegas de abarrotes de Castilla, año 2018.* Tiene como finalidad determinar las características de la competitividad y calidad de servicio en las MYPES rubro abarrotes de Castilla. La investigación es de tipo cuantitativa, presenta un nivel descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal; se diseñó un instrumento de recojo de información que fue validado por expertos realizando 15 preguntas de la variable competitividad y 15 de la variable de calidad de servicio haciendo un total de 30 preguntas las cuales son preguntas cerradas

con escala nominal y ordinal, las unidades económicas de estudio fueron las MYPES rubro bodegas de abarrotes de la Avenida Grau – Castilla; la muestra estuvo conformada por 4 bodegas con un total de 12 trabajadores además se consideró a 384 clientes a criterio de investigador. Dentro de las conclusiones es que las principales características de las MYPES si cuentan con un número regular de trabajadores, donde presentan algunas bodegas buena calidad de producto, buena atención al cliente, variedad de productos y competencia. Las características de la calidad de servicio es que los clientes manifiestan que la atención es buena, por otro lado en cuanto a la amabilidad de los empleados los clientes la consideran regular además los clientes requieren que capaciten al personal para una mejor atención. Los factores de la calidad de servicio que más inciden son el precio y buena atención.

2.1.2. Variable Desarrollo Organizacional

Farías (2015), presentó un trabajo de investigación denominado “*La Cultura Organizacional y su relación con los Factores Psicosociales en el departamento Administrativo del Municipio de Quito zona Quitumbe*” trabajo realizado en la Escuela Profesional de Ciencias Psicológicas de la Universidad Central del Ecuador. Asimismo, la investigación tuvo objetivo general, establecer la relación entre la cultura y los factores psicosociales en el departamento administrativo del Municipio de Quito Zona Quitumbe. La metodología empleada en esta investigación es descriptiva, de diseño correlacional y no experimental; se trabajó con todo el personal administrativo del Municipio de Quito Zona Quitumbe. Además, la investigación se fundamenta teóricamente, en el criterio de lo OIT sobre las condiciones que requiere el trabajador para evitar posibles riesgos

psicosociales, que son aquellas condiciones que están presentes en el ámbito laboral, personal e individual de cualquier trabajador afectando la salud tanto física, psíquica y social. La conclusión general de la investigación, nos indica que la Cultura Organizacional si tiene relación con los factores Psicosociales pese a que los indicadores son desfavorables para la administración Zonal Quitumbe, teniendo como recomendación de aplicar el diseño del plan de acción para la disminución de los factores psicosociales que se planeó a las jefaturas.

Torres (2014) realizó una investigación titulada *“El Impacto de las Tiendas de Conveniencia frente a las Tiendas de Abarrotes en el Distrito Federal”* trabajo presentado por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Mercadotecnia de la Universidad Panamericana de México D.F. La investigación tuvo como objetivo, demostrar el impacto que actualmente están enfrentando las tiendas de abarrotes con las tiendas de conveniencia y a partir de ello diseñar una estrategia para fortalecer a las tiendas de abarrotes. Además, la metodología que se empleó en la investigación fue descriptiva y observacional que se utilizaron como fuente de estudios de mercado, datos estadísticos, libros, revistas e información de la ANTAD y la ANAM (Asociación Nacional de Abarroteros Mayoristas), entre otras. Y con la información obtenida se elaborará una propuesta de valor para las tiendas de abarrotes en estudio. Llegando a las siguientes conclusiones: Actualmente vivimos en un mundo globalizado en donde no solo competimos con la gente de nuestro país, competimos contra el mundo entero. Y las tiendas de abarrotes se vuelven competencia de grandes cadenas como OXXO y Bodega Aurrera en donde se ven desarmadas frente a

estos gigantes. Estas cadenas tienen la posibilidad de negociar con los distribuidores principales lo cual las lleva a conseguir mejores precios que una tiendita, aunado a esto han desarrollado fuertes estrategias de precios e importantes inversiones en nuevas tecnologías, lo que implica costos más agresivos. Es por eso que se propone crear una asociación en la que todos los tenderos tengan voz y voto para poder negociar con las grandes cadenas de distribución y se pueda reducir todo tipo de costos, de igual forma los tenderos podrán tener acceso a nuevas tecnologías y fuentes de información que les permitan desarrollarse y volverse competitivos.

Chávez, Cigüeñas y Martensen (2016) realizaron la investigación titulada: *“La relación entre los Estilos de Liderazgo y las Actitudes ante el Cambio Organizacional en una empresa de Servicios”* trabajo de investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Desarrollo Organizacional en la Universidad del Pacífico: Lima - Perú. La investigación tuvo como objetivo general, determinar el grado de relación entre los estilos de liderazgo y las actitudes ante el cambio organizacional de los trabajadores de una empresa peruana de sector servicios. El estudio que sustenta esta tesis es una metodología de tipo cuantitativo, transversal porque la recolección de información se realizó en una sola medición y correlacional porque se busca evaluar el grado de asociación entre dos variables. Llegando a las siguientes conclusiones: La actitud predominante en la organización es la de aceptación ante el cambio organizacional, seguida por la actitud de temor ante el cambio y, en último término, la actitud de cinismo. Este resultado denota que se trata de una empresa con una

disposición favorable hacia el cambio organizacional. El aporte de la investigación es la propuesta de mejora en las actitudes hacia el cambio organizacional.

García (2019) en su tesis *“El Benchmarking y su incidencia en el Desarrollo Organizacional para empresas de comercialización y distribución de alimentos y productos, provincia de Trujillo Año 2017”* presentada en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional de Trujillo. Planteó como objetivo general, determinar la incidencia del Benchmarking en el Desarrollo Organizacional para las empresas del sector de comercialización y distribución de alimentos y productos, de la Provincia de Trujillo, año 2017. Esta investigación utilizó una metodología de tipo de estudio cuantitativa y cualitativo. Para el enfoque cualitativo se utilizó diseño de análisis de contenido. Asimismo, se concluyó que la incidencia del benchmarking en las empresas del sector de comercialización y distribución de alimentos y productos de la provincia de Trujillo es positiva, puesto que se determinó el valor chi cuadrado 2.8 mayor que el valor crítico 0.04, puesto que se adoptaría el benchmarking como proceso que contribuye al desarrollo organizacional en las empresas y por último aplicaciones a las empresas líderes. Considerando la innovación de la variable Desarrollo Organizacional y la escasa información respecto a su aplicación en el rubro Abarrotes en la región de Piura, se han tenido en cuenta el estudio de las siguientes investigaciones como premisas para nuestro proyecto.

García (2017) elaboró una investigación titulada *“Caracterización de la Capacitación y Competitividad de las MYPE Comerciales rubro Abarrotes del Mercado Acomipomaler (Piura), año 2017”* trabajo presentado en la Facultad de Ciencias

Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración de la Universidad los Ángeles Chimbote – Filial Piura. La investigación tuvo como objetivo general, determinar las características de la capacitación y la competitividad de las MYPE comerciales, rubro abarrotes del mercado ACOMIPOMALER, año 2017. Y se utilizó una metodología de tipo y nivel descriptiva - cuantitativo, de diseño no experimental de corte trasversal, se acudió a una muestra de 15 MYPE, 45 trabajadores y 68 clientes se aplicó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. Finalmente se concluyó: En las MYPE bajo estudio es necesaria la capacitación ya que es una herramienta importante para mejorar el desempeño laboral. Por otro lado los trabajadores carecen de habilidades e inseguridad en sus conocimientos que son necesarios para poder desempeñar correctamente sus funciones en el puesto de trabajo. Asimismo, determinó que los empresarios cuentan con experiencia en el negocio, ofrecen productos de calidad a precios accesibles al consumidor logrando tener estas ventajas para ser más competitivas que las demás empresas del mercado.

Medina (2016) realizó una investigación titulada *“Factores de la Competitividad y el Merchandising en las MYPE Comerciales rubro Abarrotes en el Distrito de la Brea - Talara, Período 2016”* trabajo presentado en la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración de la Universidad los Ángeles Chimbote - Filial Piura. Se tuvo como objetivo general, determinar los principales factores de la Competitividad y el Merchandising de las MYPE del sector comercial rubro abarrotes en el Distrito de La Brea, período 2016. Además, la investigación se desarrolló usando la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y

diseño no experimental de corte transversal. Para su elaboración se escogió una población de 25 MYPE; tomando una muestra de 57 clientes a las cuales se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario. Llegando a las siguientes conclusiones: Respecto a los datos generales del representante de la empresa, la edad promedio de los clientes estudiados es de 40 a más años la cual representa un 40%; mientras que el 68 % de los clientes son femeninos y el 67 % tiene estudio primaria completa; respecto al servicio eficiente de las MYPE el 56 % de los clientes opinan que las MYPE si brindan un servicio eficiente; respecto al uso de la tecnología para captar la atención del cliente el 53 % de los clientes opinan que las MYPE si hacen uso de la tecnología.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Variable Gestión de Calidad

2.2.1.1. Definición de Calidad

Según Cuyutupa (2017) determinó que la calidad es aquella capacidad de satisfacer a clientes con el producto o servicio que se les brinda por ende es el resultado de las actividades de cada etapa de los procesos conformando un sistema.

Se demostró que la calidad es de gran importancia hoy en día para las organizaciones permitiendo que el proceso, producto o servicio sea ejecutado y ofrecido, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes tanto interno como externo.

Se pudo entender que la calidad no es suficiente tenerla, sino ejecutar y adherir la calidad, a través de actividades debidamente planificadas, planes y sistema; imprescindible para que puedan establecer una confianza única concerniente al producto

o servicio cumplirá con la finalidad de satisfacer cada característica dada por localidad (García, 2018).

2.2.1.2. Definición de Gestión de Calidad

Según Riquelme (2015) indico que es un conjunto de fuerzas por el cual permiten que se pueda llevar acabo las misiones que se han planteado en las organizaciones.

Por otra parte Duque (2015) manifestó que es aquel conjunto sistemático que posibilito crear medidas controladoras de manera interna en las organizaciones, así mismo permitió más control en proceso y alcance de los objetivos organizacionales. Cabe observar que existe el 90.9% de las Mypes no sabe acerca de gestión de calidad y esto debido a la incomprensión sobre la importancia de esta herramienta que beneficia a la organización.

Por otra parte Raffino (2019) indicó que la gestión de calidad es un conjunto de procesos sistemático que asiste que cualquier entidad planee, efectué y monitoree la operación .Este conjunto afianzó el crecimiento de la empresa y satisfacción del cliente.

Según los autores anteriores citados se pudo entender que la gestión de calidad es una herramienta sistemática que permite tomar acciones planificadores como es el caso de que se pueda crear medidas controladores para los procesos y por otra parte se pueda llevar a cabo las misiones y cumplimiento de objetivos organizacionales, con el fin que brinde confianza en los productos y servicios que satisfacen los requisitos de calidad.

2.2.1.3. *Elementos de un Sistema de Gestión de Calidad*

Según Rafael (2015) cuatro elementos para el sistema de Gestión de Calidad los cuales son:

a) Estructura Organizacional: Hace referencia a que la empresa defina a través de funciones y responsabilidades para el logro de objetivos. Por ende es la forma en como la empresa organiza a su personal.

b) Planificación (estrategia): Constituye un conjunto de actividades que permite a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización: ¿A dónde quieren llegar?, ¿Qué van hacer para lograr?, ¿Cómo lo van hacer?, ¿Qué vamos a necesitar?, sin embargo se alcanzara siendo personas rigurosas en el desarrollo con el fin que se pueda prever cualquier tipo de situación que perjudique el éxito de los planes previstos.

c) Recursos: Es todo aquello que se necesita para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).

d) Procesos: Es un conjunto de pasos definidos que se debe realizar para transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la empresa decide si documentar o no los procedimientos. Esencialmente las responsabilidades de la empresa logran tener vínculo a un proceso, englobando las compras.

2.2.1.4. Principios de Gestión de Calidad

La calidad del servicio se sustentó en un conjunto de principios que debe practicar toda organización que desea ser competitiva y satisfacer plenamente las necesidades del cliente.

Por otra parte González y Arciniegas (2017) señaló algunos principios a tener en cuenta:

Principio 1: Organización Enfocada al cliente: Es donde toda empresa debió satisfacer todas las necesidades y superar las expectativas de los clientes. Por otra parte la organización tenga la capacidad en poder fidelizar a todos los clientes y también a los Stakeholders, implicando:

- Observando y estudiando las distintas expectativas y necesidades de sus clientes.
- Óptima comunicación y capacitación a todos los integrantes de la empresa midiendo las necesidades de los clientes, por otra parte el personal tiene poseer conocimiento en la afectación de su trabajo acorde a la percepción que el cliente tiene de la organización, de los servicios y productos que se oferta.
- Evaluación de la complacencia de consumidores y planificación con respecto a los resultados, sin embargo, la empresa tiene que ejecutar indagando con la finalidad de obtener conocimiento acerca de la percepción que tiene los clientes de su empresa y planificar un buen producto y servicio para ofrecer.
- Identificar la forma de relación que existe entre el personal y los clientes, para garantizar una buena atención comercial, y si es posible desde primer contacto

hasta el servicio postventa, si fuese necesario.

Además mencionó que el objetivo y la misión es la parte principal de toda empresa, puesto que tiene como base fundamental la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, aún en empresas sin fines de lucro como las empresas estatales, porque no tendría sentido que exista sino hubiera la necesidad de satisfacer a un receptor del producto o cliente, por todo lo dicho es lógico suponer que todo los esfuerzos, procesos y estrategias de una empresa deben enfocarse a la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, e incluso a superar las expectativas de las mismas.

Principio 2: Liderazgo. –Destaco que el liderazgo en la organización es esencial puesto que son los encargados de implantar una unidad de propósito en la empresa, además orienta a todo el personal para el logro de objetivos de calidad planteado.

Por consiguiente, el liderazgo es la función del líder dentro de una empresa, el cual consiste en establecer la unidad de propósito, los objetivos generales, la visión y la misión, considerando lo más importante, dirigir, motivar y guiar al personal, para el alcance de cumplir la meta establecida por la empresa. Por lo tanto, el éxito de un líder se mide por la capacidad de mantener y crear un ambiente donde el personal se encuentre totalmente involucrado y comprometido con los objetivos de la empresa.

Principio 3: Compromiso del Personal. Destacó que es indispensable que el personal de la empresa tenga la total competencia y compromiso en generar valor al consumidor. Por ello la organización debe hacer partícipe a todos los integrantes, en la cual los conocimientos y habilidades sean potenciados y respetados. Por ende el personal

es la esencia de la organización y su total compromiso favorece que sus habilidades sean benéficas para la organización.

Principio 4: Enfoque a procesos: Es la capacidad de que la empresa gestione y comprenda cada una de las actividades empresariales, como un proceso internacional de un sistema global y razonable, conduciendo a:

- Definir las funciones para el alcance de óptimos resultados.
- Cada colaborador debe tener en mente sus responsabilidades para que gestione sus funciones claves.
- Realicen un estudio sobre las consecuencias, riesgos, y los impactos sobre los clientes, proveedores y personal. La orientación a procesos definió que los nuevos sistemas, ya sean de gestión de la calidad o de cualquier otra índole, se concentren más en el estudio, desarrollo y mejoramiento de los procesos, es decir, las actividades y los recursos asociados, que conducen a la obtención de un resultado o producto esperado. Por tanto, son las distintas funciones y actividades que, utilizan recursos, transforma elementos de entrada en salidas, resultados o productos, significando que el producto satisface las necesidades del cliente, en resultado de un proceso.

Principio 5: Mejora Continua. – Este principio es moderno en cuanto a la definición de Calidad. Sin embargo se debe aplicar en las decisiones de enfoque de mejora continua, permitiendo competir en mejores condiciones con su competencia a los cambios de las condiciones externas e internas.

Se consideró a los sistemas de gestión de la calidad moderna como la mayor virtud y el uso del enfoque sistemático, porque consigue la verdadera integración de

todos los elementos de un sistema productivo de bienes y servicios como son las materias primas y materiales, la infraestructura, la tecnología, instalaciones, maquinaria, los recursos económicos, herramientas, y el fundamental recurso humano.

Principio 6: enfoque del sistema hacia la gestión: hace referencia en que los cambios residen en la empresa, en la cual deja de lado las áreas funcionales pasando en ser una organización por procesos con el fin se le brinde valor a los clientes.

Aplicando el principio de enfoque del sistema hacia la gestión se impulsan las siguientes acciones:

a) Definir el sistema identificando o desarrollando aquellos procesos que afectan a un objetivo concreto; b) Estructurar el sistema para alcanzar el objetivo de la forma más eficaz; c) Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema; d) Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación; e) Establecer limitaciones en los recursos antes de pasar a la acción.

Principio 7: Toma de decisiones basada en la evidencia. Hace referencia en que la empresa se base en analizar rigurosamente y evaluar metódicamente los datos; e información disponible, logrando obtener una mayor probabilidad de generar resultados óptimos con la menor desviación posible. Para alcanzar se debió conducir en:

- Revisar que la información y los datos sean confiables y exactos.
- Establecer un sistema para obtener accesibilidad a datos
- Estimar la información y los datos empleando los métodos válidos.
- Realizar la toma de decisión basado en los análisis de la información

equilibrada con la experiencia y la intuición. Entonces las decisiones tomadas con

base en datos y hechos son comunes que sean tomadas por los gerentes y el personal directivo de la organización, conlleva a resultados correctos. Por lo tanto, la teoría de las decisiones es fundamental para las ciencias administrativas. Y por último los gerentes y directivos deben aprovechar las herramientas estadísticas para tomar decisiones efectivas basadas en el análisis de los datos y la información.

Principio 8: Gestión de las Relaciones: Toda empresa tiene un conjunto de partes interesadas siendo los Stakeholders quienes desempeñan cada actividad en la empresa. La empresa y sus Stakeholders, son interdependientes entre ellos, por lo que el establecimiento y el cuidado de una relación mutuamente beneficiosa y crece las posibilidades de éxito a medio y largo plazo. Así mismo la gestión de las relaciones es beneficiosa entre la empresa y los proveedores, en la cual es esencial que la organización realice alianzas estratégicas con los proveedores y es un sistema integrado cuyos componentes interactúan para conseguir los objetivos de la misma, sin embargo la empresa forma parte de un sistema mayor y se conoce con el nombre de “Cadena del valor y más concretamente Cadena de abastecimiento”, donde el proveedor es el primero y los clientes o usuarios son los últimos, y para que la cadena no se rompa por falta de uno de los miembros y el sistema pueda cumplir con los objetivos en forma eficiente y eficaz, es primordial que el proveedor este integrado a la empresa, para lo cual es necesario e importante que se establezcan relaciones cordiales, entre las dos partes, proveedor y empresa, donde los expertos lo conocen como ganar, ganar en donde ninguna de las partes saca ventaja de la otra; sino que por el contrario, se complementan en la búsqueda de la creación de valor para el cliente.

Principio 9: Mejoramiento Continuo: Hoy en día los expertos en administración empresarial con los adelantos científicos y tecnológicos, son también el fruto de ir mejorando continuamente gracias a los descubrimientos de las ciencias y sus aplicaciones prácticas a la solución de los problemas de la humanidad. En Ingeniería se conoce, la disciplina como el paradigma de que “siempre hay y habrá una mejor forma de hacer las cosas” y es importante conocer que las empresas deben estar revisando sus sistemas, funciones, procesos y procedimientos para encontrar mejores formas de llevarlas a cabo. Y por último la mejora se consigue en cuanto la empresa sigue el ciclo PCDA (planificar, desarrollar, controlar, desarrollar y actuar) para las mejoras pertinentes.

2.2.2. Variable Desarrollo organizacional:

2.2.2.1. Definición

Para Maldonado (2017) definió al desarrollo organizacional como proceso sistemático y planificado en el que se utilizan los principios de las ciencias del comportamiento con el fin de incrementar la efectividad individual y la de la organización.

Mientras lo que definió el autor se puede interpretar que, para todo desarrollo de una organización, tiene que procesar diversos aspectos de ejecución que va motivar al personal y a la institución, a continuar buscando la mejoría con cambio organizacional y darle continuidad en el tiempo como institución en proceso de desarrollo o mejoría.

Por otra parte Rodríguez, D. (2015) indico que es un conjunto de procesos que mejoran la productividad y efectivizan los resultados de las actividades de una empresa u organización basados en una planificación acorde a su situación real.

Se puede interpretar con la definición del autor que para todo desarrollo organizacional se debe procesar ordenadamente las diferentes ejecuciones que permiten a los colaboradores y a la propia organización, a que siga adelante en búsqueda de la mejora con cambio organizacional y asimismo sigan continuando la organización en los procesos para un buen desarrollo y ventaja.

2.2.2.2. Técnicas de Desarrollo Organizacional:

Maldonado (2017) manifestó que existen tres técnicas de desarrollo organizacional que permiten a las empresas mejorar el rendimiento de sus colaboradores y garantizarles a ello un excelente clima laboral. Cada vez las organizaciones deciden aplicar el desarrollo organizacional cuyo fin es el de optimizar el rendimiento y bienestar

de colaboradores. A continuación explicare las técnicas más usadas efectivas en la etapa de intervención del D.O.

1) Retroinformación base a encuesta: esta técnica consiste en la entrega de cuestionario por lo cual los colaboradores deben calificar a la empresa en los temas de, valores de organización, innovación, clima, entre otros.

2) Formación de equipos: la principal técnica de este subtema es el de fortalecer las relaciones colaboradores y trabajo colaborativo o equipo, incluyen análisis de roles en el equipo, fijación de metas y desarrollo de relaciones interpersonal.

3) Círculos de calidad: consiste en que la empresa planifique reuniones para que puedan detectar, analizar y solucionar problemas que pueda perjudicar en entorno a la administración.

2.2.2.3. *Principios de Desarrollo Organizacional*

Según Guizar (2016) indicó que es necesario conocer los siguientes principios:

1. Cultura Organizacional. Consiste en el modo de vida, valores, expectativas, particularmente de interacción y de relación. La única manera posible de cambiar las organizaciones es cambiar su cultura, esto es, cambiar los sistemas dentro de los cuales los hombres trabajan y viven.

2. Cambio organizacional. Se hace referencia a la estrategia organizacional en la cual puede aplicar cualquier tipo de empresa, a la necesidad de cambio que presente por disfunciones o desempeño en determinadas áreas. Por otra parte el mundo moderno se caracterizó por un ambiente de cambios rápidos, constantes y progresivos.

3. Interacción organización - ambiente: Organización y ambiente están en continua y estrecha interacción. Una organización sensible y flexible tiene capacidad y versatilidad para redistribuir con rapidez sus recursos de modo que maximice su adaptación y mejore su rendimiento para alcanzar sus objetivos dentro de un ambiente estable.

III. HIPÓTESIS

Hernández & Mendoza (2019) manifestó que la investigación cuantitativa se caracteriza por ser descriptiva, tratándose de precisar las características de la investigación, siendo descritos las peculiaridades sobresalientes después del análisis concretado gracias a la recolección de datos, por ende no aplica hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. *Diseño de la investigación*

En la presente investigación cuantitativa se orienta en las técnicas totalmente estructuradas con el fin de medir variables determinadas. Sin embargo esta investigación es de tipo cuantitativo en la cual se denominó gracias a los datos previamente manejados orientado en la cuantificación y calculo (López &Sandoval, 2016)

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2015) indicó que la investigaciones se desarrolló de nivel descriptivo porque mencionan, clasifican y subrayan los elementos, principios, técnicas y principios de las variables que se van a investigar.

El diseño que se aplicó es no experimental que Según Hernández (2017) indicó que se llevó a cabo sin manipular las variables y por otra parte no se intervino en las modificaciones de aquellas. De esta manera es que se observan los acontecimientos tal como se encuentra en el entorno.

4.2. *Población y muestra*

4.2.1. *Población*

Barrera (2015), definió al universo o población como aquel conjunto de seres que pertenecen al ámbito espacial y que poseen la característica estudiada y además están dentro de los criterios de inclusión. En este caso el universo se conformó por 10 MYPES del rubro Abarrotes del Mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre siendo las unidades de análisis. Asimismo para la recolección de los datos por parte de la gestión de calidad se acudió a los propietarios y desarrollo organizacional a los trabajadores.

Por lo consiguiente para las variables Gestión de calidad se encuestó a los propietarios de las 10 MYPES de abarrotes siendo una población finita.

Desarrollo Organizacional, se encuestó a los trabajadores en las cuales conforman población finita, puesto que se conoce los trabajadores de cada tienda.

Cuadro 1 Fuente de información

Variable: Gestión de Calidad		
Fuente de información	Población	Muestra
Propietarios	Finita	10
Variable: Desarrollo Organizacional		
Fuente de información	Población	Muestra
Trabajadores	Finita	60

Elaboración: Propia

CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION

CRITERIO DE INCLUSION

Variable Gestión de Calidad:

- Se acudirán a todos los propietarios de las Mypes del Mercado Santa Rosa

Variable Desarrollo Organizacional

- Se acudió a los trabajadores de ambos sexos cuyas edades fue mayores de 18 años, ubicadas en el Mercado Santa Rosa.

CRITERIOS DE EXCLUSION

Variable Gestión de Calidad

- Propietarios de las Mypes rubro abarrotes del Mercado Santa Rosa que no muestren interés en proporcionar información referente a las variables de estudio.

Variable Desarrollo Organizacional

- Se excluyó a personas menores de 18 años

4.2.2. Muestra

Barrera (2015) definió a la muestra como la representatividad de una parte o subgrupo del universo o población de interés sobre el cual se recolectó datos y además se pudo definir y delimitar las condiciones o características de la población.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 2: Operacionalización de las variables

Matriz de Operacionalización – Gestión de Calidad						
	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala	
GESTIÓN DE CALIDAD	Duque (2015) indico como aquel conjunto sistemático que posibilito crear medidas controladoras de manera interna en las organizaciones, así mismo con estas medidas permite a que tengan más control en proceso y alcance a los objetivos organizacionales.	Elementos	La dimensión “elementos “se midió con los indicadores: Estructura organizacional, planificación, recurso y procesos. Con la escala nominal..	Estructura organizacional	Nominal	
				Planificación		
				Recursos		
				Procesos		
		Principios	La dimensión principios se midió con los indicadores: Organización de Enfoque al cliente, Liderazgo, Compromiso del Personal, Enfoque a procesos, Mejora Continua, Toma de decisiones basada en la evidencia Gestión de las relaciones. Con escala nominal		Organización de enfoque al cliente	Nominal
					Liderazgo.	
					Compromiso del Personal.	
					Enfoque de procesos	
					Mejora Continua.	
					Toma de decisiones basada en la evidencia.	
Gestión de las relaciones.						

Matriz de Operacionalización Desarrollo Organizacional					
	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Maldonado (2017) definió al desarrollo organizacional como “proceso sistemático y planificado en el que se utilizó los principios de las ciencias del comportamiento para que de esa forma se pueda incrementar la efectividad individual y las organizaciones.	Técnicas	La dimensión “Técnicas” se midió con los indicadores: retroinformación, formación de equipo, calidad de vida. Con escala nominal	Retroinformación	Nominal
				Formación de equipo	
				Círculos de calidad	
		Principios	La dimensión “principios” se midió con los indicadores: cultura organizacional, cambio organizacional y interacción organización- ambiente. Con escala nominal	Cultura organizacional	Nominal
				Cambio organizacional	
				Interacción Organización ambiente.	

--	--	--	--	--	--

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Gil (2016) señaló que la técnica de la recolección de la información engloba todo los medios técnicos que se empleó para registrar la recolección de la información para investigaciones .Así que en la presente investigación se aplicó la técnica de encuesta para la recolección de datos o información ya que permitió obtener y elaborar los datos de manera dinámica y eficaz.

Hernández (2016) definió al cuestionario como “un conjunto de interrogantes en relación de una o más variables. Por consiguiente la presente investigación se utilizó un instrumento cuestionario para el recojo de datos, fue dirigido a los propietarios y trabajadores de las Mypes rubro abarrotes del mercado Santa Rosa. Hernández (2016) señaló que dentro del nivel de medición nominal existen categorías de dos a más del ítem o variables que se midió en la investigación, sin embargo estos no tienen orden o jerarquía es decir no hay orden de mayor o menor para la medición.

4.5. Plan de análisis

En el desarrollo de la investigación se adhirió una técnica de la encuesta, con el fin en que se obtuvo resultados determinantes de la información recaudada atraves del cuestionario prediseñado.(Gallardo,2017) indicó que primeramente se hace revisión correcta del instrumento es decir que atraves de ello se identificó y se corrigió los posibles fuentes de error. Seguido de la obtención de datos se codificó para que se mantenga un orden y posibilitó el tratamiento informático, además su objetivo es de sistematizar y simplificar las informaciones que se originó del cuestionario. Para los datos cuantitativos, se empleó el análisis estadístico mediante los cálculos porcentuales, entre otros.

Estos cálculos pudo ser realizados manualmente, pero es recomendable el uso de herramientas estadísticas utilizando programa estadísticos (SPSS, SAS, entre otros)

La presente investigación se empleó métodos informativos e informáticos como son el internet, Microsoft office, PowerPoint, Word, Excel, los cuales permitió construir cada parte de la investigación, Word sirvió para confeccionar el proyecto de investigación, Excel para la elaboración de tablas y figuras en las cuales se representó los resultados; y PowerPoint para la elaboración de exposición.

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 3 Matriz de consistencia

Enunciado	Problema	Objetivo	Hipótesis	Metodología
General	¿Cuales serán las características de gestión de calidad y desarrollo organizacional en Mypes Rubro Abarrotes del Mercado Santa Distrito 26 de Octubre, Año 2021?	Identificar las características de la gestión de calidad y desarrollo organizacional en Mypes rubro abarrotes del mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021	Hernández & Mendoza (2019) manifestó que la investigación cuantitativa se caracterizó por ser descriptiva, tratándose de precisar las características de la investigación, siendo descritos las peculiaridades sobresalientes después del análisis concretado gracias a la recolección de datos, por ende no aplica hipótesis.	<p>Tipo de investigación Cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental, corte transversal</p> <p>Población: Muestra 10 MYPE del Mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre 10 propietarios y 60 trabajadores Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario</p>

Especifico		<p>a) Determinar los elementos de gestión de calidad en Mypes rubro abarrotes del mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021.</p> <p>b) Identificar los principios de gestión de calidad en Mypes rubro abarrotes del mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021.</p> <p>c) Describir las técnicas de implementar el Desarrollo Organizacional en Mypes rubro abarrotes del mercado Santa Rosa Distrito 26 Octubre, Año 2021</p> <p>d) Determinar los principios de desarrollo organizacional en Mypes rubro abarrotes del mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre- Piura, Año 2021</p>		
------------	--	---	--	--

4.7. Principios Éticos

Según la ULADECH (2021) señaló que los principios éticos que se aplicó en la investigación son los siguientes:

Protección de las personas, los individuos son el Centro de la investigación es por ello que se tuvo en cuenta lo siguiente: Se respetó la dignidad humana, reservación de la información brindada por los representantes de las MYPE.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Los trabajos de la investigación fue entregado atraves del campus virtual de la Universidad, previniendo en no imprimir documentos en la cual no se solicitaba tal situación en el momento. Por otra parte se tuvo en cuenta el cuidado del medio ambiente, utilizando hojas de reciclaje para las encuestas aplicadas a los propietarios y trabajadores de las Mypes

Libre participación y derecho a estar informado: Se contó con la manifestación de voluntad propia por parte de las personas que participó en la investigación, siendo informados sobre el fin de la investigación

Beneficencia no maleficencia: Se garantizó el bienestar de los participantes que fue parte de la realización de la investigación y proporcionando confianza para la disminución de posibles efectos negativos.

Justicia: Se sostuvo una distribución justa y equitativa de los beneficios y riesgos de la participación en la investigación. Así mismo otorgándoles a todos los participantes el derecho a acceder a sus resultados de manera equitativa.

Integridad Científica: Se afianzó a los individuos que son partícipes de la investigación, estén expedito de riesgos o daños que puedan poseer; por lo tanto se asumió el compromiso de cuidar y respetar a los participantes de la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Primer Objetivo específico: Determinar los elementos de gestión de calidad en Mypes rubro abarrotes del mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021.

Tabla 1

"Elementos de la Gestión de Calidad"

N°	Categoría	Si		No		Total	
		f	%	f	%	N	%
1.	¿Sus trabajadores conocen cuáles son sus funciones y responsabilidades para el logro de los objetivos?	10	100	0	0	10	100
2.	¿Cree Usted que la capacitación por inducción fomenta desarrollo de las habilidades de los colaboradores?	10	100	0	0	10	100
3.	¿Considera Usted que los trabajadores realizan las ventas que Ud. Tiene programadas?	8	80	2	20	10	100
4.	¿Abastece constantemente a su tienda con nuevos productos lanzados al Mercado?	7	70	3	30	10	100
5.	¿Sus trabajadores tienen conocimientos de los beneficios de los productos que Brinda a los clientes?	10	100	0	0	10	100

Fuente: Resultado de la encuesta aplicado a propietarios

Elaboración: propia

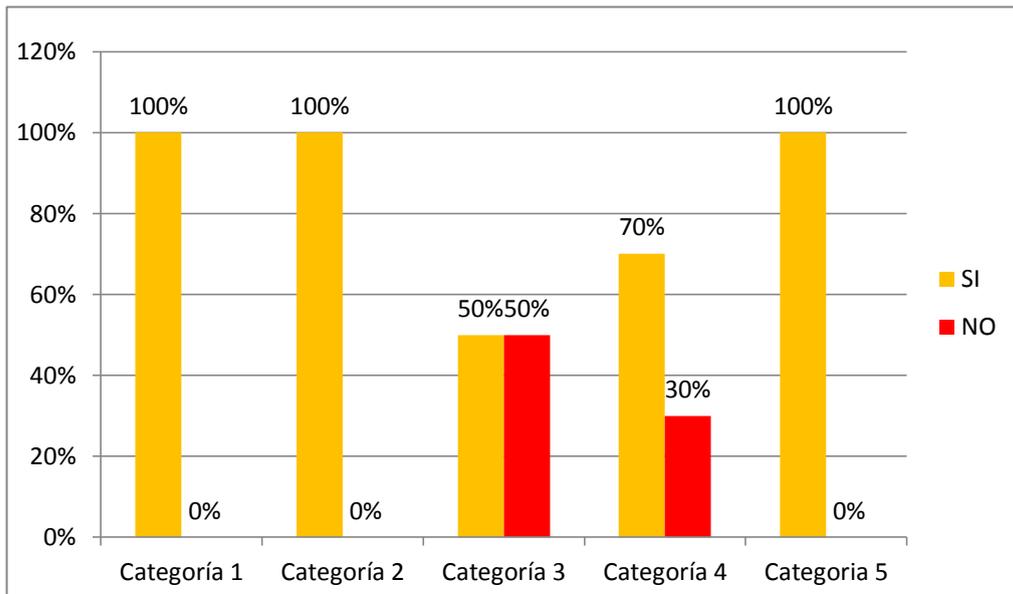


Figura N°1: Gráfico de barras que representa a "Elementos de la Gestión de Calidad"

En la tabla 1 y figura 1 se evidenció que de los 10 propietarios encuestados el 100% indicó que conocen sus funciones y responsabilidades para el logro de los objetivos. Además se observó que el 100% si creen que la capacitación por inducción fomenta el desarrollo de las habilidades de los colaboradores. Con respecto a la pregunta ¿Considera Usted que los trabajadores realizan las ventas que Ud. Tiene programadas?, , evidenció que el 80 % de los propietarios indicó que los trabajadores realizó ventas que se tiene programada, mientras que el 20 % indicó que no. Por otra parte el 70% de propietarios Abastecen su tienda con nuevos productos y por último el 100% manifestó que sus trabajadores conocen los beneficios de los productos que brindan a sus clientes.

Segundo Objetivo específico: Identificar los principios de gestión de calidad en Mypes rubro abarrotes del mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021.

Tabla 2

"Principios de Gestión de Calidad"

N°	Categoría	Si		No		Total	
		f	%	f	%	N	%
6	La empresa comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes?	10	100	0	0	10	100
7	¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados?	10	100	0	0	11	100
8	¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad?	3	30	7	70	10	100
9	¿Se comparten libremente conocimientos y experiencias en equipos de trabajo?	10	100	0	0	10	100
10	¿Evalúa los posibles riesgos, e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores?	10	100	0	0	10	100
11	Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas?	7	70	3	30	10	100
12	¿Considera Ud. que al implementar un sistema de gestión de calidad implicara en hacer hincapié en la mejora continua cumpliendo con las expectativas de todos los clientes	10	100	0	0	10	100

13	¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	10	100	0	0	10	100
----	--	----	-----	---	---	----	-----

Fuente: Resultado de la encuesta aplicado a propietarios

Elaboración: propia

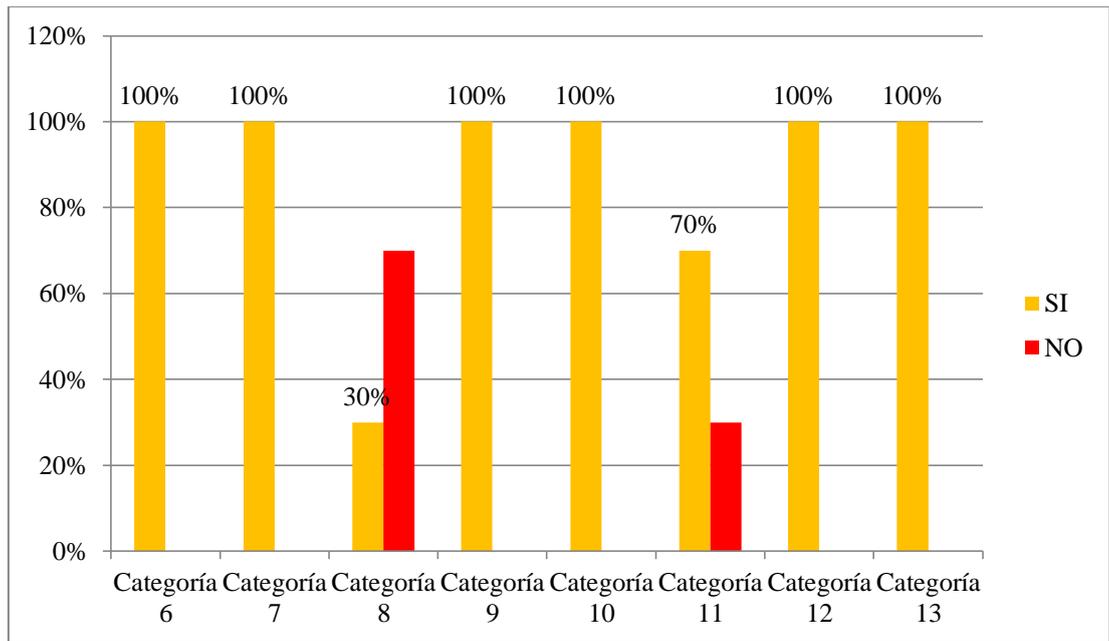


Figura N°2: Gráfico de barras que representa a "Elementos de la Gestión de Calidad"

En la Tabla 2 y figura 2 se evidenció que el 100% de propietarios manifestó que comprenden las necesidades actuales y futuras de sus clientes, sus empresas midió la satisfacción de los clientes y actuó según los resultados. Además se evidenció que el 30% no proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad, mientras que el 70% si proporcionó. Por otra parte el 100% indicó que comparten libremente conocimientos y experiencias en equipos de trabajo; evalúan los posibles riesgos, e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores. El 30% indicó que fomentan la mejora continua de productos, procesos y sistemas en sus empresas. Se observó que el 100% consideró que la implementación de un sistema de gestión de calidad implicó en

hacer hincapié en la mejora continua con las expectativas de todos los clientes. Y por último estableció relaciones con los proveedores para el logro de beneficios a corto y largo plazo.

Tercer Objetivo específico: Describir las técnicas de implementar el desarrollo organizacional en Mypes rubro abarrotes del mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021.

Tabla 3

"Técnicas de implementación para el Desarrollo Organizacional"

N°	Categoría	Si		No		Total	
		f	%	f	%	N	%
14	¿Califican a Uds. a la organización a través de cuestionario brindado por la organización?	20	33.33	40	66.67	60	100
15	¿Es Ud. parte de un equipo que se desempeña hacia una meta común?	60	100	0	0	60	100
16	¿Considera Ud., que trabaja de manera eficiente con su equipo de trabajo?	60	100	0	0	60	100
17	¿Lo consideran a Ud., como parte de la toma de decisiones?	60	100	0	0	60	100

Fuente: Resultado de la encuesta aplicado a Trabajadores

Elaboración: propia

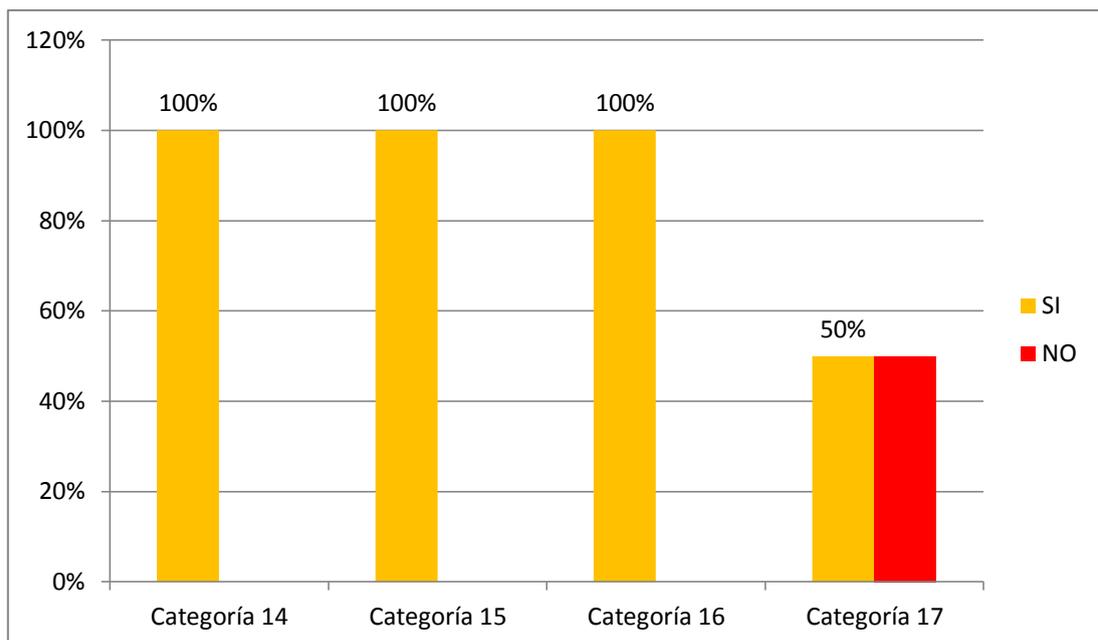


Figura N°: Gráfico de barras que representa a "Técnicas de implementación para el Desarrollo Organizacional"

En la Tabla 3 y Figura 3 se evidenció que de los 60 trabajadores indicó que el 100 % que si califican a la organización a través de cuestionario brindado por la organización, son parte de un equipo que se desempeña hacia una meta común. Por otra parte el 100% manifestó que trabajan eficientemente con sus equipos de trabajo y por último el 50% indico que son considerados como parte de la toma de decisiones.

Cuarto Objetivo específico: Determinar los principios de desarrollo organizacional en Mypes rubro abarrotes del mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021.

Tabla 4 "Principios de Desarrollo Organizacional"

N°	Categoría	Si		No		Total	
		f	%	f	%	N	%
18	¿Durante el año realizan capacitaciones?	40	66.67	20	20.3	60	100
19	¿ Reciben Feedback oportuno por el propietario	60	100	0	0	60	100
20	¿Considera Ud., que el jefe es flexible y justo ante las peticiones de sus colaboradores?	40	66.67	20	33.3	60	100
21	¿Los cambios realizados son efectivos?	40	66.67	20	33.3	60	100

Fuente: Resultado de la encuesta aplicado a Trabajadores

Elaboración: propia

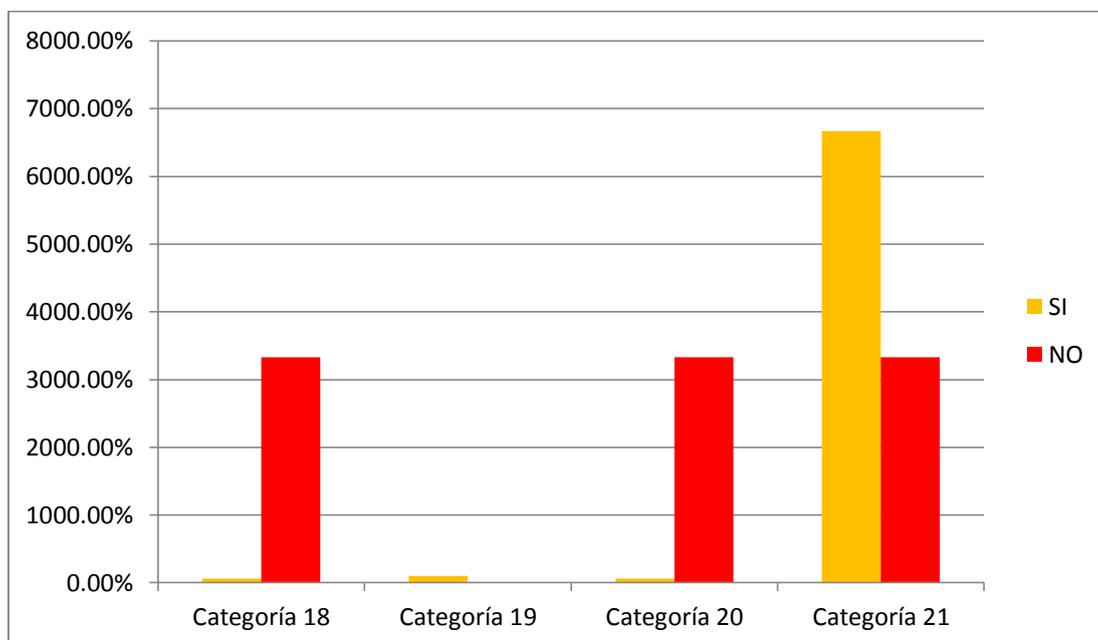


Figura N4°: Gráfico de barras que representa a "Técnicas de implementación para el Desarrollo Organizacional"

En la tabla 4 y figura 4 se observó que de los 60 trabajadores el 66.67% manifestó durante el año la empresa les brinda capacitaciones, además recibió Feedback por parte de los propietarios para las mejoras pertinentes de su empresa, Sin embargo el 66.67% indicó que sus jefes son flexibles y justo ante las peticiones de ellos (trabajadores).

5.2.Análisis de resultados

A partir de los resultados encontrados la población respondió lo siguiente y asimismo se ha comparado resultados con otros tesis:

En la Tabla 1 con el indicador: ¿Sus trabajadores conocen cuáles son sus funciones y responsabilidades para el logro de los objetivos? Se evidenció que los 10 propietarios encuestados El 100% indicó que sus trabajadores si conocen sus funciones y responsabilidades para el logro de objetivos. Ayala (2019), que concluye en su investigación deben de observar en un tiempo determinado a los colaboradores, con el fin de determinar si realmente comprenden los procedimientos de la organización. Por su parte Rafael (2015) habla de los diferentes elementos de gestión de calidad, entre ellos destaca estructura organizacional refiriéndose que las organizaciones deben definir las funciones y responsabilidades para el logro de objetivos establecidos, siendo la mejor forma de organizar al personal.

En la Tabla 1 Elementos de Gestión de Calidad con el indicador: ¿Cree Ud. que la capacitación por inducción fomenta desarrollo de las habilidades de los colaboradores?. Se evidenció que los 10 propietarios encuestados el 100% manifestó que si fomenta desarrollo de las habilidades de los colaboradores a través de la capacitación por inducción. Ayala (2019), concluyó en su investigación deben de

observar en un tiempo determinado a los colaboradores, con el fin de determinar si realmente comprenden los procedimientos de la organización. Por su parte Rafael (2015) habló de los diferentes elementos de gestión de calidad, entre ellos destaco estructura organizacional refiriéndose que las organizaciones deben definir las funciones y responsabilidades para el logro de objetivos establecidos, siendo la mejor forma de organizar al personal.

En la Tabla 1 con el indicador: ¿Considera usted que los trabajadores realizan las ventas que Ud. tiene programadas? Se evidenció que el 100% de propietarios encuestados consideran que tienen excelentes colaboradores puestos que estos realizan las ventas que se han programado. Ayala (2019), concluyó en su investigación debe observar en un tiempo determinado a los colaboradores, con el fin de determinar si realmente comprenden los procedimientos y normas de la organización.

Por su parte Rafael (2015) indicó de los diferentes elementos de gestión de calidad, entre ellos Planificación hace referencia al conjunto de actividades que permite a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado, para ello la organización deberá realizar una correcta planificación utilizando estas preguntas claves : ¿A dónde queremos llegar?, ¿Qué vamos hacer para lograrlo?, ¿Cómo lo vamos hacer?, ¿Qué vamos a necesitar?, A través de ello se conoce que si las bodegas les Brinda un adecuado clima laboral permitirá a los colaboradores brindan una adecuada atención en la cual ayudara a la organización en obtener incrementos de ventas y asimismo beneficiara a los propietarios para que pueda cubrir los gastos que todo negocio necesita.

Tabla 1 con el indicador: ¿Abastece constantemente entre su tienda con nuevos productos lanzados al Mercado? Se evidenció que el 100% de los propietarios indican que si abastecen la tienda con nuevos productos. En su investigación Núñez (2016) concluyó que las tiendas del rubro abarrotes tienen que conservar una imagen hacia los clientes tales pueden ser: innovación en los productos a ofrecer, infraestructura por ende transite en lograr un aumento en la competitividad puesto que la gestión de calidad alcanza en obtener colaboradores competentes, calidad en productos y ante todo clientes complacidos. Asimismo Rafael (2015) manifestó los diferentes elementos de gestión de calidad, entre ellos Recursos indicó es todo aquello que se necesita para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (Personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.). De esta forma se conoce que los propietarios se encontraron abastecidos puesto que desean satisfacer las necesidades de los clientes.

Tabla 1 con el indicador: ¿Sus trabajadores tienen conocimientos de los beneficios de los productos que Brinda a los clientes? Se evidenció que el 70% de los propietarios les brindan a sus trabajadores conocimientos sobre los beneficios de los productos para que brinden a los clientes. En su investigación Borja & Jijón (2014), concluyó que hoy en día las organizaciones desean mejorar sus debilidades como son los inconvenientes del momento a la hora de entrega del servicio, por ende se debe implantar la calidad de productos y servicios que ofrecen. Por tanto las empresas van en búsqueda de implementar un modelo de gestión de calidad siendo la Iso 9001 que permite la mejora de calidad para la satisfacción de los clientes de manera eficaz. En cuanto a Rafael (2015) manifestó los diferentes elementos de gestión de calidad, entre ellos destacó Procesos que es el conjunto de pasos detallados que transforman

los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos. Todo ello requiere de planes y recursos para la identificación de cada proceso.

Tabla 2 “Principios de la Gestión de Calidad” con el indicador: ¿La empresa comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes? Se evidenció que el 80% de trabajadores indican que la organización si comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes, mientras que el 20% no. En su investigación Luna (2016) concluyó que la empresa no cuenta con estándares de calidad, pero en lo absoluto brinda capacitaciones para el servicio del Cliente. Por otra parte González y Arciniegas (2017) manifestó los diferentes principios de gestión de calidad, entre ellos destacó Organización Enfocada al cliente: significa que toda organización debe satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y en la medida de lo posible superarlas. Asimismo las organización tienen que tener la capacidad en poder atraer y fidelizarlos con confianza a todos los clientes.

Tabla 2 con el indicador : ¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados? El 60% de trabajadores manifestó que la organización si mide la satisfacción a todos clientes. Parecido a los resultados Cruz (2015) determinó que sus clientes si se encuentran satisfechos en la atención. En cuanto a González y Arciniegas (2017) manifestó los diferentes principios de gestión de calidad, entre ellos destaca Organización Enfocada al cliente: significa que toda organización debe satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y en la medida de lo posible superarlas. Asimismo las organización tienen que tener la capacidad en poder atraer y fidelizar con confianza a todos los clientes.

Tabla 2 con el indicador ¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad? Se evidenció que el 70% no le proporcionan al personal recursos y libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad. En cuanto a González y Arciniegas (2017) señaló diferentes principios en la cuales destaca el liderazgo en la cual es una figura de los líderes en los Sistemas de Calidad de vital importancia, ya que son los encargados de establecer una unidad de propósito para toda la organización, dando además la orientación adecuada, para que el resto de personal pueda alcanzar los objetivos de calidad propuestos. Por consiguiente, el liderazgo , consiste en establecer la unidad de propósito, los objetivos generales, la visión y la misión, considerando lo más importante, dirigir, motivar y guiar al personal, para llegar a cumplir la meta establecida por la empresa.

Tabla 2 con el indicador ¿Ofrece oportunidades para que sus colaboradores aumenten sus conocimientos? Se evidenció que el 70% indica que si les ofrece oportunidades al personal para el aumento de conocimientos,

Tabla 2 con el indicador ¿Se comparten libremente conocimientos y experiencias en equipos de trabajo? Se evidenció que los 10 propietarios el 100% indicó que si comparten conocimientos y experiencias en equipos de trabajos. Según González y Arciniegas (2017) señaló diferentes principios en la cuales destacó Compromiso del personal Para que la organización alcance sus objetivos de calidad, es fundamental que todo el personal de esta, tengan la competencia y el compromiso necesarios, para generar valor para el cliente. Por eso la organización debe hacer participar de esta idea a todos sus integrantes, lo que requiere que las habilidades y conocimientos de estos sean potenciados y respetados. El personal, a

todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilitó que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Tabla 2 con el indicador ¿Evalúa los posibles riesgos, con secuencias e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores? Se evidenció que de los 10 propietarios el 100% indicó que si comparten conocimientos y experiencias en equipos de trabajos. Según señaló diferentes principios en la cuales destacó Enfoque de procesos en la cual integra una estrategia clave para la gestión de calidad como gestionar las actividades de la empresa y procesos interrelacionados de un sistema global y coherente.

Tabla 2 con el indicador: ¿Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas? Se evidenció que de los 10 propietarios el 70% indicó que si fomenta la mejora continúa en los productos, procesos y sistemas. Según González y Arciniegas (2017) señaló diferentes principios en la cual destacó Mejora continua en la cual cualquier organización de éxito, tiene un decidido enfoque de mejora continua, permitiéndole no sólo mantener un nivel de desempeño óptimo, sino que además puede reaccionar en mejores condiciones que la competencia, a los cambios de las condiciones externas e internas, pudiendo aprovechar mejor las oportunidades que se generen. Y para que el sistema de Gestión de la calidad llegue a funcionar correctamente, debe ser implementado y diseñado como un sistema global e integrado a la empresa y a las partes interesadas y no como anterior mente aislados y autónomos, cuyos objetivos no mantienen una relación directa con el objetivo general de la empresa.

Tabla 2 con el indicador: ¿Considera Ud. que al implementar un sistema de gestión de calidad implicara en hacer hincapié en la mejora continua

cumpliendo con las expectativas de todos los clientes? Se evidenció que de los 10 propietarios el 70% indicó que al implantar un sistema de gestión de calidad si implicó en hacer hincapié en la mejora continua con el cumplimiento de las expectativas de todos los clientes. Por otra parte González y Arciniegas (2017) señaló diferentes principios en la cuales destacó Mejora continua en la cual la organización que desea tener éxito, tiene que decidir en enfoque de mejora continua, permitiéndole mantener un nivel de desempeño óptimo, además puede reaccionar en mejores condiciones que la competencia, cambios de las condiciones externas e internas, pudiendo aprovechar mejor las oportunidades que se generen. Y para que el sistema de gestión de la calidad llegue a funcionar correctamente; asimismo debe la empresa implementar y diseñar un sistema global e integrado a la empresa y a las partes interesadas.

Tabla2 con el indicador ¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo? Se evidenció que los 10 propietarios, el 100% indicó que si establecen relaciones con los proveedores para el logro de beneficios de ambos a corto plazo. por otra parte González y Arciniegas (2017) señaló diferentes principios en la cuales destacó gestión de la relaciones es beneficiosa entre la empresa y los proveedores, y es un sistema integrado cuyos componentes interactúan para conseguir los objetivos de la misma, y sin embargo la empresa forma parte de un sistema mayor ; y se conoce con el nombre de “Cadena del valor y más concretamente Cadena de abastecimiento”, donde el proveedor es el primero y los clientes o usuarios son los últimos, y para que la cadena no se rompa por falta de uno de los miembros y el sistema pueda cumplir con los objetivos en forma eficiente y eficaz, es primordial que el proveedor este integrado a la

empresa, para lo cual es necesario e importante que se establezcan relaciones cordiales, entre las dos partes, proveedor y empresa, donde los expertos lo conocen como ganar, ganar en donde ninguna de las partes saca ventaja de la otra, sino que por el contrario, se complementan en la búsqueda de la creación de valor para el cliente.

Tabla 3 Técnicas de Desarrollo Organizacional con el indicador ¿Califican a Uds. a la organización a través de cuestionario brindado por la organización? Se evidenció que de los 60 trabajadores encuestados el 100% indicó que no califican a la organización a través de cuestionario. En cuanto Maldonado (2017) indica que existen diferentes técnicas de desarrollo organizacional que permite a las empresas mejorar el rendimiento de los colaboradores y garantiza a ello un excelente clima laboral, entre las técnicas destaca la retroinformación base a encuesta que consiste en la entrega de cuestionario por parte de la organización entregarles a los colaboradores para la calificación a la organización en los temas de, valores de organización, innovación, clima, entre otros.

Tabla 3 Técnicas de Desarrollo Organizacional con el indicador: ¿Es Ud. Parte de un equipo que se desempeña hacia una meta común? Se evidenció que los 60 trabajadores encuestados el 100% indicó que si son parte de un equipo que se desempeñan hacia una meta de común. Maldonado (2017) indicó que existen diferentes técnicas de desarrollo organizacional en las cuales destaca la formación de equipo, La principal técnica de Este subtema es el de fortalecer las relaciones colaboradores y trabajo colaborativo o equipo, incluyen análisis de roles en el equipo, fijación de metas y de desarrollo relaciones interpersonal, todo ello permite a

que cada integrante de la empresa se integre y le permita maximizar sus fortalezas, asimismo ayuda a que todos en conjunto crean un clima laboral adecuado.

Tabla 3 Técnicas de Desarrollo Organizacional con el indicador: ¿Considera Ud., que trabaja de manera eficiente con su equipo de trabajo? se evidenció que los 60 trabajadores encuestados el 100% indicó que si trabajan de manera eficiente con su equipo de trabajo. Maldonado (2017) indica que existen diferentes técnicas de desarrollo organizacional en las cuales destaca la formación de equipo , La principal técnica de este subtema es el de fortalecer las relaciones colaboradores y trabajo colaborativo o equipo, incluyen análisis de roles en el equipo, fijación de metas y de desarrollo relaciones interpersonal, todo ello permite a que cada integrante de la empresa se integre y le permita maximizar sus fortalezas , asimismo ayuda a que todos en conjunto crean un clima laboral adecuado.

Tabla 3 Técnicas de Desarrollo Organizacional con el indicador: ¿Lo consideran a Ud. como parte de la toma de decisiones? se evidenció que los 60 trabajadores encuestados el 100% consideran que si lo consideran como parte de la toma de decisiones en su centro de labor

Tabla 4 Principios de Desarrollo Organizacional con el indicador: ¿Durante el año realizan capacitaciones?

Tabla 4 Principios de Desarrollo Organizacional con el indicador: Reciben feedback oportuno por el propietario?

Tabla 4 Principios de Desarrollo Organizacional con el indicador : ¿Considera Ud., que el jefe es flexible y justo ante las peticiones de sus colaboradores? Organización y ambiente están en continua y estrecha interacción. Una organización sensible y flexible tiene capacidad y versatilidad para redistribuir

con rapidez sus recursos de modo que maximice su adaptación y mejore su rendimiento para alcanzar sus objetivos dentro de un ambiente estable.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Se determinó que las MYPE según lo estudiado cuentan con los elementos de gestión de calidad tales son : estructura organizacional, planificación , recursos y asimismo procedimientos , por ende los trabajadores de la MYPE rubro abarrotes comprenden las actividades que desarrolla, asimismo los objetos de ventas en la cual el dueño de las MYPE desea que cumpla con lo programado , de modo que lo realizado sea para la mejora de calidad siendo una gran aportación en el progreso de la organización y una gran ventaja competitiva.

Se identificó que los principios de calidad de las MYPES en su mayoría comparte libremente conocimientos y experiencias en equipos de trabajo; Evalúa los posibles riesgos, consecuencias e impactos del proceso de calidad del servicio en los clientes y proveedores; implementar un sistema de gestión de Calidad implicara en hacer hincapié en la mejora continua cumpliendo con las expectativas de todos los clientes y asimismo se relaciona con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto plazo y en so minoría no Fomenta en la empresa la mejora continúa de productos, procesos y sistemas.

Se describió que las técnicas del desarrollo organizacional que se utilizó por las MYPES son en su mayoría: los colaboradores son parte de un equipo que se desempeña hacia una meta común, trabaja de manera eficiente con su equipo de trabajo siendo utilizado la técnica de formación de equipo; y por otro lado en su minoría no utiliza la técnica de retroalimentación a base de encuesta

Se determinó que los principios de desarrollo organizacional en su mayoría son: cambio organizacional e interacción organización- ambiente.

6.2. Recomendaciones

Se ponga en marcha la mejora continua en la empresa constantemente para un buen crecimiento en la calidad del servicio, productos y procesos., en la cual no se necesita en que realicen grandes cambios, sino fomentándose cambios a pequeña escala.

Por último que realicen un cuestionario en que los colaboradores puedan calificar a la empresa en tema como valores, clima organizacional, entre otros y en base a los resultados la organización identifique los problemas que perjudican a la organización, asimismo en conjunto busquen soluciones óptimas para el beneficio de los trabajadores y de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala Ramos, C. E. (2019). *Gestión De Calidad Y Su Incidencia En La Competitividad De Las Mypes Del Sector Comercial, Rubro Abarrotes Del Distrito De Sullana. Año 2018*. Recuperado El 24 De Agosto De 2019, De: Http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/11778/Gestion_De_La_Calidad_Ayala_Ramos_Carlo_Erick.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y
- Asociación de emprendedores del Perú – ASEP (2015), MYPES aportan el 40% del PBI; Agencia Andina (2018). “*Tipo de cambio: Precio del dólar sube al inicio de la sesión*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web: <https://elcomercio.pe/economia/mercados/tipo-cambio-precio-dolar-subeginicio-sesion-noticia-541871>
- Camacho Peña, E. L. (2017). *Caracterización de la atención al cliente bajo el enfoque de la gestión de calidad de la empresa hipermercados tottus del distrito de Sullana año 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045997>.
- CASTILLO (2016). En su investigación “*La competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro bodegas, de la Avenida Próceres de la independencia, cuadra 10 a la 27, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, Departamento de Lima, período 2015*” (Pág. 102). Universidad Católica los ángeles de Chimbote. Extraído de la página Web:<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1086/CO>

MPETITIVIDAD_MYPE_CASTILLON_GUTIERREZ_EDUARDO_MOIS
ES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castañeda Castro Carlos Fernando (2018) “La corrupción es el principal problema del Perú” (31/07/2018) Recuperado del sitio web: <https://www.politikaperu.org/la-corrupcion-es-el-principal-problema-delperu.htm>

Chota,O.(2018) “*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las mypes en el sector comercio rubro Distribuidora de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2017*”. Universidad Católica los ángeles de Chimbote, Tumbes.

Diario La República (2015). “*Las Microfinanzas y las MYPES*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web: <https://larepublica.pe/archivo/871029-lasmicrofinanzas-y-las-mypes>

Farías, R. (2014), *La Cultura Organizacional y su relación con los Factores Psicosociales en el Departamento Administrativo Del Municipio De Quito Zona Quitumbe*. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3657>

González, O. y Arciniegas, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*, Ecoe Ediciones, 2016. ProQuest Ebook Central.

Guizar, R. (2016). *PRINCIPIOS BÁSICOS DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL*. Universidad de La Salle Bajío: 4ta. Edición

Hernández, R., Sampieri, & Mendoza, T. (2019). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativas y cualitativas y mixta*. Editorial BEST SELLER. McGrawHILL. INTERAMERICANA EDITORES S.S. de C.V. Méxic

Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2017a). Censo Nacional de Mercado de Abastos 2016. Lima.

López, N., & Sandoval, I. (2016). Métodos y Técnicas de investigación cuantitativo y cualitativa. Guadalajara: UDG Virtual.

Maldonado, J. (2017). Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional - primera edición. Recuperado de http://www.academia.edu/34600879/comportamiento_desarrollo_y_cambio_organizacion

Ministerio de la Producción. (2017). *Estudio de la situación actual de las empresas Peruanas*. Lima: Ministerio de la Producción. Obtenido de http://demi.produce.gob.pe/images/publicaciones/publi81171136fe74561a7_79.pdf

Ministerio de la Producción. (07 de Noviembre de 2017). *PRODUCE*. Obtenido de Obtener asesoría para micro y pequeñas empresas: <https://www.gob.pe/563-obtener-asesoria-para-micro-y-pequenas-empresas>

Ministerio de la Producción. (19 de Setiembre de 2019). Comercio, Negocio y Emprendimiento. Obtenido de Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE):<https://www.gob.pe/279-registro-de-la-micro-y-pequenaempresa-remype>

Ministerio de la Producción. (11 de Enero de 2019). *PRODUCE*. Obtenido de Ministerio de la Producción: <https://www.gob.pe/667-ministerio-de-laproduccion-que-hacemos>

Pinto, M.(2012).Desarrollo organizacional.Red tercer milenio. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_organizacional.pdf

Ministerio de la Producción. (2017). Estadística MIPYME. Lima: Ministerio de la Producción. Obtenido de http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadisticaoe/estadisticas_mipyme

Ministerio de la Producción. (2017). *Estudio de la situación actual de las empresas peruanas*. Lima: Ministerio de la Producción. Obtenido de http://demi.produce.gob.pe/images/publicaciones/publi81171136fe74561a7_79.pdf

Ministerio de la Producción. (07 de Noviembre de 2017). *PRODUCE*. Obtenido de Obtener asesoría para micro y pequeñas empresas: <https://www.gob.pe/563-obtener-asesoria-para-micro-y-pequenas-empresas>

Ministerio de la Producción. (19 de Setiembre de 2019). Comercio, Negocio y Emprendimiento. Obtenido de Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE):<https://www.gob.pe/279-registro-de-la-micro-y-pequenaempresa-remype>

Ministerio de la Producción. (11 de Enero de 2019). *PRODUCE*. Obtenido de Ministerio de la Producción: <https://www.gob.pe/667-ministerio-de-la-produccion-que-hacemos>

Núñez Sullón, D. J. (2016). *Factores de la competitividad y la gestión de calidad en las mype comerciales rubro - abarrotes en la ciudad de Talara Alta (Piura)*,

período 2016 I -II. Recuperado el 23 de Agosto de 2019, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043100>

Rafael. (Marzo de 2010). Elementos de la gestión de Calidad. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/sistemas-gestion-calidad/>

Reyes, L. (2015). *Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las MYPE Rubro bodegas del distrito de Paita, año Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.* Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Paita. Perú.

Riquelme (2015). *Concepto e importancia de la gestión de calidad y elementos de la gestión de calidad.* Recuperado de: <https://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>

Rodríguez,D.(2015).Cultura organizacional. <http://wwwtrabajosocialdo.blogspot.com/2010/09/capitulo-xi-dariorodriguez.html>

Serida, J., Guerrero, C., Alzamora, J., Borda, A., & Morales, O. (2018). *Global Entrepreneurship Monitor. Lima: Esan Ediciones.*

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (19 de Febrero de2019). *Emprender.* Obtenido de *Iniciando mi negocio:* <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

Villanueva. M. (2016). *Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio ambulatorio de abarrotes en el distrito de Callería, año 2016.* (Tesis pre grado). Facultad de ciencias de la empresa. Universidad Nacional José María Arguedas. Perú

ANEXO

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO APLICADO A LOS PROPIETARIOS O
REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPES RUBRO ABARROTES DE
LA AV MARCAVELICA DISTRITO 26 DE OCTUBRE

Sres. propietarios Buenos días/Buenas tardes, la presente encuesta tiene por finalidad recoger información de la micros y la pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada “Gestión de calidad y Desarrollo Organizacional en Mypes rubro abarrotés del Mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021”. La información que Usted proporcionará será utilizado con fines académicos y de investigación, se agradece su valiente tiempo y apoyo brindado.

I. DATOS GENERALES DE LOS PROPIETARIOS

1.1 Edad del propietario: 18–30 () Más de 30 años ()

1.2. Sexo: Masculino () Femenino ()

II. VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

DIMENSIÓN: PRINCIPIOS	
DIMENSION : ELEMENTOS	ESCALA
1. ¿En su centro de trabajo se establecen funciones y responsabilidades para el logro de los objetivos?	SI () NO()
2. Considera usted que los trabajadores realizan las ventas que Ud. tiene programadas?	SI () NO()
3. ¿Abastece constantemente entre su tienda con nuevos productos lanzados al Mercado? 4. ¿Sus trabajadores tienen conocimientos de los beneficios de los productos que Brinda a los clientes?	SI () NO()
5. ¿La empresa comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes?	SI () NO ()

6. ¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados?	SI () NO ()
7. ¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados?	SI () NO ()
8. ¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad?	SI () NO ()
9. ¿Ofrece oportunidades para que sus colaboradores aumenten sus conocimientos	SI () NO ()
10. ¿Se comparten libremente conocimientos y experiencias en equipos de trabajo ?	SI () NO ()
11. ¿Evalúa los posibles riesgos, con secuencias e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores?	SI () NO ()
12. ¿Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas?	SI () NO ()
13. Considera Ud., que al implementar un sistema de gestión de calidad implicara en hacer hincapié en la mejora continua cumpliendo con las expectativas de todos los clientes?	SI () NO ()
14. ¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	SI () NO ()



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días/Buenas tardes Estimados trabajadores, la presente encuesta tiene por finalidad recoger información de la micros y la pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada “Gestión de calidad y Desarrollo Organizacional en MYPE Rubro abarrotes del Mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021”.

La información que Usted proporcionará será utilizado con fines académicos y de investigación, se agradece su valiente tiempo y apoyo brindado.

I. DATOS GENERALES DE LOS TRABAJADORES

1.1 **Edad del trabajador :** 18–30 () Más de 30 años ()

1.2. **Sexo:** Masculino () Femenino ()

II. VARIABLE: DESARROLLO ORGANIZACIONAL

TECNICAS :	ESCALA
1. ¿Califican a Uds a la organización através de cuestionario brindado por la organización?	SI () NO()
2. ¿Es Ud., parte de un Equipo que se desempeña hacia una meta común?	SI () NO()
3. ¿Considera Ud., que trabaja de manera eficiente con su equipo de trabajo?	SI () NO()
4. ¿Lo consideran a Ud., como parte de la toma de decisiones?	SI () NO()

PRINCIPIOS:	
5. ¿ Durante el año realizan capacitaciones?	SI () NO ()
6. ¿ Reciben feedback oportuno por el propietario?	SI () NO ()

7. ¿Considera Ud., que el jefe es flexible y justo ante las peticiones de sus colaboradores?	SI () NO ()
8. ¿Los cambios realizados son efectivos?	SI () NO ()

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ESCALA	FUENTE
Gestión de Calidad	Elementos	Estructura Organizacional	¿Sus trabajadores conocen cuáles son sus funciones y responsabilidades para el logro de los objetivos?	Nominal	Propietario
			¿Cree usted que la capacitación por inducción fomenta desarrollo de las habilidades de los colaboradores?		
		Planificación (estrategia)	¿Considera usted que los trabajadores realizan las ventas que Ud. tiene programadas?		
		Recursos	¿Abastece constantemente a su tienda con nuevos productos lanzados al Mercado?		
		Procesos	¿Sus trabajadores tienen conocimientos de los beneficios de los productos que Brinda a los clientes?		
	Principios	Organización Enfocada al cliente	¿La empresa comprende las necesidades actuales y futuras	Nominal	
			¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa		
		Liderazgo	¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad?		
		Compromiso del personal	¿Se comparten libremente conocimientos y experiencias en equipos de trabajo?		
		Enfoque de procesos	¿Evalúa los posibles riesgos, e impactos del proceso de calidad del servicio en los clientes y proveedores?		
		Mejora continua	Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas?		
	¿Considera Ud. que al implementar un sistema de gestión de calidad implicara en hacer hincapié en la mejora continua				

		Gestión de la relaciones	¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?		
Desarrollo Organizacional	Técnicas	Retroinformacion	¿Califican a Uds. a la organización através de cuestionario brindado por la organización?	Nominal	Trabajadores
		Formación de equipo	¿Es Ud. Parte de un equipo que se desempeña hacia una meta común?		
			¿Considera Ud., que trabaja de manera eficiente con su equipo de trabajo?		
	Círculo de calidad	¿Lo consideran a Ud., como parte de la toma de decisiones?			
	Principios	Cultura organizacional	¿ Durante el año realizan capacitaciones?		
			¿ Reciben feedback oportuno por el propietario?		
Interaccion individuo ambiente	¿Considera Ud., que el jefe es flexible y justo ante las peticiones de sus colaboradores?				
		Cambio Organizacional	¿Los cambios realizados son efectivos?		

Anexo 4: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Gestión de calidad y Desarrollo Organizacional en las MYPE rubro Abarrotes del Mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021, y es dirigido por la asesora Mercedes Renee Palacios de Briceño investigadora de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es Identificar las características de la Gestión de calidad y Desarrollo Organizacional en las MYPE Rubro Abarrotes Distrito 26 de Octubre, Año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 25 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo ydelgado@unla.chimbo.edu.ec para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: *Katia Delgado Chingra*

Fecha: *20/08/21*

Correo electrónico: *1998k@gmail.com*

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Anexo 5: Validaciones

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: "Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional en MYPE rubro Abarrotos del Mercado Santa Rosa Distrito 26 de octubre, Año 2021									
AUTORA: Villegas Bermúdez Cristhie Gianella									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Preguntas	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso ajuiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable	Gestion de Calidad								
	Elementos								
10E	(Estructura Organizacional, Planificación (estrategia), Recursos, Procesos)								
1	¿Sus trabajadores conocen cuáles son sus funciones y responsabilidades para el logro de los objetivos?	X			X	X			X
2	¿Cree usted que la capacitación por inducción fomenta desarrollo de las habilidades de los colaboradores?	X			X	X			X
3	¿Considera usted que los trabajadores realizan las ventas que Ud. tiene programadas?	X			X	X			X
4	¿Abastece constantemente a su tienda con nuevos productos lanzados al Mercado?	X			X	X			X
5	¿Sus trabajadores tienen conocimientos de los beneficios de los productos que Brinda a los clientes?	X			X	X			X
	Principios								
20E	(Organización Enfocada al cliente, Liderazgo, Compromiso del personal, Enfoque de procesos, Mejora continua, Gestión de la relaciones)								
6	¿La empresa comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes	X			X	X			X
7	¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados?	X			X	X			X
8	¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad?	X			X	X			X


 26 de octubre, 2021
 INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN

9	¿Se comparten libremente conocimientos y experiencias en equipos de trabajo?	X			X	X				X
10	¿Evalúa los posibles riesgos, e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores?	X			X	X				X
11	Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas?	X			X	X				X
12	¿Considera Ud. que al implementar un sistema de gestión de calidad implicara en hacer hincapié en la mejora continua cumpliendo con las expectativas de todos los clientes	X			X	X				X
13	¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	X			X	X				X
Variable	Desarrollo Organizacional									
30E	Técnicas (Retroinformación, formación de equipo, Circulo de calidad,									
14	¿Califican a Uds. a la organización a través de cuestionario brindado por la organización?	X			X	X				X
15	¿Es Ud. Parte de un equipo que se desempeña hacia una meta común?	X			X	X				X
16	¿Considera Ud., que trabaja de manera eficiente con su equipo de trabajo?	X			X	X				X
17	¿Lo consideran a Ud., como parte de la toma de decisiones?	X			X	X				X
40E	Principios (Cultura organizacional, Interacción individuo ambiente, Cambio organizacional)									
18	¿ Durante el año realizan capacitaciones?	X			X	X				X
19	¿ Reciben feedback oportuno por el propietario?	X			X	X				X
20	¿Considera Ud., que el jefe es flexible y justo ante las peticiones de sus colaboradores?	X			X	X				X
21	¿Los cambios realizados son efectivos?	X			X	X				X



MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: cuestionario de propietarios y trabajadores del Mercado Santa Rosa Rubro Abarrotes.

OBJETIVO: Identificar las características de la gestión de calidad y Desarrollo Organizacional en MYPES Rubro Abarrotes del Mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021.

Dirigido: 10 propietarios y 64 trabajadores Rubro abarrotes del Mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre, Año 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

..... Pino Galvan Jose Jordan Francesco

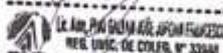
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

..... Magister en Gestión Pública.

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
X		

Procede su aplicación



.....
Firma del evaluador

Apellidos y nombres

DATOS DEL VALIDADOR

Nombres y Apellidos del validador	José Jordan Francesco Pino Galvan		
DNI N°	72504015	Teléfono / Celular	912451358
Título profesional / Especialidad	Licenciado en Administración		
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión Pública		
Firma:			
Lugar y fecha:	Purra, 04 de octubre 2021		

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: cuestionario de propietarios y trabajadores del Mercado Santa Rosa Rubro Abarrotes

OBJETIVO: Identificar las características de gestión de calidad y Desarrollo organizaciona de MYPES Rubro Abarrotes del Mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre-Piura, Año 2021.

Dirigido: 10 propietarios y 60 trabajadores del Mercado Santa Rosa Distrito 26 de Octubre-Piura, Año 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

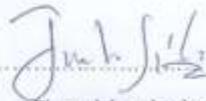
Fernando Suárez Carrasco

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Ciencias Administrativas

BUENO	REGULAR	MALO
X		

Procede su aplicación



Firma del evaluador

Doctor en Ciencias Administrativas

Apellidos y nombres

Fernando Suárez Carrasco

