



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE  
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO  
FERRETERÍAS DE HUARMEY; CASO: FERRETERÍA  
SANTA MARÍA S.A.C, AÑO 2016**

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

**AUTOR:**

**Br. YACUPOMA INOCENTE CLINTON SANJENIS**

**ASESOR**

**Dr. CENTURIÓN MEDINA REINERIO**

**CHIMBOTE – PERU**

**2017**

**JURADO EVALUADOR**

**Dr. José German Salinas Gamboa**

**PRESIDENTE**

**Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez**

**MIEMBRO**

**Mgtr. Héctor Ascención Rivera Prieto**

**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios nuestro padre divino, por darme la vida y haberme dado salud, fuerzas todo este tiempo y haber podido culminar la carrera de administración.

.

A mis padres Julián y Simpletica por el esfuerzo y dedicación que me brindaron todo este tiempo, a mis hermanos por la fuerza y motivación que me brindaron. A ellos les debo todo lo aprendido y lo que soy ahora

Al Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina por el asesoramiento brindando, la dedicación y la paciencia de poder enseñarnos durante todo este tiempo para poder culminar exitosamente el taller de investigación.

## DEDICATORIA

A Dios por enseñarme a confiar y lograr lo que uno se propone, acompañándome cada instante de mi vida a superar dificultades que se me presentaron en el transcurso del camino

Quiero dedicar este trabajo alguien muy especial que es mi mamá que hoy se encuentra en el cielo. Ejemplo de lucha y valor, a mi papa ejemplo de sabiduría y perseverancia, a mis hermanos que son ejemplo de motivación y compañerismo y a mi sobrina por su alegría y entusiasmo que me transmite cada día

Por ultimo a mis hijos que son el motivo de mi superación que me impulsan a mejorar cada día y a mi esposa por su tiempo, apoyo y comprensión

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo Determinar las características de la Gestión de calidad en atención al cliente en micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey; caso: ferretería Santa María S.A.C, año 2016. El diseño de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo. De una población de 13 MYPES se determinó una muestra dirigida de 8 aplicando un cuestionario de 15 preguntas. Obteniendo como resultados: el 50 % de los representantes tienen entre 33 a 45 años. El 62,5 % son masculinos. El 100 % de Las MYPES son formales. El 100 % aplican una gestión de calidad para atención a los clientes. El 62,5 % de las MYPES han aplicado técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad. El 100 % brindan una atención de buena calidad a los clientes. Concluyendo que los empresarios tienen una edad promedio de 33 a 45 años, de sexo masculino, las MYPES son formales, aplican una gestión de calidad a los clientes, aplican técnicas modernas para la mejora de la atención al cliente, y su prioridad es la buena atención con amabilidad. Respecto al caso: el representante tiene entre 33 a 45 años, sexo masculino, la MYPE es formal, aplican una gestión de calidad para atención a los clientes, aplican técnicas modernas y su prioridad es la atención con amabilidad, concluyendo que el representante de la Ferretería Santa María S.A.C tiene 36 años, de sexo masculino, la MYPE es formal, aplican una gestión de calidad, aplican técnicas modernas, su prioridad es la atención con amabilidad.

**Palabras claves:** Gestión de calidad, Micro y pequeñas empresa.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the characteristics of quality management in customer service in micro and small companies, Huarmey hardware stores; case: Santa Maria hardware store S.A.C, year 2016. The research design was non-experimental-transversal-descriptive. From a population of 13 MYPES, a directed sample of 8 was determined by applying a questionnaire of 15 questions. Obtaining as results: 50% of the representatives are between 33 to 45 years old. 62.5% are male. 100% of MYPES are formal. 100% apply quality management to customer service. 62.5% of MYPES have applied modern techniques to improve quality management. 100% provide good quality care to customers. Concluding that, employers have an average age of 33 to 45 years, male, MYPES are formal, apply quality management to customers, apply modern techniques to improve customer service, and their priority is the good attention with kindness. Regarding the case: the representative is between 33 and 45 years old, male, the MYPE are formal, they apply quality management to customer service, they apply modern techniques and their priority is attention with kindness, concluding that the representative of the hardware store Santa Maria SAC is 36 years old, male, the MYPE is formal, they apply quality management, they apply modern techniques, their priority is attention with kindness.

Keywords: Quality management, micro and small business.

## CONTENIDO

TÍTULO.....	i
JURADO EVALUADOR.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	ix
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases teóricas.....	8
2.3. Marco conceptual.....	11
III. HIPÓTESIS.....	13
IV. METODOLOGÍA.....	14
4.1. Diseño de la investigación.....	14
4.2. Población y muestra.....	14
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	15
4.4. Técnicas e instrumentos.....	17
4.5. Plan de análisis.....	17
4.6. Matriz de consistencia.....	18
4.7. Principios éticos.....	19
V. RESULTADOS.....	20
5.1.Resultados.....	21

5.2 Análisis de los Resultados.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	34
ANEXOS.....	38



## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### TABLAS

Tabla 1: Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro Ferreterías en la ciudad de Huarmey, 2016.....	20
Tabla 2: Características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías en la ciudad de Huarmey, 2016.....	21
Tabla 3: Tabla 03. Características de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías en la ciudad de Huarmey, 2016.....	22
Tabla 4: Tabla 04. Características de la Gestión de Calidad en la Ferretería Santa María S.A.C en la ciudad de Huarmey, 2016.....	23
Tabla 5: Cuadro comparativo de las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas de Huarmey y la ferretería Santa María S.A.C.....	24

### FIGURAS

Figura 1: Edad del representante.....	50
Figura 2: Sexo del representante.....	50
Figura 3: Estado civil del representante.....	51
Figura 4: Grado de instrucción del representante.....	51
Figura 5: tiempo que desempeña en el cargo.....	52
Figura 6: Situación Legal de la MYPES.....	52
Figura 7: Cuanto trabajadores laboran en la MYPES.....	53
Figura 8: Tiempo de permanencia de la MYPES en el rubro.....	53
Figura 9: Aplica una gestión de calidad para la atención a los clientes.....	54
Figura 10: ha aplicado técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad en la MYPES.....	54
Figura 11: Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente.....	55

Figura 12: Usted cree que con un buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa.....	55
Figura 13: Usted como representante por qué motivo creo su micro y pequeña empresa.....	56
Figura 14: Usted cree que la atención que brindan sus colaboradores es de calidad.....	56
Figura 15:Cuál es su prioridad ante sus clientes para gestionar una atención de calidad.....	57

## I.INTRODUCCIÓN

Actualmente, la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican. Según como mencionan Okpara y Wynn (2007) afirman que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos económicos, cuando un empresario de la micro o pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan, y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno (Okpara & Wynn, 2007). Sin embargo, las MYPES enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo. Estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados (Arinaitwe, 2006). Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas (Sauser, 2005).

Las PYMES en España, suponen más del 99% de las empresas que existen en España, siendo las micro PYMES, las que ocupan la mayor parte de ese porcentaje. Menos del 1% está compuesto por empresas de más de 250 empleados, las denominadas, Grandes Empresas. En esta infografía que presenta el Banco Santander, a través de los datos recogidos por la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, según la evolución e indicadores de las Estadísticas PYME de Marzo de 2014, podemos observar un estudio completo de cuál es el peso específico de las PYMES en España, así como los sectores más importantes en los que se centran. Tenemos que tener en cuenta para valorar estos datos, cuál es la distribución de las empresas según el número de empleados que tengan:

- Microempresa, de 0 a 9 empleados.
- Pequeña Empresa, de 10 a 49 empleados.
- Mediana Empresa, de 50 a 249 empleados.
- Gran Empresa, más de 250 empleados.

Con respecto, a la distribución por Comunidades Autónomas, hay que tener en cuenta que la líder en el ranking, de mayor número de PYMES, es Cataluña, seguida por Madrid y Andalucía, por este orden. Otro dato importante que refleja esta infografía que nos presenta el Banco Santander, es el de los sectores a los que se dedican las PYMES en España, siendo muy diversos, pero destacando principalmente el sector servicios, con el comercio y la reparación de vehículos a motor, a su cabeza. La evolución, de todo lo que supone el sector de las Telecomunicaciones y Consultorías, está haciendo que haya un aumento considerable en la creación de nuevas empresas dedicadas a la comunicación, servicios empresariales e información. Lo que pone en evidencia este estudio es que España es un país, en el que su tejido empresarial se centra en empresas de pequeñas dimensiones: “micro Pymes”.

En el Perú, las estadísticas de la Dirección Nacional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), referidas a las micro y pequeñas empresas, muestran que la participación de las MYPES en el PBI ha sido del 42% y han representado el 98% del total de empresas en el Perú (MTPE, 2007) y el 80.96% de la población económicamente activa (MTPE, 2005). Si bien las MYPES representan un papel muy importante en la economía, el terreno donde se desarrollan todavía es muy frágil, pues se observan bajos índices de supervivencia y consolidación empresarial de estas empresas (Barba-Sánchez, Jiménez-Sarzo, & Martínez-Ruiz, 2007). De acuerdo con el estudio Global Entrepreneurship Monitor realizado en el Perú, se estima que 9.2 millones de peruanos están involucrados en una actividad emprendedora, de los cuales el 75% tiene un periodo de operaciones de entre 0 y 42 meses, y el restante 25% sobrepasó este periodo, considerándose como empresas consolidadas. Asimismo, de este 25%, solamente el 3% ha llevado a cabo proyectos emprendedores, como el desarrollo de nuevos productos o el ingreso a nuevos mercados (Serida, Borda, Nakamatsu, Morales & Yamakawa, 2005). Estas cifras evidencian la necesidad de identificar los factores que limitan el crecimiento y desarrollo de las empresas, de forma que se pueda lograr una mayor proporción de empresas consolidadas en el Perú. Sin embargo, a pesar de la importancia y contribución que realizan las MYPES, la literatura actual revela que no se han realizado estudios en el Perú que identifiquen los factores que limitan su crecimiento y desarrollo. En este sentido, el presente estudio analiza tales factores, con el objetivo de incrementar sus probabilidades de éxito, disminuir las tasas

de mortalidad de estas empresas y aumentar sus posibilidades de supervivencia en el largo plazo.

En el departamento de Ancash, Las micro y pequeñas empresas en su mayoría son informales pero estos a la vez generan empleos. En la región Ancash, las MYPE presentan una deficiente organización nivel impide el desarrollo de experiencias asociativas de tipo gremial y empresarial. Por ello, las MYPE en la región Ancash casi no cuentan con el financiamiento para hacer surgir su negocio, ni las condiciones para formalizarlas (Zorrilla, 2007).

En Huarmey la MYPES son pequeñas empresas que son formadas por diferentes razones personales o grupales en las cuales suelen formarse por necesidades, incursión al ámbito de negocios y a la vez son generadoras de empleos. El problema que se está generando en la ferretería Santa María SAC se debe a que muchos de sus trabajadores son personas sin experiencia en atención al cliente, ya que muchas de las veces son familiares, amistades de colegio, amistades cercanos, vecinos entre otros, y dentro del negocio ocupan un puesto administrativo o de ventas, en las cuales no tienen la experiencia suficiente para ocupar estos puestos. Este problema se va a presentar y notar cuando no se pueda solucionar problemas a tiempo o atender las necesidades correspondientes de los clientes viendo la falta de experiencia en los trabajadores

Este problema no solo se ve en estos caso ya que existen en diferentes empresas del mundo generando un quiebre y cierre. En la ferretería se sentirá a los clientes insatisfechos por la atención que reciben por parte de los trabajadores, la poca experiencia y conocimiento de parte de los que laboran, provocando que la empresa no tenga ingresos por falta de ventas, teniendo baja rentabilidad al año y por último, generando pérdidas y llevándole posteriormente a un quiebre y cierre del negocio. Para solucionar este problema y anticiparnos a lo que pudiera suceder si no lo evitamos a tiempo, Optar por un buen liderazgo que sepa liderar a los colaboradores, capacitar a cada uno de ellos sobre atención al cliente , para mejorar sus capacidades y comportamiento con los clientes en la empresa .

Por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las características de la Gestión de calidad en atención al cliente en la micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey; caso: ferretería Santa María S.A.C, año 2016?.

Para dar respuesta al problema se plantea como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarney; caso: ferretería Santa María S.A.C, año 2016.

Para poder conseguir el objetivo general se plantea como objetivos específicos:

1. Determinar las Características de los representantes.
2. Determinar las características de las micros y pequeñas empresas de las ferreterías de Huarney .
3. Determinar las Características de la gestión de calidad en la atención al cliente de las micros y pequeñas empresas de Huarney.
4. Determinar las características de la gestión de calidad en la atención al cliente de la ferretería Santa María S.A.C.
5. Elaborar el cuadro comparativo de las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas de Huarney y la ferretería Santa María S.A.C.

El presente trabajo de investigación se justifica porque es importante para las micro y pequeñas empresas que están dedicadas al sector comercio del rubro de ferreterías en la Provincia de Huarney por que les dará un conocimiento acerca de la Gestión de calidad en atención al cliente y ver las consecuencias al ponerlo en práctica en sus empresas. Además por que permitirá describir las principales las características de la Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarney; caso: ferretería Santa María S.A.C, año 2016, de esta manera los representantes que no aplican esta Gestión de calidad lo apliquen de tal manera puedan tener mucho más tiempo en el mercado. Por ultimo este trabajo de investigación se justifica porque servirá como un antecedente para los alumnos de la ULADECH y las Micro y pequeñas empresas tengas como como una fuente para nuevas investigaciones que se puedan realizar del rubro de ferreterías de la ciudad de Huarney y el Perú.

## II REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Torres (2017) en sus tesis titulada *la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías del Jirón Manuel Ruiz de la ciudad de Chimbote, 2015*. tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías del Jirón Manuel Ruiz de la ciudad de Chimbote, año 2015, obtuvo los siguientes resultados: El 80% de los encuestados tienen entre 31 a 50 años, el 80% pertenece al género masculino, el 60% de encuestados tiene como grado de instrucción secundaria, el 60% es dueño del establecimiento, el 100% ha creado su empresa para generar ganancias, el 60% no sigue un plan de negocios estratégicos, el 90% manifestó que la gestión de calidad sí contribuye al mejoramiento del negocio, el 50% utiliza el Benchmarking, el 40% de los encuestados manifiesta que su personal no se adapta a los cambios, el 90% de los encuestados manifiestan que sí son competitivos.

Concluyendo: Sobre la gestión de calidad la mayoría no tiene un plan de negocio estratégico, pero sí reconocen que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, la mayoría aplica sin conocimiento o poco conocimiento la técnica del benchmarking y con respecto al personal la mayoría no se adapta a los cambios, pero son competitivos.

Serrano (2017) en sus tesis titulada *la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de santa, 2015*. Tuvo como objetivo Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Santa, 2015, se obtuvo los siguientes resultados: Del total de propietarios encuestados el 66,7% tiene edades entre 31 y 50 años; y un 33,3% de 51 años a más, quedando demostrado que los propietarios son en su mayoría personas adultas. El 66,7% de encuestados manifiestan que el tiempo que llevan en el rubro es 4 a 6 años; demostrando que el Perú es un país de emprendedores. El 66.7% manifiesta que sí tienen un plan de negocio estratégico, mientras que el 33.3% no lo tiene; Se puede apreciar que los propietarios han implementado planes estratégicos a sus establecimientos, ya que se observa que el porcentaje ha venido disminuyendo desde el 2014 al 2016.

Conclusión: La mayoría de los propietario, son personas adultas con edades que fluctúan entre los 31 a 50 años, predominando el género masculino, las MYPE, tienen una permanencia en el rubro de 4 a 6 años, los propietarios si tienen un plan de negocio estratégico, para este total de encuestados, los resultados que logro en su MYPE con la aplicación de la Gestión de calidad fue tener clientes satisfechos.

Gamarra, (2017) en sus tesis titulada *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, 2016*. Tuvo como objetivo, determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016. Se obtuvo los siguientes resultados: el 55% de los empresarios tienen entre 31-50 años de edad. El 67% de los empresarios respondieron que son de sexo masculino. El 61% tienen grado de instrucción secundaria. El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas son formales. El 61% de las Micro y Pequeñas Empresas fueron creados con la finalidad de generar ganancia. El 44% de los empresarios señalaron que el nivel de servicio que prestan es la prontitud en la atención. El 72% de los empresarios si conocen el término de gestión de calidad, pero el 72% no utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación.

Concluyendo que, los empresarios tienen edad promedio de 31 a 50 años, son de sexo masculino, tienen grado de instrucción secundaria, las Micro y pequeñas empresas son formales, se crearon para generar ganancia, y atienden con prontitud. Sus propietarios conocen la gestión de calidad pero no usan las Tecnologías de Información y Comunicación.

Espinoza, (2017) en sus tesis titulada *gestión de calidad con el uso del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de ropa, galería señor de los milagros de Huarmey, año 2016*. Tuvo como objetivo Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del Marketing Estratégico de las micro y pequeñas empresas de Sector Comercio- rubro venta Minorista de ropa en la Galería Señor de los Milagros de Huarmey, año 2016. Se obtuvo los siguientes resultados: Respecto a los microempresarios y las Mypes: El 50% de los representantes tienen entre 31-50 años, el 85% son de sexo femenino, el 65 % tiene su grado académico secundaria. El 85% de las Mypes son informales, con el



mismo porcentaje no se acogen a ningún régimen tributario. Respecto a la gestión de calidad el 70% tienen desconocimiento de la variable gestión de Calidad, así mismo el 70% desconocen el marketing estratégico. Llegando a la conclusión que las Mypes no tienen un concepto ni técnicas de gestión de calidad con el uso del Marketing, trabajando empíricamente por conocimiento a groso modo, por no tener educación superior.

Palma, (2016) en sus tesis titulada *caracterización de la Gestión de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015*. Tuvo como objetivo determinar y describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro carpintería del distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. Se obtuvo los siguientes resultados El 100 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, también se obtuvo que el 83% tienen un grado de instrucción de secundaria completa y el 59% tiene entre 10-30 años desempeñándose en el cargo. El 58% de estas micro y pequeñas empresas son informales, en cuanto a la gestión de calidad el 100% gestiona su micro y pequeña empresa con calidad, el 67 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas no aplica técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad, del mismo modo el 100% utiliza la observación para medir el rendimiento de su personal, el 33% considera que la dificultad su personal es la poca iniciativa y el 100% cree que la rotación de personal le impide realizar una mejor gestión de calidad, del mismo modo en su totalidad los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la capacitación les ayudaría de realizar una adecuada gestión de calidad.

Concluyendo que en su mayoría de las micro y pequeñas empresas encuestadas son informales, y aproximadamente dos tercios de las mismas no aplican técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad, así también en su totalidad aplican la observación para medir el rendimiento de su personal, del mismo modo creen que la capacitación ayudaría a realizar una mejor gestión de calidad.

## 2.2 Bases Teóricas

### Micro y pequeñas empresas

Según la Ley N° 28015 (2003) en su Artículo 2. Define a la micro y pequeña empresa como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

### Características de las micro y pequeñas y medianas empresas

Según la ley N° 30056 (2013) en su Artículo 5. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

*Microempresa:* ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

*Pequeña empresa:* ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

*Mediana empresa:* ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

**Micro y pequeñas empresas:** las micro y pequeñas empresas surgen o se forman por una necesidad ya sea personal o grupal en las cuales desean tener un ingreso de rentabilidad que les genere una estabilidad económica y a la vez generar empleos, así como lo manifiestan Jiménez (2006) señala la necesidad de apoyo a la MYPES y sostiene que “ las micro y pequeñas empresas ( MYPES) surge de la necesidad que no ha podido ser satisfecha por el estado ni tampoco las grandes empresas nacionales ni las inversiones de las grandes empresas internacionales que es en la generación de puestos de trabajo y por lo tanto estas personas guiadas por esa necesidad buscan la manera de poder generar su propia fuente de ingreso y para ellos se corresponden de diferentes medios para conseguirlo, creando sus propios negocios y pequeñas empresas con el fin de auto emplearse y emplear a su familias pero tienen que valerse de la informalidad para poder lograrlo”. Conocer este tema servirá para visualizar que la micro y pequeñas

empresas son las generadores de empleo en diferentes partes del mundo y las cuales son de gran importancia para los países en sus economías.

### **La informalidad de las micros y pequeñas empresas en el Perú**

Las informalidades de las MYPES en nuestro país se dieron por muchos motivos las cuales no fueron satisfechas las necesidades la población peruana por parte del gobierno de nuestro país como por grandes empresas nacionales y extranjeras lo que les llevo a cada persona a poder generar un ingreso para su hogar tal como lo menciona Correa(2015) Las Micro y Pequeñas Empresas surge de la necesidad que no ha podido ser satisfecha por el Estado ni tampoco por las grandes empresas nacionales ni las inversiones de las grandes empresas internacionales que es en la generación de puestos de trabajo y por lo tanto estas personas guiadas por esa necesidad buscan la manera de poder generar su propia fuente de ingreso y para ello se corresponden de diferentes medios para conseguirlo, creando sus propios negocios y pequeñas empresas con el fin de auto-emplearse y emplear a sus familias pero tienen que valerse de la informalidad para poder lograrlo.

De acuerdo con el Banco Mundial, la informalidad empresarial en el Perú se basa en el rechazo o carencia de tres elementos básicos: la licencia de funcionamiento y permisos, el pago de impuestos y el registro de trabajadores en planilla.

**Gestión de calidad:** la gestión de calidad es cumplir los parámetros para lograr un buen producto o servicios al cliente logrando esto que los clientes se sientan satisfechos. Como lo menciona Joseph Juran, es estar en forma para el uso, desde los puntos de vista estructurales, sensoriales, orientados en el tiempo, comerciales y éticos en base a parámetros de calidad de diseño, calidad de cumplimiento, de habilidad, seguridad del producto y servicio en el campo. Esto permitirá y ayudara a que los propietarios realicen procesos eficientes para que puedan obtener calidad consistente en sus productos o servicios que brinden a la sociedad.

**Calidad:** entendemos por calidad al buen servicio o buen producto que se les briden a los clientes para que estos se sientan satisfechos con el producto o servicio brindado. Tal como lo define Philip B.Crosby en donde nos dice que la “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para

determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

En resumen, podemos decir que calidad es: Cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos.

**Satisfacción al cliente:** la satisfacción al cliente es que el cliente se sienta satisfecho con el producto o servicio que ha adquirido. Tal como lo define Philip Kotler es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comprar el percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Esto permitirá saber al propietario como están sus colaboradores respecto al servicio que están brindando a sus clientes, si hay puntos a corregir o seguir mejorando más su atención para que esto pueda generar clientes permanentes en su negocio generando más rentabilidad y éxito en la empresa.

**Servicio al cliente:** brindar un buen servicio al cliente es lograr que el cliente se sienta satisfecho con la atención brindada y esto genere que la empresa tenga un cliente fijo y este regrese y a la vez genere clientes a través de comentarios positivos que este cliente hablara sobre el servicio que brinda la empresa. Tal como lo argumenta Dámaso J 1987 que el buen servicio al cliente se trata de hacer que los clientes regresen. Y también de hacer que se vayan felices – felices lo suficiente para pasar comentarios positivos a otros, que posteriormente podrán probar tu producto o servicio y convertirse en clientes nuevos. Conocer este tema permitirá que los propietarios de las empresas capaciten a sus colaboradores para que estos puedan brindar una buena atención a sus clientes logrando una satisfacción en ellos y permitiendo esto que se genere más rentabilidad para el negocio.

### 2.3 Marco Conceptual

**Micro y pequeñas empresas:** Las micro y pequeñas empresas (MYPES) son formados por personas naturales o jurídicas ante una necesidad y esto a la vez son generadoras de empleos en el país ayudando a reducir la pobreza por medio de trabajos la cual generara ingresos en sus hogares. Tal como lo menciona Correa (2015) La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

**Calidad:** La calidad es que al brindar un buen servicio o producto el cliente se sienta satisfecho con lo brindando logrando así un estándar de aceptación en el mercado por los clientes esto permitiéndole ingresos para la empresa. Tal como lo menciona Horovitz (1991) en donde nos dice que la calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido lograr para satisfacer a su clientela clave. Representa a su vez la medida en que se logra dicha calidad.

**Empresa:** las empresas son instituciones conformadas por una o más personas y estos tienen objetivos, metas a corto, mediano y largo plazo y a la vez satisfaciendo las necesidades de los clientes a través de ellos obtener ingresos económicos tal como lo menciona Idalberto Chiavenato, autor del libro *"Iniciación a la Organización y Técnica Comercial"*, la empresa *"es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos"*. Explicando este concepto, el autor menciona que la empresa *"es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social"*.

**Clientes:** Los clientes son personas quienes van adquirir los bienes o servicios que van a brindar las empresas para que se sientan satisfechos. Tal como lo mencionan en The Chartered Institute Of Marketing (CIM, del Reino Unido) el cliente es *"una persona o empresa que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el Consumidor final)"*.

**Ferretería:** establecimiento donde se comercializa productos para la construcción, refacción y mantenimiento del hogar.

### **III. HIPÓTESIS**

En la presente investigación, la Gestión de Calidad en Atención al Cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro ferreterías de Huarney; caso: Ferretería Santa María S.A.C, año 2016” no se plantea Hipótesis por ser una investigación de tipo descriptivo

## **IV. METODOLOGIA**

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

Para el presente trabajo de investigación “la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey; caso: ferretería Santa María S.A.C, año 2016”. El diseño de la investigación que se utilizó fue no experimental – transversal- descriptivo.

Fue no experimental porque se estudió a la variable Gestión de calidad dentro de las ferreterías de Huarmey conforme a la realidad, sin sufrir algunas modificaciones.

Transversal porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin, en el cual será 01 de enero al 31 de diciembre del año 2016.

Descriptiva porque se determinó las características de los representantes, las características de la MYPES, la Gestión de calidad en atención al cliente en la Micro y pequeñas empresas, y la gestión de calidad de la ferretería Santa María S.A.C de la provincia de Huarmey, 2016

### **4.2. Población y muestra**

Población:

Para el trabajo de investigación se identificó una población de 13 Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías dentro de la ciudad de Huarmey año 2016. Información que fue recopilado mediante una investigación a todas las ferreterías de la Provincia de Huarmey

Muestra:

Para el trabajo de investigación se utilizó una muestra dirigida de 8 Micro y pequeñas empresas; del sector comercio, rubro ferreterías de la provincia de Huarmey año 2016 quienes aceptaron poder brindarnos informaciones.

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

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
<b>Datos del Representante de la MYPES</b>	Los representantes de las MYPES son personas que tienen una idea de negocio en la cual desean invertir su dinero para poder generar más ingreso a su economía logrando una buena estabilidad financiera.	Edad	21-32 años 33 -45 años 46 a mas	Razón
		Sexo	Masculino Femenino	Nominal
		Estado civil	Soltero Casado Conviviente Otro	Nominal
		Grado de instrucción	Sin instrucción Primaria Secundaria Superior técnica Superior universitaria	Ordinal
		Tiempo que desempeña en el cargo	1 a 4 años 5 a 7 años 8 a mas	Razón
<b>Datos de la MYPES</b>	La MYPES son empresas constituidas por personas naturales o jurídicas que a través de una necesidad.	Situación Legal	Formal Informal	Nominal
		¿Cuántos trabajadores laboran?	1 a 5 6 a 10 11 a mas	Razón
		Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años 4 a 6 años 7 a mas	Razón
<b>Gestión de calidad en la MYPES</b>	La gestión de calidad es cumplir los parámetros para lograr un buen producto o servicios al cliente logrando esto que los clientes se sientan satisfechos.	¿Aplica una gestión de calidad para la atención a los clientes?	Si No	Nominal
		¿Ha aplicado técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad en su micro y pequeña empresa?	Si No	Nominal



		¿Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente?	Si No	Nominal
		¿Usted cree que con un buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa?	Si No	Nominal
<b>Gestión de calidad en la Ferretería SANTA MARÍA S.A.C</b>	La gestión de calidad en la ferretería SANTA MARIA S.A.C es que sus productos y servicios logren satisfacer las necesidades del mercado logrando esto el reconocimiento de la población Huarmeyana ubicándose como la mejor ferretería en la Provincia de Huarmey.	¿Usted como representante porque motivo creo su micro y pequeña empresa?	Generar ganancias Necesidad	Nominal
		¿Usted cree que la atención que brindan sus colaboradores es de calidad?	Si No	Nominal
		¿Cuál es su prioridad ante sus clientes para gestionar una atención de calidad?	Si No	Nominal

#### **4.4. Técnicas e instrumentos**

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, la cual se aplicaron a los 8 representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la provincia de Huarney año 2016 quienes aceptaron poder brindarnos informaciones.

El Instrumento que se utilizó para la recolección de datos de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la provincia de Huarney año 2016 fue el cuestionario de 15 preguntas .en las cuales fueron aplicados a los representantes de las ferreterías, preguntas de fácil desarrollo para los encuestados, de tal manera permita realizar un análisis descriptivo con la información que se obtendrá

#### **4.5. Plan de análisis**

El plan de análisis que se utilizó para poder elaborar el trabajo de investigación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la provincia de Huarney año 2016, esto se realizó a través de un cuestionario las cuales fueron aplicados a los representantes de la Micro y pequeña Empresa (MYPES) luego una vez ya recogida las informaciones se procedió a utilizar el Microsoft Excel o también conocida como la hoja de cálculo donde se elaboraron las figuras para procesar la información obtenida a través de la técnica de encuesta luego se utilizó el Microsoft Word para las tablas, conclusiones y el informe de investigación y el PDF para la presentación del trabajo final.

## 4.6 matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Métodos	Técnicas e Instrumentos
<p><b>Central:</b> ¿Cuáles son las características de la Gestión de calidad en atención al cliente en la micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey; caso: ferretería Santa María S.A.C, año 2016?</p>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar las características de la Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey; caso: ferretería Santa María S.A.C, año 2016</p> <p><b>ESPECIFICOS:</b> -Determinar las Características de los representantes -Determinar las características de las micros y pequeñas empresas de las ferreterías de Huarmey -Determinar las Características de la gestión de calidad en la atención al cliente de las micros y pequeñas empresas de Huarmey -Determinar las características de la gestión de calidad en la atención al cliente de la ferretería Santa María S.A.C -Elaborar el cuadro comparativo de las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas de Huarmey y la ferretería Santa María S.A.C</p>	<p><b>GESTIÓN DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Población:</b> Para el trabajo de investigación se identificó una población de 13 Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías dentro de la ciudad de Huarmey año 2016. Información que fue recopilado mediante una investigación a todas las ferreterías de la Provincia de Huarmey</p> <p><b>Muestra:</b> Para el trabajo de investigación se utilizó una muestra dirigida de 8 Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la provincia de Huarmey año 2016 quienes aceptaron poder brindarnos informaciones.</p>	<p>Para el presente trabajo de investigación “la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey; caso: ferretería santa maría S.A.C, año 2016” El diseño de la investigación que se utilizo fue no experimental – transversal- descriptivo.</p> <p>Fue <b>no experimental</b> porque se estudió a la variable gestión de calidad dentro de las ferreterías de Huarmey conforme a la realidad, sin sufrir algunas modificaciones.</p> <p><b>Transversal</b> porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin, en el cual será 01 de enero al 31 de diciembre del año 2016.</p> <p><b>Descriptiva</b> porque se determinó las características de los representantes, las características de la MYPES , Gestión de calidad en atención al cliente en la Micro y pequeñas empresas, y la gestión de calidad de la ferretería Santa María S.A.C de la provincia de Huarmey, 2016</p>	<p><b>TECNICA:</b> -La encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO :</b> -cuestionario</p> <p><b>PLAN DE ANALISIS:</b> El plan de análisis que se utilizó para poder elaborar el trabajo de investigación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la provincia de Huarmey año 2016. Esto se realizó a través de un cuestionario las cuales fueron aplicados a los representantes de la Micro y pequeña Empresa (MYPES) luego una vez ya recogida las informaciones se procedió a utilizar el Microsoft Excel o también conocida como la hoja de cálculo donde se elaboraron las figuras para procesar la información obtenida a través de la técnica de encuesta luego se utilizó el Microsoft Word para las tablas, conclusiones y el informe de investigación y el PDF para la presentación del trabajo final.</p>

## **6.1 PRINCIPIOS ÉTICOS**

En el presente estudio de investigación “la Gestión de Calidad en Atención al Cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey; caso: ferretería Santa María S.A.C, año 2016” utilizamos los siguientes principios éticos como: La confidencialidad, Respeto a las personas, confiabilidad, responsabilidad y lealtad.

**Confidencialidad:** Solo fueron publicadas las informaciones que los representantes o gerentes de las MYPES desearon que sean publicadas.

**Respeto a las personas:** se respetó las opiniones, religiones, costumbres de las personas que participaran en el trabajo de investigación para el bien común.

**Confiabilidad:** las informaciones y datos que se presentaron son reales, recopilados a través de la encuesta, internet, tesis de autores relacionados con el tema de investigación.

**Lealtad:** Las informaciones que fueron recopiladas para este trabajo de investigación fueron utilizadas solo para fines académicos sin perjudicar a ningún autor o informaciones que nos brinden los representantes de las MYPES.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1. Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro Ferreterías en la ciudad de Huarney, 2016.

<b>Datos generales:</b>	<b>Numero de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad (años)</b>		
21- 32	2	25.0
33- 45	4	50.0
46 a mas	2	25.0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>
<b>Sexo</b>		
Masculino	5	62.5
Femenino	3	37.5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>
<b>Estado Civil</b>		
Soltero	1	12.5
Casado	3	37.5
Conviviente	4	50.0
Otro	0	00.0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>
<b>Grado de Instrucción</b>		
Sin instrucción	0	00.0
Primaria	0	00.0
Secundaria	4	50.0
Superior técnica	2	25.0
Superior universitaria	2	25.0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>
<b>Tiempo que desempeña en el cargo (años)</b>		
1 a 4	2	25.0
5 a 7	2	25.0
8 a mas	4	50.0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, del sector servicio, rubro ferreterías, en la Ciudad de Huarney, 2016.*

Tabla 2. Características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías en la ciudad de Huarmey, 2016.

<b>Datos de la Empresa:</b>	<b>Numero de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Situación legal :</b>		
Formal	8	100
Informal	0	00.0
Total	8	100
<b>Cuantos trabajadores laboran</b>		
1 a 5	7	87.5
6 a 10	1	12.5
11 a mas	0	00.0
Total	8	100
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>		
0a 3 años	0	00.0
4 a 6 años	3	37.5
7 a mas	5	62.5
Total	8	100

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, del sector servicio, rubro ferreterías, en la Ciudad de Huarmey, 2016.*

Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías en la ciudad de Huarney, 2016.

<b>Gestión de Calidad:</b>	<b>Numero de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Aplica una Gestión de calidad para la atención a los clientes</b>		
Si	8	100
No	0	00.0
Total	8	100
<b>Ha aplicado técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad en su Micro y pequeña empresa</b>		
Si	5	62.5
No	3	37.5
Total	8	100
<b>Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente</b>		
Si	7	87.5
No	1	12.5
Total	8	100
<b>Usted cree que con un buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa</b>		
Si	7	87.5
No	1	12.5
Total	8	100
<b>Usted como representante porque motivo creo su micro y pequeña empresa</b>		
Generar ganancias	5	62.5
necesidad	3	37.5
Total	8	100
<b>Usted cree que la atención que brindan sus colaboradores es de calidad</b>		
Si	8	100
No	0	00.0
Total	8	100
<b>Cuál es su prioridad ante sus clientes para gestionar una atención de calidad</b>		
La atención con amabilidad	4	50.0
Tiempo de espera	2	25.0
Orden y limpieza	1	12.5
Buenos productos	1	12.5
Total	8	100

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, del sector servicio, rubro ferreterías, en la Ciudad de Huarney, 2016.*

Tabla 4. Características de la Gestión de Calidad en la Ferretería Santa María S.A.C en la ciudad de Huarmey, 2016

<b>Gestión de Calidad:</b>	<b>Numero de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Aplica una Gestión de calidad para la atención a los clientes</b>		
Si	1	100
No	0	00.0
Total	1	100
<b>Ha aplicado técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad en su Micro y pequeña empresa</b>		
Si	1	100
No	0	00.0
Total	1	100
<b>Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente</b>		
Si	1	100
No	0	12.5
Total	1	100
<b>Usted cree que con un buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa</b>		
Si	1	100
No	0	00.0
Total	8	100
<b>Usted como representante porque motivo creo su micro y pequeña empresa</b>		
Generar ganancias	1	100
necesidad	0	00.0
Total	1	100
<b>Usted cree que la atención que brindan sus colaboradores es de calidad</b>		
Si	1	100
No	0	00.0
Total	1	100
<b>Cuál es su prioridad ante sus clientes para gestionar una atención de calidad</b>		
La atención con amabilidad	1	50.0
Tiempo de espera	0	00.0
Orden y limpieza	0	00.0
Buenos productos	0	00.0
Total	1	100

*Fuente: Cuestionario aplicado a el representante de la Ferretería SANTA MARIA S.A.C, del sector en la Ciudad de Huarmey, 2016.*



Tabla 5: Cuadro comparativo de las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas de Huarmey y la ferretería Santa María S.A.C

Características de la Gestión de Calidad	FERRETERIAS							
	SANTA MARIA	ARIANA	JIMCAR	FELIPE	ANGELA	LA SOLUCION	PA★MAR	PAREDES
¿Aplica una Gestión de calidad para la atención a los clientes?	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>
¿Ha aplicado técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad en su Micro y pequeña empresa?	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>no</i>
¿Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente?	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>no</i>
¿Usted cree que con un buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa?	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>
¿Usted como representante porque motivo creo su micro y pequeña empresa?	<i>generar ganancias</i>	<i>necesidad</i>	<i>generar ganancias</i>	<i>generar ganancias</i>	<i>necesidad</i>	<i>necesidad</i>	<i>generar ganancias</i>	<i>generar ganancias</i>
¿Usted cree que la atención que brindan sus colaboradores es de calidad?	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>
¿Cuál es su prioridad ante sus clientes para gestionar una atención de calidad?	<i>la atención con amabilidad</i>	<i>tiempo de espera</i>	<i>orden y limpieza</i>	<i>la atención con amabilidad</i>	<i>la atención con amabilidad</i>	<i>la atención con amabilidad</i>	<i>buenos productos</i>	<i>tiempo de espera</i>

Fuente: Tabla N° 03 & Tabla N° 04

## **5.2. Análisis de Resultados.**

### **Tabla 1**

#### **Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro Ferreterías en la ciudad de Huarmey, 2016.**

##### **Edad**

En el presente estudio se tiene en la edad como resultado que el 50 % de los representantes de las ferreterías en la provincia de Huarmey tienen como edad entre los 33 a 45 años, esto se asemeja con Torres (2017) que el 80 % de los encuestados tienen entre 31 a 50 años, a la vez se asemeja con Serrano (2017) que el 66,7% tienen edades entre los 31 y 50 años, coincide también con Gamarra (2017) que el 55 % de sus representantes tienen entre los 31 a 50 años de edad y se iguala con Espinoza (2017) que el 50 % de los representantes tienen entre 31 -50 años. Concluyendo que las Micro y pequeñas empresas están siendo dirigidos por personas que abarcan entre los 31 a 50 años de edad en promedio capaces de liderar, lograr metas, objetivos y evitar los fracasos y quiebres por la experiencia en el mercado.

Referente al caso: el representante de la ferretería Santa María tiene entre los 36 años de edad.

##### **Sexo**

En el presente estudio se tiene en el sexo como resultado que el 62.5 % de los representantes de las ferreterías en la provincia de Huarmey son del sexo masculino, esto se asemeja con Torres(2017) el 80 % pertenece al género masculino, coincide también con Gamarra(2017) en la cual menciona que el 67 % de sus representantes son de género masculino, se asemeja con Palma (2016) en la cual menciona que el 100 % de sus representantes son de género masculino y esto se contrasta con Espinoza (2017) en la cual menciona que el 85 % de sus representantes son de género femenino. Esto nos demuestra que en las micro y pequeñas empresas son dirigidos por los jefes de los hogares al considerarse trabajos fuertes.

Referente al caso: el representante de la ferretería Santa María es de sexo masculino.

##### **Estado Civil**

En el presente estudio se tiene que el 50 % de los representantes de las ferreterías en la provincia de Huarmey son convivientes, no se encontraron coincidencias de antecedentes o contrastes de resultados. Esto nos demuestra en esta investigación que la mayoría de los representantes son personas que llevan una relación de conviviente con sus parejas.

Referente al caso: el representante de la ferretería Santa María su estado civil es conviviente.

## **Grado de instrucción**

En el presente estudio se tiene que el 50 % de los representantes de las ferreterías en la provincia de Huarmey son personas con un grado de instrucción secundaria, esto se asemeja con Torres (2017) que el 60 % de encuestados tiene como grado de instrucción secundaria, también se asemeja con Gamarra(2017) que el 61% tienen grado de instrucción secundaria, coincide con Espinoza (2017) que el 65 % tiene su grado académico secundaria, se asemeja también con Palma(2016) que el 83% tienen un grado de instrucción de secundaria completa. Esto nos demuestra que los representantes son personas con estudios secundarios completos, emprendedores que quieren triunfar en el negocio.

Referente al caso: el representante de la ferretería Santa María tiene un grado de instrucción de superior técnica.

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

En el presente trabajo se tiene que el 50 % de los representantes de las ferreterías en la provincia de Huarmey tienen entre 8 a más años desempeñándose en el cargo, esto se asemeja con Palma (2016) que el 59 % de sus representantes tienen entre 10 -30 años desempeñándose en el cargo y se contrasta con Serrano (2017) que el 66,7 % de encuestados manifiestan que el tiempo que llevan en el rubro es de 4 a 6 años. Esto nos demuestra que las personas tienen la experiencia suficiente del negocio en el mercado y que son personas mayores quienes van a contribuir a la mejora del negocio y así lograr el éxito.

Referente al caso: el representante de la ferretería Santa María desempeña en el cargo 7 años.

## **Tabla 2**

### **Características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías en la ciudad de Huarmey, 2016.**

#### **Situación legal**

En el presente trabajo se tiene que el 100% de las micro y pequeñas empresas son formales, esto se asemeja con Gamarra (2017) que señala que el 100 % de las micro y pequeñas empresas son formales y se contrasta con Espinoza (2017) que señala que el 85 % de las micro y pequeñas empresas son informales y con Palma (2016) señala que el 58% de las micro y pequeñas empresas son informales. Esto nos demuestra que la micro y pequeñas empresas en su mayoría son informales y que han sido creados por alguna necesidad de los propietarios.

Referente al caso: el representante manifestó que la ferretería Santa María es una empresa formal.

### **Cuantos trabajadores laboran**

En el presente trabajo se tiene que el 87,5 % de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores laborando en sus empresas, no se encontraron coincidencias de antecedentes o contrastes de resultados. Esto nos demuestra que las micro y pequeñas empresas cuentan con lo mínimo de personal para los trabajos de las empresas.

Referente al caso: el representante manifestó que la ferretería Santa María actualmente cuenta con 5 trabajadores en su ferretería.

### **Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

En el presente trabajo se tiene que el 62,5 % de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Huarmey tienen entre 7 a más años en el rubro, no se encontraron coincidencias de antecedentes o contrastes de resultados. Esto nos demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el mercado.

Referente al caso: el representante manifestó que la ferretería Santa María tiene 7 años de permanencia en el rubro Ferreterías.

### **Tabla 3**

#### **Características de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías en la ciudad de Huarmey, 2016.**

##### **Aplica una gestión de calidad para la atención a los clientes**

En el presente trabajo se tiene que el 100 % de los representantes aplica una gestión de calidad para atención a los clientes en la ciudad de Huarmey, se contrasta con Espinoza (2017) que señala que el 70 % tienen desconocimiento de la variable gestión de calidad. Esto nos demuestra que en la mayor parte los representantes aplican una gestión de calidad para atención a los clientes y son pocas las micro y pequeñas empresas que no lo están poniendo en práctica.

##### **Ha aplicado técnicas modernas para la mejora de gestión de calidad en su micro y pequeña empresa**

En el presente trabajo se tiene que el 62,5 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas han aplicado técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad, esto contrasta con Palma (2016) señala que el 67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no aplica técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad. Esto nos demuestra que en su mayoría los representantes de las micro y pequeñas empresas están aplicando técnicas modernas en sus negocios para un mejor éxito.

### **Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente**

En el presente trabajo el 87,5 % de los representantes afirmaron que si capacitaron a sus trabajadores para la atención al clientes en las micro y pequeñas empresas, no se encontraron coincidencias de antecedentes o contrastes de resultados. Esto nos demuestra que en su mayoría los representantes capacitan a sus colaboradores para que estos puedan brindar una buena atención a los clientes y estos se sientan satisfechos.

### **Usted cree que con un buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa.**

En el presente trabajo el 100 % de los representantes afirman que con un buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa, esto se asemeja con Torres (2017) señala que el 90% manifiestan que la gestión de calidad si contribuye al mejoramiento del negocio. Esto nos demuestra que los representantes están seguros que dando un buen servicio de calidad a los clientes logran que la empresa tenga éxito logrando una productividad y rentabilidad en la empresa.

### **Usted como representante por qué motivo creo su micro y pequeña empresa?**

En el presente trabajo el 62.5 % de los representantes de la micro y pequeñas empresas crearon su empresa para generar ganancias, esto se asemeja con Gamarra (2017) que señala que el 61 % de las Micro y pequeñas empresas fueron creados con la finalidad de generar ganancia y Torres (2017) señala que el 100 % de las micros y pequeñas empresas fueron creados para generar ganancias. Esto nos demuestra que mayormente las micro y pequeñas empresas fueron creados para tener un ingreso económicos en los dueños.

### **Usted cree que la atención que brindan sus colaboradores es de calidad.**

En el presente trabajo el 100 % de los representantes manifiestan que en las micro y pequeñas empresas sus colaboradores brindan una atención de buena calidad a los clientes, esto se asemeja con Torres (2017) que señala que 90 % si son competitivos. Esto nos demuestra que los colaboradores de las micro y pequeñas empresas están brindando una buena atención y están bien capacitados para una buena atención al cliente.

## **Cuál es su prioridad ante sus clientes para gestionar una atención de calidad**

En el presente trabajo el 50 % de los representantes manifiestan que en las micro y pequeñas empresas su prioridad antes sus clientes es una buena atención con amabilidad, se contrasta con Gamarra (2017) que manifiestan que el 44 % de los empresarios señalaron que el nivel de servicio que prestan es la prontitud en la atención. Esto nos demuestra que en su mayoría los representantes optan por gestionar una atención con amabilidad y el buen trato a sus clientes para que estos se sientan satisfechos.

### **Tabla 4. Características de la Gestión de Calidad en la Ferretería Santa María S.A.C en la ciudad de Huarney, 2016**

#### **Aplica una Gestión de calidad para la atención a los clientes**

Referente al caso: el representante manifestó que la ferretería Santa María si aplican una gestión de calidad para la atención a los clientes. Concluyendo que la ferretería Santa María en la actualidad está aplicando una gestión de calidad para su atención a los clientes

#### **Ha aplicado técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad en su Micro y pequeña empresa**

Referente al caso: el representante manifestó que la ferretería Santa María ha aplicado técnicas modernas para la mejorar de calidad en su micro y pequeña empresa. Concluyendo que la ferretería está aplicando técnicas modernas al igual que algunas ferreterías.

#### **Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente**

Referente al caso: el representante manifestó que la ferretería Santa María ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente. Concluyendo que en la ferretería Santa María sus colaboradores si están capacitados para poder atender al cliente y darles una buena atención.

#### **Usted cree que con un buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa**

Referente al caso: el representante de la ferretería Santa María manifestó que Si cree que con un buen servicio de calidad mejorar la productividad en la empresa. Concluyendo que creen que un buen servicio de calidad mejorara la productividad en la empresa logrando esto una mayor rentabilidad para la empresa y la permanencia en el mercado.

### **Usted como representante porque motivo creo su micro y pequeña empresa**

Referente al caso: el representante de la ferretería Santa María manifestó que crearon la empresa para poder generar ganancias. Concluyendo que fue creado por querer generar más ganancias al igual que algunas ferreterías, excepto algunas que fueron creados por alguna necesidad.

### **Usted cree que la atención que brindan sus colaboradores es de calidad**

Referente al caso: el representante de la ferretería Santa María manifestó que si creen que la atención que brindan sus colaboradores es de calidad. Concluyendo que en la actualidad sus colaboradores brinda una atención de calidad a la hora de sus servicios y atenciones.

### **Cuál es su prioridad ante sus clientes para gestionar una atención de calidad**

Referente al caso: el representante de la ferretería Santa María manifestó que su prioridad es la atención con amabilidad antes sus clientes para gestionar una atención de calidad. Concluyendo que la prioridad para gestionar una atención de calidad para la ferretería es la atención con amabilidad al igual que algunas ferreterías que tienen la misma prioridad.

### **Tabla 5: Cuadro comparativo de las características de la gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas de Huarmey y la ferretería Santa María S.A.C**

#### **Aplica una Gestión de calidad para la atención a los clientes**

La ferretería Santa María Aplica una gestión de calidad para la atención a los clientes comparando con las otras ferreterías todos afirman que también lo aplican esta gestión de calidad .Concluyendo que la Ferretería Santa María aplica al igual que las otras MYPES una gestión de calidad para atención a los clientes

#### **Ha aplicado técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad en su Micro y pequeña empresa**

La ferretería Santa María Ha aplicado técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad en su Micro y pequeña empresa al igual que: JIMCAR, ANGELA, LA SOLUCION, PA★MAR. Las que no aplican técnicas modernas son las ferreterías: ARIANA, FELIPE Y PAREDES. Concluyendo que la ferretería Santa María aplica técnicas modernas como algunas ferreterías y superando en esto a ferreterías como ARIANA, FELIPE Y PAREDES.

### **Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente**

La ferretería Santa María a capacitado a sus colaboradores en atención al cliente al igual que las otras ferreterías solo a excepción de la ferretería PAREDES que su representante manifestó que no había capacitado a sus colaboradores en atención al cliente. Concluyendo que la ferretería también capacita a sus colaboradores en atención al cliente como las otras MYPES, a excepción de PAREDES que no está aplicando esta capacitación a sus colaboradores.

### **Usted cree que con un buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa**

La ferretería Santa María como las otras ferreterías están de acuerdo y creen que con un buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa. Concluyendo que el representante de la Ferretería Santa María como los representante de las otras ferreterías tienen la misma idea de que un buen servicio de calidad mejora la productividad para su empresa.

### **Usted como representante porque motivo creo su micro y pequeña empresa**

La ferretería Santa María fue creada para generar ganancias al igual que las ferreterías JIMCAR, FELIPE, PA★MAR y “PAREDES”, por lo contrario de ARIANA, ANGELA y LA SOLUCION que fueron creados por una necesidad. Concluyendo que la ferretería Santa María fue creado con el propósito de generar ganancias al igual que algunas MYPES que tuvieron ese mismo motivo, pero a excepción de otras que fueron creadas por motivos de necesidad.

### **Usted cree que la atención que brindan sus colaboradores es de calidad**

La ferretería Santa María manifiestan que sus colaboradores si brindan una atención de calidad al igual que las otras ferreterías que mencionaron lo mismo. Concluyendo que la el representante de la ferretería Santa María como los otros representantes de las otras ferreterías afirman que la atención que brindan sus colaboradores es de calidad.

### **Cuál es su prioridad ante sus clientes para gestionar una atención de calidad**

La ferretería Santa María manifestó que su prioridad es la atención con amabilidad antes sus clientes para gestionar una atención de calidad al igual que las ferreterías FELIPE, ANGELA y LA SOLUCION. JIMCAR tiene como prioridad el orden y limpieza, ARIANA y PAREDES tiene como prioridad el tiempo de espera y por ultimo PA★MAR tiene como prioridad los buenos productos para gestionar una atención de calidad. Concluyendo que la prioridad de la ferretería Santa María para poder gestionar una atención de calidad antes sus clientes es la atención con amabilidad al igual que algunas ferreterías, pero algunas manifiestan que tienen como prioridad el orden y limpieza, el tiempo de espera y los buenos productos.



## **VI. CONCLUSIONES**

Se llegó a las siguientes conclusiones: con respecto a los representantes la mayoría son personas adultas ya que tienen entre 33 a 45 años, son de sexo masculino, su estado civil son de conviviente, tiene un grado de instrucción secundaria y el tiempo que desempeñan en el cargo son entre 8 a más años. Respecto al caso: el representante de la ferretería “SANTA MARIA” es una persona adulta que tiene 36 años de edad, es de sexo masculino, su estado civil es conviviente, tiene un grado de instrucción de superior técnica y tiene desempeñándose en el cargo 7 años.

La mayoría de las Micro y pequeñas empresas son formales, tienen entre 1 a 5 trabajadores laborando en su empresas, con un tiempo de permanencias entre 7 a más años en el rubro. Respecto al caso: la ferretería “SANTA MARIA” es una empresa formal, cuenta con 5 trabajadores y tiene 7 años de permanencia en el rubro de Ferreterías.

Con respecto a la Gestión de calidad las micro y pequeñas empresas aplican una gestión de calidad para la atención a los clientes, a la vez han aplicado técnicas modernas para la mejora de gestión de calidad en sus micro y pequeñas empresa, han capacitado a sus colaboradores en atención al cliente y todos creen que con un buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa, crearon sus empresas para generar ganancias, afirman que sus colaboradores brindan una atención de calidad y que su prioridad es la atención con amabilidad

Respecto a las características de la Gestión de calidad en la ferretería Santa María S.A.C si aplican una gestión de calidad para atención a los clientes han aplicado técnicas modernas, han capacitado a sus colaboradores en atención al cliente, si creen que un buen servicio mejora la productividad en la empresa, creo esta empresa por motivo de generar ganancias, afirma que sus colaboradores brindan una atención de calidad y su prioridad antes sus clientes para gestionar una atención de calidad es la atención con amabilidad.

Por último se concluye que en el cuadro comparativo la ferretería SANTA MARIA están aplicando las mismas gestiones de calidad, técnicas modernas, han capacitados a sus trabajadores, afirma que un buen servicio genera productividad en la empresa, como también que se creó la empresa para generar ganancias, brinda una atención de calidad y tiene como prioridad la atención con amabilidad con algunas ferreterías en estudio, solo a excepción de algunos que no están aplicando algunos puntos mencionados. Concluyendo que la Ferretería SANTA MARIA está en igualdad e incluso supera algunas ferreterías de su rubro.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la administración*. México: McGraw-Hill.

Correa, D. (2015). *Definiciones y diferencias de MYPES y PYMES*. Disponible en <http://definicion.de/pyme/>.

Del sitio web «cim.com.uk», de The Chartered Institute of Marketing (CIM), Sección: Marketing glossary, URL: <http://www.cim.co.uk/resources/glossary/home.aspx>, obtenido en fecha: 15 de setiembre 2017.

Espinoza, L (2017) *Gestión de calidad con el uso del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de ropa, galería señor de los Milagros de Huarmey, año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

Gamarra, L (2017) *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

Horovitz, J (1991). *La calidad del servicio*. McGraw-Hill. España.

Jiménez, J (2006). *Formalización de pymes*. Scribd, from: <https://es.scribd.com/document/278293753/formalización-de-pymes>.

Ley N° 28015, (2003). *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*. Título I. *Definición de la Micro y Pequeña Empresa*. (pag.1). Recuperado: [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf) (22.10.17) 47.

Ley N° 30056, (2013). *Ley que modifica diversas Leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Título II. Capítulo I. *Características de las micro, pequeñas y medianas empresas*. (pág. 5). Recuperado: [http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML\\_GRAL\\_INVERSION\\_LEY\\_30056/Ley%20N%2030056.pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSION_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf) (22.10.17).

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2005). Plan sectorial 2006-2011. *Empleo y derechos laborales para todos los peruanos*. Recuperado el 21 de noviembre de 2017, [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/porta\\_l\\_de\\_transparencia/transparencia\\_2007/PLAN\\_SECTORIAL\\_MTPE\\_2006\\_2011.Pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/porta_l_de_transparencia/transparencia_2007/PLAN_SECTORIAL_MTPE_2006_2011.Pdf).
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2007). *Programa de estadísticas y estudios laborales (PEEL)*. Lima, Perú: Dirección de la Micro y Pequeña Empresa.
- Okpara, J. y Wynn, P. (2007). *SAM Advanced Management Journal*, 72(2), 24–34. Recuperado el 21 de noviembre de 2017, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=25810284&lang=es&site=ehost-live>.
- Padilla, G. (2017). *Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa*. GestioPolis - Conocimiento en Negocios.
- Palma, O (2016) *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, Provincia del Santa 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Perfil, V. (2017). *CONCEPTOS DE AUTORES SOBRE SERVICIO AL CLIENTE*. Servicioalcliente.blogspot.blogspot.pe,from.<http://servicioalcliente.blogspot.blogspot.pe/p/conceptos-de-autores-sobre-servicio-al.html>.
- Real Academia Española (2006) *Diccionario de la Real Academia Española*. Extraído el 9 setiembre, 20017, de <http://www.rae.es>.
- Rosey, J. (2017). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby*.
- Salas, O. (2017). *Situación de las PYMES en España - EyN*. Emprendedores y Negocios. Recuperado 22 Noviembre de 2017, de <http://www.emprendedoresynegocios.es/situacion-de-las-pymes-en-espana/>.

- Sánchez, B., Zarco, J., y Ruiz, M. (2007). *Efectos de la motivación y de la experiencia del empresario emprendedor en el crecimiento de la empresa de reciente creación*. <http://www.escp-eap.net/conferences/marketing/2007>. Recuperado 21 Noviembre 2017, from: [http://www.escpeap.net/conferences/marketing/2007\\_cp/Materiali/Paper/Fr/BarbaSanchez\\_JimenezZarco\\_MartinezRuiz.pdf](http://www.escpeap.net/conferences/marketing/2007_cp/Materiali/Paper/Fr/BarbaSanchez_JimenezZarco_MartinezRuiz.pdf).
- Sausser, W.I., Jr. (2005). *Starting Your Own Business? Prepare for Success*. *SAM Management in Practice*, 3(1), 1-4.
- Serida, J., Borda, A., Nakamatsu, K., Morales, O., y Yamakawa, P. (2005). *Global Entrepreneurship Monitor Perú 2004-2005*.
- Serrano, C (2017) *la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de Santa, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Thompson, I. (2005). *Cite a Website - Cite This For Me*. *Promonegocios.net*. from <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.
- Torres, N (2017) *la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías del jirón Manuel Ruiz de la ciudad de Chimbote, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Zorrilla, J. (2007). *Las PYMES en México y su Participación en la Economía, México*; Recuperado 22 de Noviembre del 2017, de <http://www.gestiopolis.com>.

## ANEXOS

### ANEXO 1 CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	MESES																								
	AGOSTO					SETIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE				
	SEMANAS																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20					
Búsqueda del problema	x																								
Título de la tesis	x	x																							
Planeamiento del problema		x	x																						
Objetivos de la investigación			x																						
Justificación de la investigación				x	x																				
Marco teórico y conceptual				x	x	x																			
Revisión del turnitin							x																		
Realización de la metodología							x	x	x	x															
Revisión del proyecto Final											x	x	x	x	x	x	x	x	x	x					

**ANEXO 2**  
**PRESUPUESTOS**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>COSTOS</b>
<b>Asesoramiento</b>	<b>S/. 350.00</b>
<b>Pasajes</b>	<b>S/. 300.00</b>
<b>Internet</b>	<b>S/. 50.00</b>
<b>Hospedaje</b>	<b>S/. 200.00</b>
<b>Otros</b>	<b>S/. 90.00</b>
<b>Taller de titulación</b>	<b>S/.1500.00</b>
<b>Impresiones</b>	<b>S/. 1.00</b>
<b>Copias del cuestionario</b>	<b>S/. 1.00</b>
<b>Impresión del Informe</b>	<b>S/. 62.10</b>
<b>Total</b>	<b>S/.2554.10</b>

**ANEXO 3**  
**POBLACIÓN**

<b>N°</b>	<b>FERRETERÍA</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
<b>01</b>	“ARIANA”	Av. Cabo Alberto Reyes N° 161
<b>02</b>	“JIMCAR”	Jr. Los Andes N° 139
<b>03</b>	“FELIPE”	Av. Miguel Grau N° 43
<b>04</b>	“ANGELA”	Av. Garcilazo de la Vega MZ .R Lt 46
<b>05</b>	“LA SOLUCION”	Av. Aija N° 114
<b>06</b>	“PA★MAR”	Av. Aija N° 118
<b>07</b>	“SANTA MARIA”	Av. Aija N° 176
<b>08</b>	“PAREDES”	Av. Aija Mz C Lt 10
<b>09</b>	“DON CHIMACERO”	Calle Nueva N° 22 -B
<b>10</b>	“MACOFER”	Av. El Olivar N° 596
<b>11</b>	“YERIKO”	Calle 2 de Mayo N° 160
<b>12</b>	“MARIA CLAUDIA”	Av. Miguel Grau N° 318
<b>13</b>	“SAAVEDRA”	Av. Garcilazo

**ANEXO 4**  
**MUESTRA**

<b>N°</b>	<b>FERRETERÍA</b>	<b>REPRESENTANTE</b>	<b>DNI</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
<b>01</b>	“ARIANA”	Luis Sánchez Roca	44701223	Av. Cabo Alberto Reyes N° 161
<b>02</b>	“JIMCAR”	Carolina Antonieta Curí Reyes	32125908	Jr. Los Andes N° 139
<b>03</b>	“FELIPE”	Edelguaes Betty Paredes Aguilar	32135791	Av. Miguel Grau N° 43
<b>04</b>	“ANGELA”	Chumbes Mallqui Gilberto	45759967	Av. Garcilazo de la Vega MZ .R Lt 46
<b>05</b>	“LA SOLUCION”	José Luis de Paz Flores	41649237	Av. Aija N° 114
<b>06</b>	“PA★MAR”	Yesenia Roció Marceliano Guillermo	43578383	Av. Aija N° 118
<b>07</b>	“SANTA MARIA”	Joel Buenaventura Fernández Castro	32131558	Av. Aija N° 176
<b>08</b>	“ PAREDES”	Eliseo Antonio Paredes Aguilar	32121905	Av. Aija Mz C Lt 10



**ANEXO 5**  
**TABULACIÓN**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>TABULACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA (%)</b>
Edad	21- 32	II	2	25,00
	33- 45	III	4	50,00
	46 a mas	II	2	25,00
	Total	8	8	100
Sexo	Masculino	IIII	5	62,50
	Femenino	III	3	37,50
	Total	8	8	100
Estado Civil	Soltero	I	1	12,50
	Casado	III	3	37,50
	Conviviente	IIII	4	50,00
	Otro	-	0	00,00
	Total	8	8	100
Grado de instrucción	Sin instrucción	-	0	00,00
	Primaria	-	0	00,00
	Secundaria	IIII	4	50,00
	Superior técnica	II	2	25,00
	Superior universitaria	II	2	25,00
	Total	8	8	100
Tiempo que desempeña en el cargo (años)	1 a 4	II	2	25,00
	5 a 7	II	2	25,00
	8 a mas	IIII	4	50,00
	Total	8	8	100
Situación Legal	Formal	IIIIII	8	100,00
	Informal	-	0	00,00
	Total	8	8	100
Cuantos trabajadores laboran	1 a 5	IIIIII	7	87,50
	6 a 10	I	1	12,50
	11 a mas	-	0	00,00
	Total	8	8	100
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0a 3 años	-	0	00,00
	4 a 6 años	III	3	37,50
	7 a mas	IIII	5	62,50
	Total	8	8	100
Aplica una Gestión de calidad para la atención a los clientes	Si	IIIIII	8	100,00
	No	-	0	00,00
	Total	8	8	100,00
Ha aplicado técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad en su Micro y pequeña empresa	Si	IIII	5	62,50
	No	III	3	37,50
	Total	8	8	100
Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente	Si	IIIIII	7	87,50
	No	I	1	12,50
	Total	8	8	100
Usted cree que con un buen servicio de calidad mejora la productividad	Si	IIIIII	8	100,00
	No	-	0	00,00

en la empresa	Total	8	8	100
Usted como representante porque motivo creo su micro y pequeña empresa	Generar ganancias	IIII	5	62,50
	Necesidad	III	3	37,50
	Total	8	8	100
Usted cree que la atención que brindan sus colaboradores es de calidad	Si	IIIIIII	8	100,00
	No	-	0	00,00
	Total	8	8	100
Cuál es su prioridad ante sus clientes para gestionar una atención de calidad	La atención con amabilidad	IIII	4	50,00
	Tiempo de espera	II	2	25,00
	Orden y limpieza	I	1	12,50
	Buenos productos	I	1	12,50
	Total	8	8	100

**ANEXO 6**  
**CUESTIONARIO**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO FERRETERÍAS EN  
LA CIUDAD DE HUARMEY, 2016**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger la información de las micro y pequeñas empresas del sector y rubro mencionado anteriormente para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

**LA GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO FERRETERÍAS DE HUARMEY; CASO:  
FERRETERÍA SANTA MARÍA S.A.C, AÑO 2016**

La información proporcionada en este cuestionario será utilizada solo con fines académicos y de investigación lo que se le agradece por tu participación.

**INSTRUCCIONES:** la encuesta es confidencial y anónima, por lo tanto usted podrá marcar con una "x" la letra de una de las opciones que aparecen en cada ítem. Solicitando su honestidad y responsabilidad a las siguientes interrogantes

## **A. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE DE LA MYPES**

### **01. Edad**

- a) 21-32 años
- b) 33 -45 años
- c) 46 a mas

### **02. Sexo**

- a) Masculino
- b) Femenino

### **03. Estado Civil**

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Conviviente
- d) Otro

### **04. Grado de Instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior técnica
- e) Superior universitaria

### **05. Tiempo que desempeña en el cargo**

- a) 1 a 4 años
- b) 5 a 7 años
- c) 8 a mas

## **B. CARACTERISTICAS DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA:**

### **06. Situación legal**

- a) Formal
- b) Informal

### **07. ¿Cuántos trabajadores laboran?**

- a) 1 a 5
- b) 6 a 10
- c) 11 a mas

### **08. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

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

## **C. CARACTERISTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MYPES**

**09. ¿Aplica una gestión de calidad para la atención a los clientes?**

- a) Si
- b) No

**10. ¿Ha aplicado técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad en su Micro y pequeña empresa?**

- a) Si
- b) No

**11. ¿Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente?**

- a) Si
- b) No

**12. ¿Usted cree que con un buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa?**

- a) Si
- b) No

**13. ¿Usted como representante por qué motivo creo su micro y pequeña empresa?**

- a) Generar ganancias
- b) necesidad

**14. ¿Usted cree que la atención que brindan sus colaboradores es de calidad?**

- a) Si
- b) No

**15. ¿Cuál es su prioridad ante sus clientes para gestionar una atención de calidad?**

- a) La atención con amabilidad
- b) Tiempo de espera
- c) Orden y limpieza
- d) Buenos Productos

**ANEXO 7**  
**CUESTIONARIO**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES**  
**CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO APLICADO A EL REPRESENTANTE DE LAS MICRO Y**  
**PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA FERRETERÍA SANTA MARIA S.A.C**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger la información de las micro y pequeñas empresas del sector y rubro mencionado anteriormente para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

**LA GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y**  
**PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO FERRETERÍAS DE HUARMEY; CASO:**  
**FERRETERÍA SANTA MARÍA S.A.C, AÑO 2016**

La información proporcionada en este cuestionario serán utilizada solo con fines académicos y de investigación lo que se le agradece por tu participación.

**INSTRUCCIONES:** la encuesta es confidencial y anónima, por lo tanto usted podrá marcar con una “x” la letra de una de las opciones que aparecen en cada Ítems. Solicitando su honestidad y responsabilidad a las siguientes interrogantes

## **A. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE DE LA MYPES**

### **1. Edad**

- a) 21-32 años
- b) 33 -45 años
- c) 46 a mas

### **2. Sexo**

- a) Masculino
- b) Femenino

### **3. Estado Civil**

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Conviviente
- d) Otro

### **4. Grado de Instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior técnica
- e) Superior universitaria

### **5. Tiempo que desempeña en el cargo**

- d) 1 a 4 años
- e) 5 a 7 años
- f) 8 a mas

## **B. CARACTERISTICAS DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA:**

### **6. Situación Legal**

- a) Formal
- b) Informal

### **7. ¿Cuántos trabajadores laboran?**

- a) 1 a 5
- b) 6 a 10
- c) 11 a mas

**8. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

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

**C. CARACTERISTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MYPES  
EN LA FERRETERÍA SANTA MARIA S.A.C**

**9. ¿Aplica una gestión de calidad para la atención a los clientes?**

- a) Si
- b) No

**10. ¿Ha aplicado técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad en su Micro y pequeña empresa?**

- a) Si
- b) No

**11. ¿Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente?**

- a) Si
- b) No

**12. ¿Usted cree que con un buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa?**

- a) Si
- b) No

**13. ¿Usted como representante por qué motivo creo su micro y pequeña empresa?**

- a) Generar ganancias
- b) necesidad

**14. ¿Usted cree que la atención que brindan sus colaboradores es de calidad?**

- a) Si
- b) No

**15. ¿Cuál es su prioridad ante sus clientes para gestionar una atención de calidad?**

- a) La atención con amabilidad
- b) Tiempo de espera
- c) Orden y limpieza
- d) Buenos Productos



## ANEXO 8

### FIGURAS

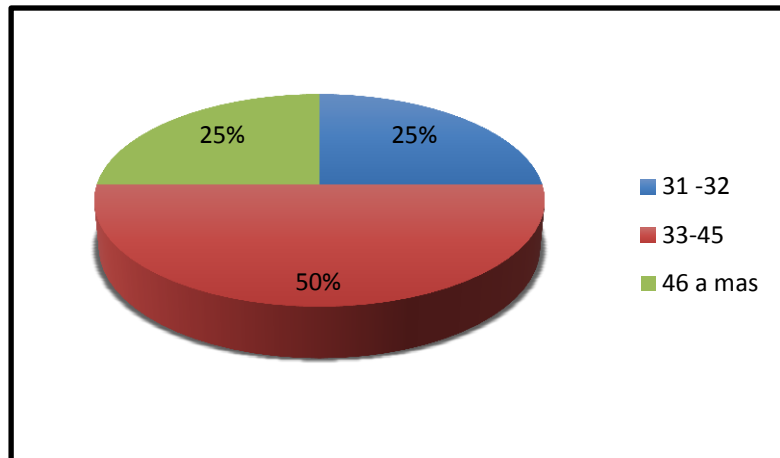


Figura 1: Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresa

*Fuente: Tabla 1*

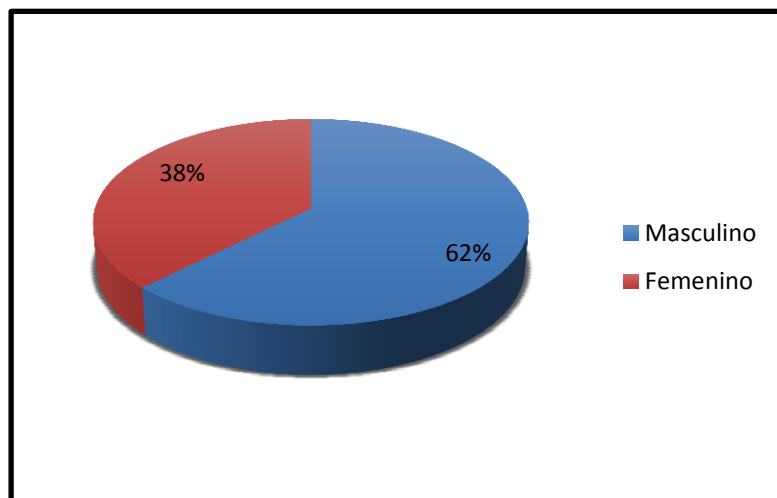


Figura 2: Sexo de los representantes de las micro y pequeñas empresa

*Fuente: Tabla 1*

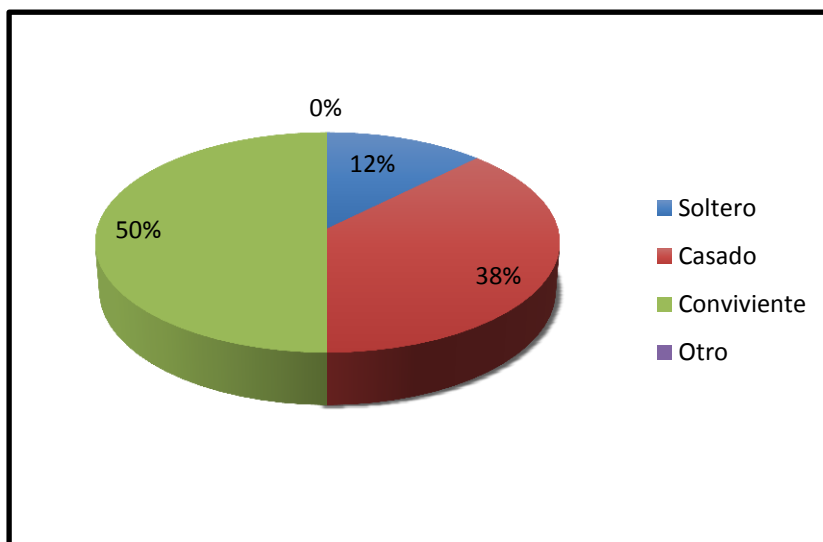


Figura 3: Estado Civil de los representantes de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 1

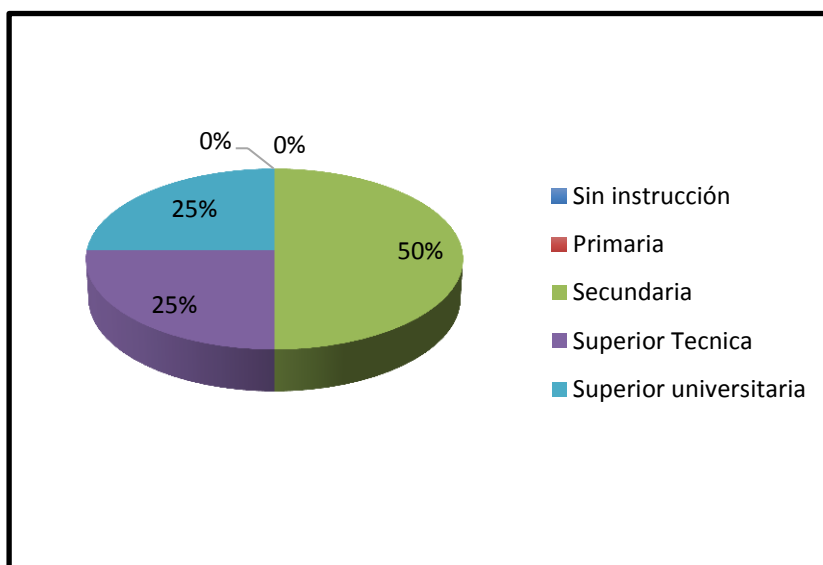


Figura 4: Grado de instrucción de los representantes de las Mypes

Fuente: Tabla 1

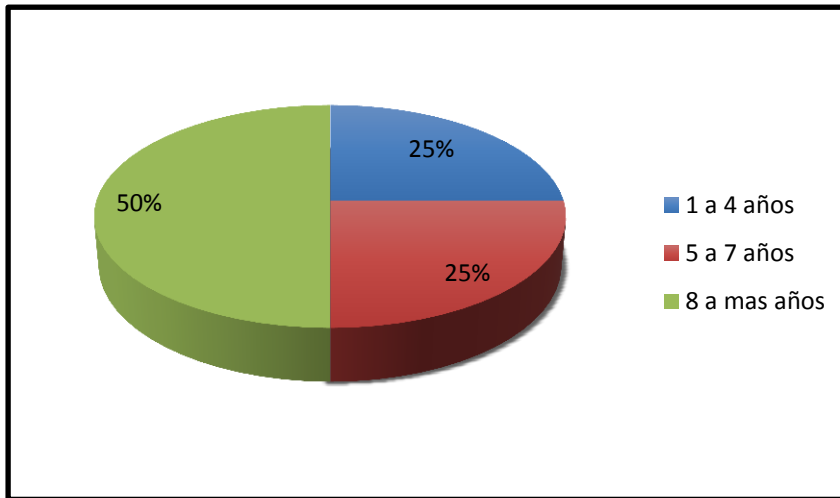


Figura 5: Tiempo que desempeñan en el cargo de los representantes de las Micro y pequeñas empresas.

*Fuente: Tabla 1*

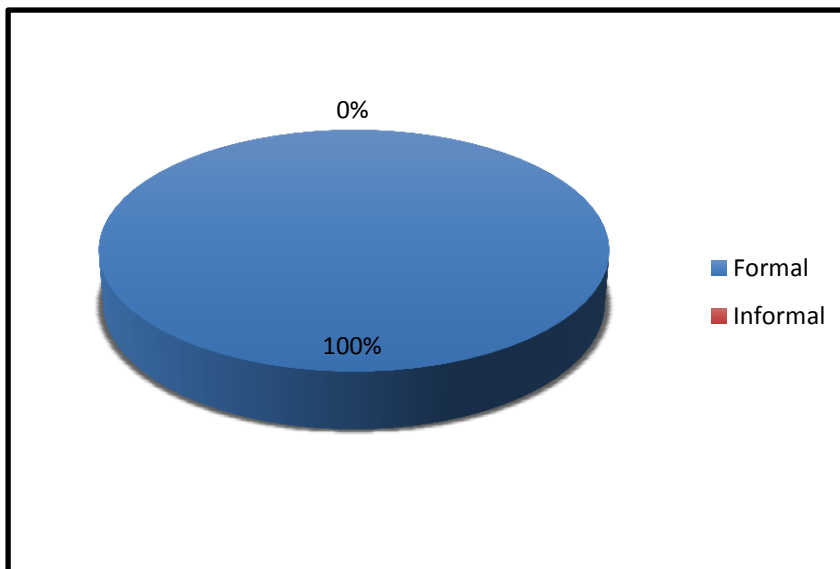


Figura 6: Situación legal de las micro y pequeñas empresas

*Fuente: Tabla 2*

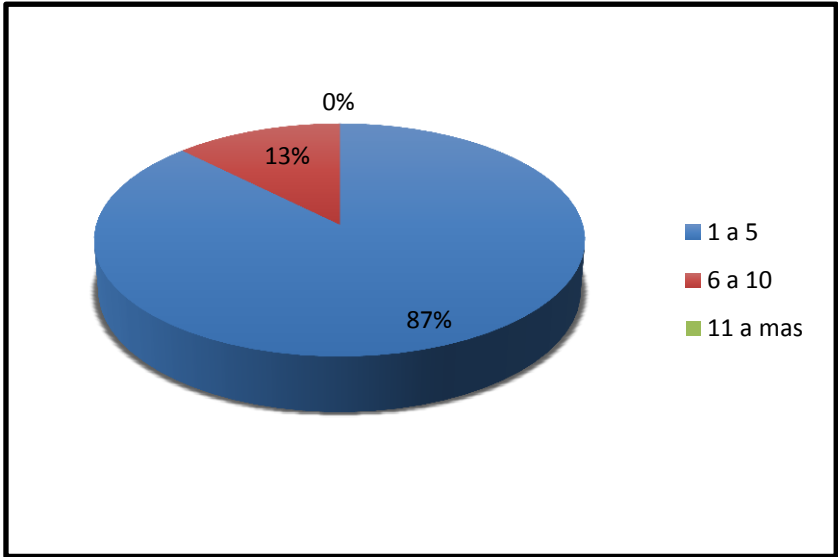


Figura 7: trabajadores que laboran en las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 2

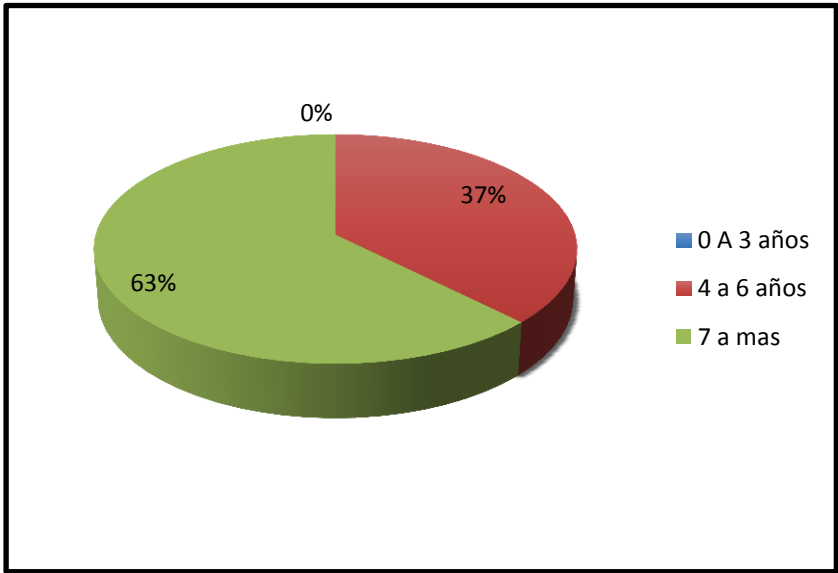


Figura 8: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente: Tabla 2

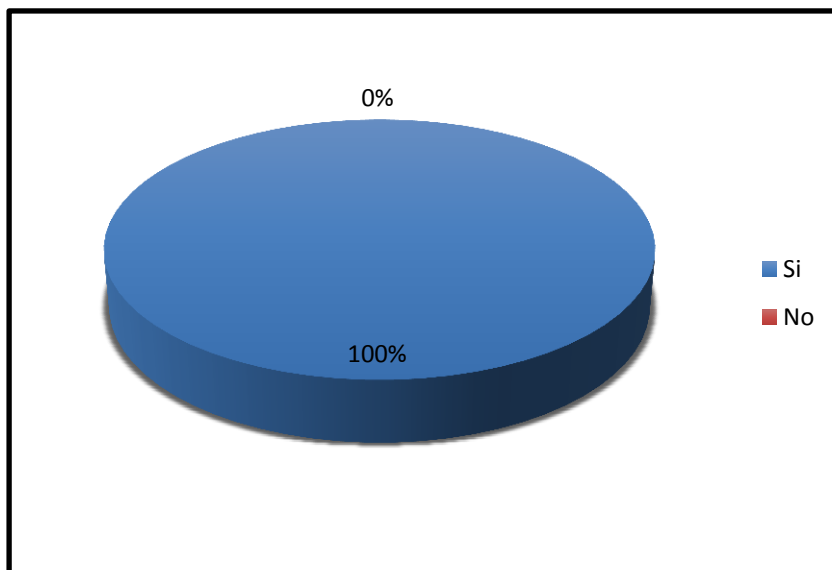


Figura 9: aplicación de gestión de calidad para la atención a los clientes

Fuente: Tabla 3

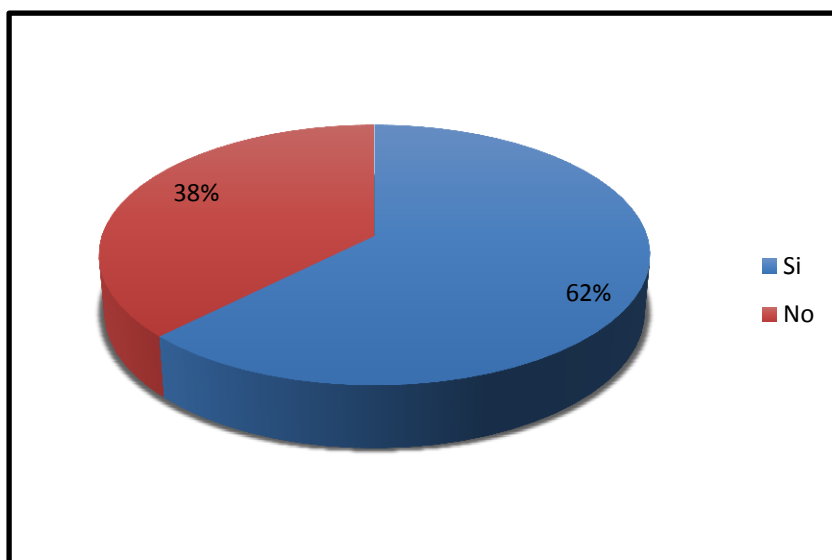


Figura 10: aplicación de técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad en su micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 2

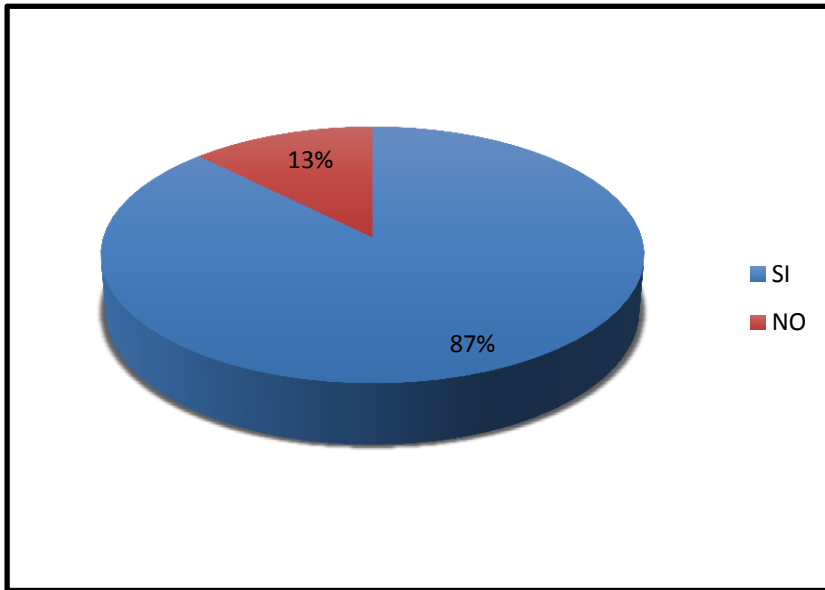


Figura 11: capacitación de los colaboradores en atención al cliente

Fuente: Tabla 3

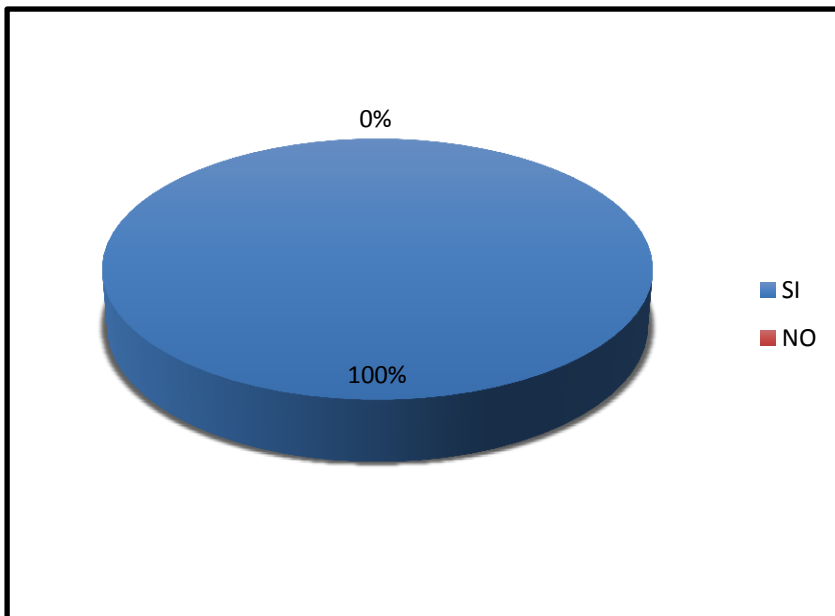


Figura 12: Servicio de calidad mejorando la productividad en la empresa

Fuente: Tabla 3

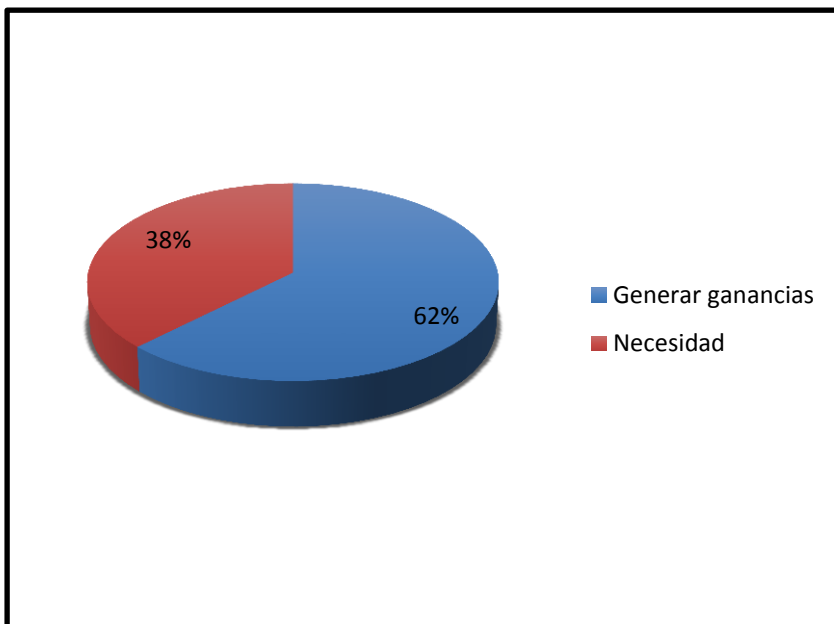


Figura 13: motivo de creación de la micro y Pequeña empresa

Fuente: Tabla 3

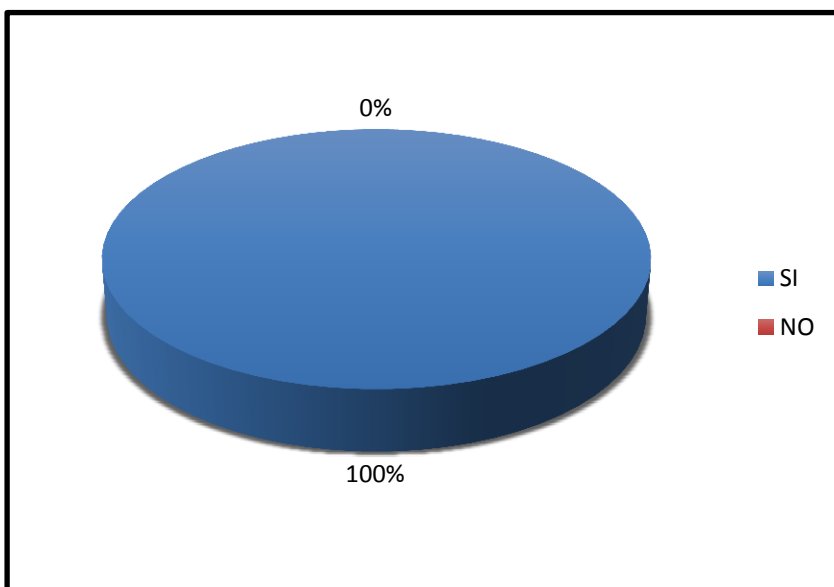


Figura 14: atención de calidad que brinda los colaboradores

Fuente: Tabla 3

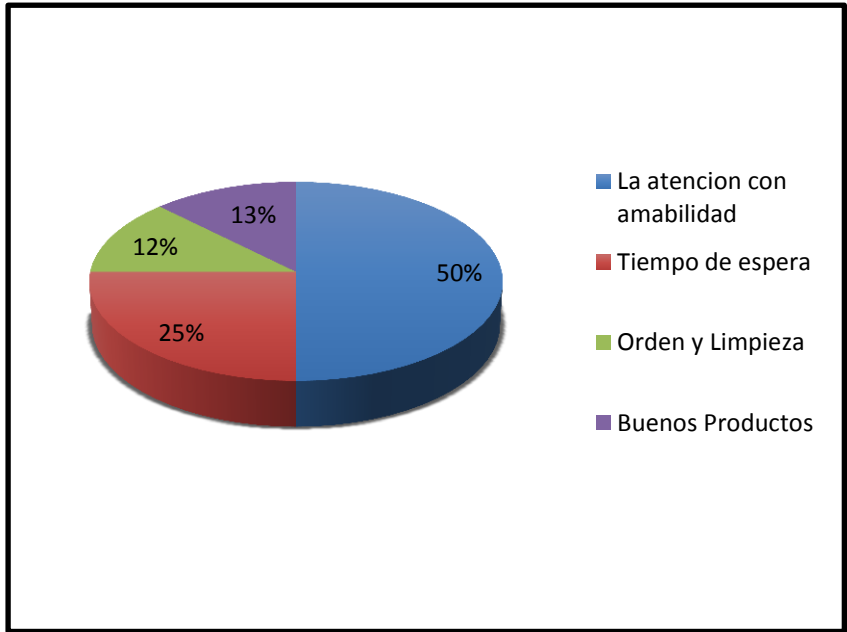


Figura 15: Prioridad antes sus clientes

Fuente: Tabla 3