



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MEJORA CONTINUA EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO, RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS
PRIVADAS, CASCO URBANO, DISTRITO DE
CHIMBOTE, 2016.

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

AUTORA:

Br.Milagros Bethzaida Gambini Hurtado

ASESOR:

Dr.Reinerio Centurión Medina

CHIMBOTE – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud, inteligencia y sabiduría .Por siempre darme una señal de seguir adelante y nunca rendirme, para poder cumplir mi sueño de culminar mi carrera.

A mi Asesor de Tesis el Dr. Reinerio Centurión Medina por la orientación, confianza y apoyo para poder culminar satisfactoriamente mi tesis.

A mi familia por impulsarme a seguir adelante para el desarrollo de mi tesis y durante el transcurso de mi carrera profesional.

DEDICATORIA

A mis padres Jorge y Angela por la buena formación, por sus valores que me inculcaron desde pequeña. Por su cariño, por su apoyo en todo momento. Por sus ejemplo de perseverancia y valentía para poder salir adelante y poder cumplir mis metas satisfactoriamente.

A mi hermana Janile por ser mi segundo apoyo en cada momento. A mi sobrinita Lucianita por darme la alegría en cada momento de mi vida, fortaleciéndome a cumplir con mis metas.

A mí Asesor el Dr. Reinerio Centurión Medina por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido la paciencia necesaria para guiarme durante el desarrollo de mi tesis.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general : Determinar las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua en las micro y pequeñas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño No experimental-transversal-descriptivo , para el recojo de la información se escogió una población muestral de 13 Micro y Pequeñas Empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas cerradas , utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados : El 53.85% de los representantes tienen edades entre 30-50 años. El 61.54% son de género femenino. El 76.92% tienen entre 6 a más años en el cargo. El 84.62% de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a más años en el rubro. El 69.23% si conocen el termino Gestión de calidad. El 53.85% tienen dificultades con el personal debido a que no se adaptan a los cambios. El 92.31% afirman que la Gestión de calidad ayuda cumplir los objetivos y metas de la organización. El 76.92% realizan una mejora continua en su empresa. El 53.85% afirman que siempre implementan procesos de mejora en su empresa. Finalmente se concluye que la mayoría de los representantes conocen el término Gestión de calidad, asimismo afirman que la gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos y metas de la organización. Sin embargo aplican una mejora continua en sus procesos permitiéndole de esa manera mejorar su empresa.

Palabras Clave: Representante, Micro y pequeña empresas, gestión de calidad

ABSTRACT

This work of investigation had as general objective: Determine the main characteristics of quality management in the continuous improvement of micro and small enterprises of the service sector, item private educational institutions, urban case, Chimbote district, 2016. The investigation was design Not experimental-transversal-descriptive, for the collection of the information a sample population of 13 Micro and Small Companies was used, to whom a questionnaire of 19 closed questions was applied, using the technique of the survey, obtaining the following results : 53.85% of the representatives have ages between 30 - 50 years. 61.54% are female gender. 76.92% have between 6 and more years in office. 84.62% of micro and small companies have between 6 and more years in the item. 69.23% wether know the term Quality management. 53.85% have difficulties with the staff because they don't adapt to the changes. 92.31% affirm that quality management helps them to achieve the objectives and goals of the organization. 76.92% say that they have made continuous improvement. 53.85% affirm that they always implement improvement processes in their company. Finally, it concluded that most of the representatives know the term Quality Management, likewise they say that the quality management helps to achieve the objectives and goals of the organization. However, they apply continuous improvement in their processes, allowing them to improve their company.

Key word: Representative, Micro and small enterprises, quality management

CONTENIDO

1. Título de la Tesis	i
2. Hoja de firma del jurado y asesor	ii
3. Hoja de Agradecimiento y/o dedicatoria	iii
4. Resumen y Abstract	v
5. Contenido	vii
6. Índice de Tablas y Figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	11
2.1. Antecedentes	11
2.2. Bases Teóricas	17
2.3. Marco Conceptual	35
III. HIPÓTESIS	39
IV. METODOLOGÍA	40
4.1. Diseño de la investigación	40
4.2. Población y muestra	40
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	41
4.4. Técnicas e instrumentos	45
4.5. Plan de análisis	45
4.6. Matriz de consistencia	46
4.7. Principios Éticos	49
V. RESULTADOS	50
5.1. Resultados	50
5.2. Análisis de resultados	55
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
6.1. Conclusiones	65
6.2. Recomendaciones	66
Referencias	67
Anexos	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.	50
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016	51
Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad en la mejora continua en las Micro y Pequeñas Empresas sector servicio - rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad del representante	80
Figura 2. Género del representante	80
Figura 3. Grado de instrucción del representante	81
Figura 4. Cargo que desempeña el representante en la empresa	81
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo	82
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	82
Figura 7. Número de trabajadores	83
Figura 8. Objetivo de creación	83
Figura 9. Conoce el término Gestión de calidad	84
Figura 10: Para usted, que la empresa sea de calidad que genera	84
Figura 11. Técnicas modernas de gestión de calidad	85
Figura 12. Usted evalúa de manera constante los procesos	85
Figura 13. Dificultades de implementación de gestión de calidad en los trabajadores	86
Figura 14. Técnicas de rendimiento del personal	86
Figura 15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas del negocio	87
Figura 16. Ha realizado una mejora continua en su empresa	87
Figura 17. En la empresa, se implementa nuevos procesos de mejora	88
Figura 18. De qué manera verifica el rendimiento del personal	88
Figura 19. Considera importante usted, establecer medidas de prevención	89

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las Micro y pequeñas empresas (MYPES) se han ido desarrollando y evolucionando a lo largo de los años, es por ello que son de vital importancia dentro de la estructura productiva de nuestro país, debido a que permiten que estos emprendedores desarrollen sus habilidades dentro de estas unidades económicas para beneficio de la comunidad. Asimismo en nuestro país existe una gran cantidad de personas emprendedoras con unas increíbles ganas de dar ese gran paso en sus vidas hacia el cambio de un futuro mejor, con visiones empresariales, excelentes ideas de negocio y suele pasar que no se animan a poner en marcha su proyecto por el temor al fracaso, sin embargo, a pesar de los errores que puedan presentar, tienen la capacidad para asumir los riesgos, poniendo mucha dedicación, perseverancia, disciplina y trabajo inteligente para poder iniciar y completar proyectos de diferente índole. Siendo así que no se conforman con lo establecido sino que buscan innovación, creatividad e independencia con la finalidad de lograr lo que se proponen a futuro.

Vale rescatar que en el Perú las Micro y pequeñas empresas (MYPES) brindan empleo a más del 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 45% del Producto Bruto Interno (PBI). Si bien es cierto proporciona abundantes puestos de trabajo, reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos, contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) actualmente juegan un rol muy importante en la economía no solo en el Perú sino en todos los países del mundo, porque generan más empleos que las empresas grandes o por el propio estado. Debemos tener en cuenta que no hay definiciones de aplicación universal referentes a éstas unidades económicas, el concepto de microempresa debe ser aplicado de acuerdo a las condiciones prevalecientes en cada país, lo cual sucede en la práctica. (Rosyleydi, 2013).

Es por ello que ante lo mencionado podemos afirmar que hoy en día estas unidades económicas tienen una labor muy indiscutible debido a una fuerte relevancia, no solo por su contribución de generación de empleo para las personas sino también porque se considera su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican.

A pesar de la gran importancia que brindan estas Micro y pequeñas empresas (MYPES), muchas de ellas presentan una serie de dificultades que no permiten que estas se desarrollen correctamente; debido a que no realizan una adecuada gestión, es por ello que hoy en día, no todas las Micro y pequeñas empresas (MYPES) permanecen en el mercado, a excepción de un cierto porcentaje que gestiona de manera adecuada, sin embargo, estas unidades económicas en estudio que identifican ciertas dificultades, tienen que buscar alternativas de solución y sobretodo tener esa iniciativa de poder implementar una mejora continua con la finalidad de poder erradicar los obstáculos que se presentan teniendo como resultado el crecimiento de la organización, brindando un servicio mejorado, y que responda mucho mejor a las exigencias del cliente. Dentro de los problemas que presentan estas Micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, Distrito de Chimbote, se deben a la falta de procedimientos debidamente detallados en manuales, la ausencia de políticas de gestión, el no saber planificar correctamente las actividades, etc., de tal manera que no le permiten llevar a cabo una buena gestión de calidad, es por ello que los clientes son cada vez más exigentes con la aceptación del servicio que brindan estas MYPES, debido a que estos emprendedores no son conscientes de lo que es llevar a cabo un proyecto y tampoco buscar la manera de poder implementar una mejora continua que permite mejorar de manera constante los procesos en sus micro y pequeñas empresas (MYPES).

Sin embargo estas organizaciones cuentan con estrategias que permiten desarrollar una serie de proyectos pero a la vez hay micro y pequeñas empresas que solo buscan planificar para el presente y no lo ejecutan para

obtener beneficios a futuro, es por ello que al no poner en marcha lo planificado no se podrá conseguir lo que a futuro pretende alcanzar, pero si éstas micro y pequeñas empresas (MYPES) quieren sobrevivir dentro del mercado, tienen que buscar soluciones con la finalidad de poder combatir los problemas que se presentan y así poder mejorar sus perspectivas a futuro.

Hay que tener en cuenta que existen estudios previos que tratan sobre el crecimiento de las mypes y de los factores que influyen sobre las decisiones acerca de su crecimiento. La mayoría de los estudios tienen a centrarse en la contribución de las empresas grandes y consolidadas más que en las de los pequeños negocios, es por ello, que la mayoría de estas micro y pequeñas empresas deben implementar una mejora continua para beneficio de la empresa, debido a que se encuentran en situaciones complicadas que les impiden poder mejorar constantemente. Entre dichas problemáticas de las micro y pequeñas empresas (MYPES) podemos resaltar que no cuentan con base tecnológica instalada teniendo temor de no poder solventar los costos de inversión y operación que esto implica; aunque también existen razones menos aceptables a esto como la resistencia al cambio, el desconocimiento de los sistemas de información, mala gestión de calidad, la falta de infraestructura y la carencia de visión sobre la tecnología que puede traer a la empresa.

Estos problemas se dan mayormente debido a que estos emprendedores cuentan con una serie de expectativas que lo incentivaron a poner en marcha su idea de negocio, sin tener como base una serie de conocimientos acerca de la manera en cómo se deben administrar y adoptar una adecuada gestión de calidad para poder decidir el camino de la empresa. Es por ello que este problema no necesariamente se da a nivel nacional sino también a nivel internacional:

En Europa, Las microempresas y las pymes son el motor de la economía europea. Impulsan la creación de puestos de trabajos y el crecimiento económico, además de garantizar estabilidad social; dada su importancia para la economía europea, las pymes constituyen uno de los principales

focos de atención de la política de la UE. La Comisión Europea tiene el objetivo de promover el emprendimiento y mejorar el entorno de negocios para las pymes, permitiendo de ese modo que realicen todo su potencial en la economía global actual. (Junker, 2006).

Es por ello que estas pymes buscan mantenerse vigentes en el mercado en donde estimulan el crecimiento económico. Asimismo en Europa recae un mayor porcentaje en la fuerza laboral, debido a que se cuenta con el esfuerzo y la capacidad de innovación de los emprendedores, que ayudan a que de esa manera pueda contribuir de manera favorable con el comercio mundial.

Siendo así comparando Europa con Perú, las unidades económicas de éste país presentan una serie de obstáculos que les impiden poder mantenerse en el mercado, pero a pesar de ello proponen alternativas de solución para que así puedan poco a poco ir mejorando y desarrollando una mejor economía en beneficio de la población.

Figuroa y Otros (como se citó en Ospina, Puche y Arango, 2014) Según las investigaciones realizadas en Pymes innovadoras portuguesas, los resultados indican que el capital relacionado tiene un efecto positivo en el rendimiento de la innovación de productos, la existencia y la gestión proactiva de las relaciones con clientes y proveedores emergen como factores críticos para el éxito de la innovación de productos. Este estudio contribuye a reconocer la importancia de la gestión del capital relacionado en el éxito de la innovación de productos en Pymes innovadoras. (Ospina, Puche y Arango, 2014, pg. 37).

En el párrafo anterior nos hace referencia que el capital es un factor muy indispensable para la creación de nuevos productos, generando así relaciones redituables con los clientes con la finalidad de contribuir y generar un beneficio económico relacionado con el comportamiento de las personas que intervienen en los distintos aspectos.

Viendo la realidad por las que atraviesan estas micro y pequeñas empresas (MYPES), existe una gran diferencia entre Portugal y Perú, en donde las pymes portuguesas toman en cuenta ciertos factores relevantes que permiten una mayor innovación teniendo como finalidad el mejoramiento de la economía, mientras que en Perú, tienen una mínima capacidad de inversión en innovación, debido a que se mantiene en la escala de los países en desarrollo.

Markatou (como se citó en Ospina, Puche y Arango, 2014). En las pymes griegas, las pequeñas empresas son las principales dueñas de las patentes otorgadas en Grecia. Así, las empresas que les dan trabajo a unos 50 empleados representan 57,83% de un total de empresas estudiadas de este país, mientras que la participación de las grandes empresas (más de 500 empleados) es 6.02%. Esto confirma la importancia de las Pymes en Grecia, ya que estas empresas son también los principales productores de la innovación y generadoras de innovación. (Ospina, Puche y Arango, 2014, pg. 37).

Vale destacar que ante lo mencionado las pymes griegas generan un porcentaje mayor con respecto a que brindan trabajo a las personas con dotes de emprendimiento, es donde recae la mayor importancia que en la participación de las otras empresas. Cabe mencionar que estas pymes son generadoras de innovación, con la finalidad de poder crecer como economía para el desarrollo del país.

Del mismo modo al comparar Grecia con Perú podemos observar que las Micro y pequeñas empresas (MYPES) en Grecia han ido mejorando, buscando así el desarrollo de su economía y donde están en constante innovación para beneficio de la sociedad; mientras que en Perú resalta que existe un alto índice de emprendimiento pero cabe resaltar que éstas micro y pequeñas empresas no permanecen en el mercado debido a una serie de factores que impiden el éxito.

En Colombia, Las MYPYMES Micro, Pequeñas y Mediana Empresas abarcan un 70% de la economía en Colombia y son las causantes del incremento de empleos en la nación, es por ello que surge la necesidad de brindarles herramientas las cuales les permitan mejorar no solo sus volúmenes de ventas, sino también la calidad de los productos o servicios ofrecidos para mantenerse en el mercado, para esto se les ofrece la adopción del sistema de gestión de calidad en las organizaciones que consiste en una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y de administración, en aras de encontrar no solo los puntos críticos de la organización o los famosos cuellos de botella, sino a su vez diseñar los medios de control de facilitadores del mejoramiento continuo, junto con la competitividad y la calidad inmersa dentro de todos los procesos de la compañía. (Quintero, 2014).

Es por ello que ante lo mencionado por ambos autores; las pymes en Colombia representan fuentes generadoras de empleo, en donde emplean estrategias para su establecimiento y desarrollo de manera global, es por ello que estas pymes deben realizar una adecuada gestión que permitan mejorar sus procedimientos para el desarrollo del país.

Analizando la realidad de las unidades económicas de Colombia y Perú, se puede notar la gran ventaja que tienen las empresas de Colombia con Perú, debido a que las micro y pequeñas empresas peruanas no reciben muchas facilidades por parte del estado, como se observa en Colombia, que éstas utilizan estrategias que permiten su desarrollo mejora en la calidad del producto y/o servicio brindado.

Corfo (como se citó en Román, 2015). En Chile las Pymes figuran con el 98,8% de las empresas formales y constituyen el 63% del empleo total. Es así, como un significativo espacio del mercado es conformado por éstas y por lo tanto suelen ser piezas fundamentales en las economías de los países, ya que son grandes fuentes de empleo. Una mayor percepción de la calidad permitirá aumentar la satisfacción de los clientes y ampliar la participación en el mercado, esto sin tomar en cuenta el cambio cultural al

interior de la organización, lo que traerá grandes beneficios a mediano y largo plazo. (Román, 2015).

Podemos afirmar que en Chile las pymes son importantes porque brindan empleo, debido a que cuentan con un alto índice de unidades económicas formalizadas, lo que conlleva a una gestión de calidad en estas empresas apoyándose a una herramienta administrativa fundamental que es la mejora continua.

Al comparar ambos países (Chile y Perú), es que las pymes chilenas son generadoras de empleo, debido a que presentan la iniciativa de mantenerse vigentes en el mercado y ser fuentes generadoras de empleo, es por ello que en Perú las micro y pequeñas empresas cuentan con un alto índice de emprendimiento y a la vez debido a las circunstancias dadas, como es la formalización y la llegada de grandes empresas extranjeras a éste país, les impiden permanecer en el mercado y esto conlleva a que se incremente la tasa de desempleo.

En Perú, el 96,5% de las empresas que existen pertenecen al sector de Micro y pequeñas empresas; esta cantidad de acuerdo a la Sociedad de Comercio Exterior del Perú, aumenta año tras año, mientras que el número de medianas y grandes empresas se ha reducido frente al 2016. “Cada día está más presente esta fuerza de emprendimiento en el país, pero el gran obstáculo es la formalidad”, destaca Jessica Luna, gerente general del gremio. Y es aquí donde radica el gran problema de este universo de negocios, conformado por 5,7 millones de empresas, cerca del 80% aún son informales y dan trabajo a por lo menos 8,13 millones de personas, cifra que aumento en comparación con el 2016, cuando llegó a 7,7 millones de empleos generados. Según datos de ComexPerú 56% de las microempresas participan en las exportaciones, número que se ha reducido en 1,5% con respecto al 2016. Además, para las Mypes, los envíos al exterior representan apenas un 2,2% del total de las exportaciones peruanas. En contraste, los envíos de las medianas y grandes empresas representan el 97,8% de las exportaciones. (Villar, 2017).

En nuestro país las MYPES enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo, ciertos estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados, 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. (Avolio, 2011).

En el año 2012, el 6,5% de los conductores de las Micro y Pequeñas Empresas declararon que habían participado en eventos de servicios sobre nuevas tecnologías para la gestión de su empresa. Los eventos a que más asistieron los conductores son: Sistemas de gestión de calidad (41,5%), buenas prácticas de manufactura y gestión (20,1%), certificación de procesos de gestión – ISO 9000/ISO 9001 (14,6%), sistemas de gestión de calidad: Incluye las 5S de la calidad (12,2%), Otros instrumentos de desarrollo de capacidades en términos de calidad (6,4%) y mejoramiento continuo Kaizen (5,2%). (INEI, 2013).

Mientras que en la región Áncash existen una serie de incomodidades por parte del servicio que brindan estas mypes, debido a que carecen de una buena gestión de calidad, esto hace que estas mypes al poco tiempo desaparezcan, generando pérdidas para sus propietarios y dejando sin empleo a muchas personas, es por ello que estas mypes requieren de un trato especial para su supervivencia es decir gestionarlas de una forma adecuada aplicando técnicas modernas de gestión que permitan que crezcan cada días y tengan un adecuado crecimiento en este mundo globalizado, en donde existen muchas formas en que estas mypes mejoren cada día su organización teniendo una adecuada gestión para beneficio de los emprendedores, personas que laboran en ella como también para las personas que requiere de este servicio que brindan las educaciones educativas particulares.

En la Ciudad de Chimbote, donde se desarrolló el trabajo de investigación existen instituciones educativas que presentan distintos

problemas ya que estas mypes no aplican una adecuada gestión, debido a que los representantes de estas instituciones no toman conciencia y desconocen acerca de la manera de cómo se debe de llevar a cabo una gestión de calidad; sin embargo, existe una mala utilización de las herramientas que permiten realizar un trabajo eficiente, es por ello que se planteó la siguiente pregunta de investigación: **¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, Distrito de Chimbote,2016?**

Para dar respuesta al problema, se planteó como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.

Para lograr el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

-Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, distrito de Chimbote,2016.

-Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.

-Describir las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua en las micro y pequeñas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.

La presente investigación se justifica porque permite conocer las características de la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas, permitiendo de esa manera determinar si éstas micro y pequeñas empresas

del rubro instituciones educativas privadas están realizando una adecuada gestión de calidad.

Además permite tener una reflexión coherente y generar una discusión acerca del conocimiento existente de éstas Micro y pequeñas empresas, asimismo permitirá conocer las características de la mejora continua en la que se estén aplicando ciertas técnicas y formas que ayuden a mejorar constantemente, puesto a que éstas características de la presente investigación son relevantes a una adecuada gestión de calidad en función a su crecimiento y desarrollo. Sin embargo este estudio beneficiará a los empresarios del rubro en el cual se está analizando dicha problemática y pueden tomar una decisión adecuada de acuerdo a lo que requiera la sociedad.

Finalmente este estudio sirve para poder realizar otros estudios de investigación similares en otros sectores, ya que podremos ampliar nuestros conocimientos adquiridos al momento de realizar dicha investigación, sino que también aplicaremos nuestras habilidades, generando de esa manera actitudes positivas y relevantes hacia cada estudio de investigación que se pretende realizar más adelante.

En el presente estudio de investigación se utilizó como metodología el diseño No experimental-Transversal, asimismo de una población de 13 Micro y pequeñas empresas se determinó una muestra de 13 a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 19 preguntas cerradas, haciendo uso de la encuesta; en donde se obtuvo una serie de resultados los cuales fueron tabulado y elaborados mediante tablas que se encuentran en el Acápite V; de igual forma las figuras se encuentran en el Anexo 6 del presente estudio.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

El presente estudio de investigación es un trabajo que carece de antecedentes, debido a que no se relacionan con el rubro instituciones educativas privadas, es por ello que se utilizó antecedentes que se asemejen, que si viene cierto a la variable y al sector, pero en el transcurso de las futuras investigaciones se podrán tener trabajos de acuerdo al título de investigación; de tal manera que se han considerado los siguientes:

Pineda (2014) en su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transporte turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014*. Teniendo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro transportes turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014. Llegó a los siguientes resultados: El 50% de gerentes manifiestan tener de 31-40 años de edad, el 90% son hombres y el 70% cuentan con estudios superiores no universitarios. El 50% manifiesta que muy pocas veces identifican y analizan la situación actual de la empresa. El 50% manifiestan que muy pocas veces identifican los problemas potenciales que se puede presentar dentro de la empresa. El 70% manifiestan que muy pocas veces implementan cursos de gestión en base a sus potencialidades y debilidades. El 40% manifiestan que muy pocas veces implementan todo los recursos necesarios para el servicio adecuado de los pasajeros. El 50% manifiesta que muy pocas veces solucionan los problemas que se presenta en el proceso de prestación de servicios por parte del personal. El 40% manifiesta que muy pocas veces cumplen con todas las normas establecidas. El 70% manifiesta que muy pocas veces verifican las actividades que se realiza en el proceso de prestación de servicios. El 60% manifiestan que muy pocas veces adquieren nuevas tecnologías para el proceso de prestación de servicios. El 50% manifiesta que muy pocas veces elaboran el plan de mejoramiento dentro del proceso de prestación de

servicios. Concluye que en cuanto a las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro transporte turístico terrestre en el distrito de Huaraz, son formales y son administradas por gerentes varones de 41 a 50 años de edad con grado de instrucción superior no universitario. Respecto a las principales características de la gestión de calidad en el transporte turístico terrestre, los resultados del estudio nos muestran que los gerentes no planifican, no evalúan y no verifican las actividades que se llevan a cabo dentro del proceso de prestación de servicios dentro de la empresa, lo cual existe una deficiencia de gestión de calidad por parte de los gerentes, teniendo como resultado una inadecuada atención al cliente.

Torres (2016) en su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio - rubro cevicherías del p.j. miraflores bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013*. Teniendo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio - rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Llegó a los siguientes resultados: El 77.8% de los representantes son hombres, el 44.4% tiene una edad promedio de 45 a 50 años, el 44.4% tienen estudios básicos. El 50% cuenta con un promedio de 1 a 10 trabajadores. El 72.2% tiene más de 5 años en el negocio. El 61.1% desconoce de las técnicas de gestión empresarial. El 55.6% conoce técnicas de mejora continua. El 83.3 % sigue un plan de negocios estratégico. El 77.8% mantiene estándares de calidad en su empresa. El 77.8% afirman que la gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivo. El 38.9 % cuenta con clientes más satisfechos. El 44.4% ha desarrollado más su tiempo gerencial en el área de RR.HH. Concluye que la mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas del sector servicio- rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013 son del género masculino, tienen una edad promedio de 45 a 50 años de edad y en su mayoría tienen estudios básicos como es la secundaria. La mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote 2013, tienen de 1 a 10 trabajadores, con un

tiempo de actividad empresarial de 5 años a más, desconociendo sobre técnicas de gestión empresarial, en la cual solo se reconoció la técnica de mejora continua para su negocio, presentándose ante sus trabajadores como jefes, por consiguiente los representantes afirman en su mayoría que siguen un plan estratégico para aumentar su rentabilidad, dando a entender la mayoría de representantes que el plato de mayor acogida es el ceviche y que los días de mayor concurrencia son los fines de semana. La mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas del sector servicio-rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Mantienen los estándares de calidad en su empresa, lo cual en su mayoría perciben que aplicar una gestión de calidad en su empresa le proporciona resultados que le ayudan a lograr sus objetivos, obteniendo como resultado clientes satisfechos, los representantes afirmaron en su mayoría que el área que ha desarrollado más su tiempo gerencial es el área de RR.HH. siendo el motor de empuje para su óptimo funcionamiento.

Ríos (2015) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014*. Teniendo como objetivo determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014. Llegó a las siguientes resultados: El 65% son de sexo masculino, el 35% de los representantes legales de las Mypes su edad fluctúa entre 35 – 44, el 60% manifestó tener un nivel de instrucción superior universitaria completa. El 50% de las mypes tienen de 5 – 7 años en la actividad. El 95% de los trabajadores son permanentes. El 90% son formales. El 45% manifiesta que las mypes fueron creadas para generar ingresos para solventar los gastos familiares. El 50% manifiesta que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda es la buena atención. El 85% manifiesta que la gestión de calidad es importante para la organización. El 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad. El 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el

servicio brindado. El 85% dijeron que si consideran que el servicio que brindan es de calidad. Concluye que la edad promedio de los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%, el 65% son de sexo masculino, su grado de instrucción es de superior universitaria completa. Lo cual se representa en un 60%. El tiempo que tiene en el sector servicios, es de 5 a 7 años, el 90% de las Mypes son formales y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45%. El 50% afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda es la buena atención; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

Torres (2016) en su trabajo de investigación *Caracterización de la competitividad y Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades culturales y esparcimiento, en la Ciudad de Chimbote, Año 2015*. Teniendo como objetivo general determinar las características de la competitividad y la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades culturales esparcimiento del distrito de Chimbote año 2015. Llegó a los siguientes resultados: El 56,2% de los representantes de las micro y pequeñas tienen 31 a 60 años de edad, el 81,2% son de género masculino, el 62,5% cuentan con estudios universitarios, el 50% ocupan el cargo de administrador y el 75% tienen entre 6 a 10 años en el cargo. El 50% de las micro y pequeñas empresas tienen una permanencia de 6 a 10 años en el rubro .El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas se formó con la finalidad de dar empleo a la familia. El 100% afirma gestionar su micro y pequeña empresa con calidad. El 87,5% aplican estrategias para mejorar la gestión de su empresa. El 87,5% evalúa constantemente los procesos en la ejecución de su servicio. El 100% da a conocer que ha realizado una mejora continua en

su empresa. Concluye que los representantes legales (56,2%) tiene entre 31 a 60 años de edad, son de sexo masculino (81,2%), el (62,5%) tienen estudios universitarios, el (43,8%) son administradores de la micro y pequeña empresa y tienen entre 6 a 10 años en el cargo. La empresa encuestada (50%) tiene permanencia en la actividad del rubro y estas micro y pequeñas empresas fueron creadas para el empleo familiar (100%). El (100%) gestiona su empresa con calidad, el (87,5%) ha aplicado estrategias para mejorar la gestión de su empresa, el (87,5%) evalúa constantemente los procesos de ejecución de sus servicios, el (100%) ha realizado una mejora continua en su empresa.

Luna (2016) en su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013*. Tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013. Llegó a las siguientes conclusiones: El 60,9% son de género masculino. El 52,2% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad. El 47,8% tiene un grado instrucción universitaria. El 43,5% de los representantes tiene 3 años en actividad. El 65,2% de las Mypes trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores. El 69,6% son formales. El 65,2% mantienen a sus trabajadores en condición informal. El 100% de las Mypes encuestadas no cuentan con estándares de calidad ISO. El 60,9% de los encuestados aseguran que aplican una gestión de calidad. El 56,5% ponen en práctica como técnica de gestión la mejora continua. Concluye que la mayoría (60,9%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, son de género masculino, la mayoría absoluta (52,2%) tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría relativa (47,8%) tiene el grado de instrucción universitaria y la mayoría relativa (43,5%) cuenta como administrador 3 años en el rubro. La mayoría absoluta (69,6%) de las micros y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote están formalizadas, la mayoría absoluta (65,2%) se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero

en su mayoría absoluta (65,2%) mantienen a sus trabajadores en condición informal. La totalidad de empresarios del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, pero la mayoría (60,9%) aplican una gestión administrativa lo cual la mayoría absoluta (56,5%) los ha llevado adoptar una técnica de mejora continua, la mayoría absoluta (78,3%) realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (39,1%) tienen prioridad el precio ante sus proveedores.

Guerrero (2016) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector servicios, rubro clínicas y centros médicos, del Distrito de Iquitos, año 2016*. Teniendo como objetivo determinar la gestión de calidad y formalización del sector servicios, rubro clínicas y centros médicos del distrito de Iquitos. Llegó a los siguientes resultados: El 55,6% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 30 a 44 años de edad, el 77,8% son de género masculino, el 100% tiene instrucción universitaria y el 44,4% ocupan el cargo de gerente. El 44,4% de la micro y pequeñas empresas tienen entre 3 a 5 años en el rubro. El 66,7% tiene entre 5 a 9 trabajadores. El 55,6% conoce los alcances de una gestión de calidad. El 66,7% están interesados en la mejora continua. El 66,7% manifiestan estar de acuerdo que la gestión de calidad si les permite alcanzar sus metas. Concluye que las mypes del sector clínicas y centros médicos, son iniciativas mayormente de empresarios jóvenes adultos (30 a 44 años), representa el 55,6% de sexo masculino (77,8%) y grado de instrucción 100% universitarios. El 66,7% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 5 a 9 trabajadores. Las mypes del sector clínicas se encuentran en el rubro entre 3 a 5 años (44,4%). El 55,6% “Sí” conocen los alcances de una gestión de calidad. El 66,7% de las mypes encuestadas indica que si está de acuerdo que la Gestión de Calidad es el medio para alcanzar sus metas. El 66,7% “Sí” se interesa en la mejora continua.

2.2. Bases Teóricas

Las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas permiten a las personas tener la capacidad de poder emprender una serie de actividades, que le permitan generar ingresos para poder satisfacer sus necesidades, asimismo son fuentes de empleo para muchos emprendedores, a su vez estas micro y pequeñas empresas impulsan a un crecimiento en nuestro país. Sin embargo según la Ley 280015 (2003) en el artículo 2° nos menciona que 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 y servicios. Cuando esta Ley se hacer a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tiene igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.(Art.2)

Ante lo expuesto las micro y pequeñas empresas son fuentes generadoras de empleo y son administradas por una serie de emprendedores que buscan generar ingresos con la finalidad de poder satisfacer sus necesidades, y si estas mypes quieren mantenerse vigentes en el mercado pues tendrán que estar innovando constantemente, logrando relaciones redituables con los consumidores y sobretodo teniendo como iniciativa generar ingresos y ganancias iniciales de pequeña escala. A su vez en el presente estudio las micro y pequeñas empresas son dirigidas por administradores, de género femenino y de edades entre 30 – 50 años.

Características de las Micro y pequeñas empresas

Para poder crear y poner en marcha una micro y pequeña empresa es indispensable que éstas, cuenten con una serie de características y se ubiquen

en las distintas categorías de acuerdo a la actividad que realicen. Todo esto se menciona en la Ley 30056 (2013) en el Artículo 3°:

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.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada (2) años. (Art.3°)

Toda empresa se forma teniendo en cuenta las características que se encuentran establecidos en la ley 30056, basándose en lo enmarcado en dicha ley, las empresas se identifican de acuerdo a los ingresos que tendrán anualmente. Como podemos apreciar en dicho trabajo de investigación las micro y pequeñas empresas tiene entre 11 a más trabajadores, sin embargo, estos emprendedores cuentan con estudios superiores universitarios.

Importancia de las Micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas son muy importantes, debido a que permiten a muchas personas emprendedoras poder generar una serie de ideas que le permitan poder utilizarla como una oportunidad, teniendo en cuenta que estas no solo le generarán una solvencia económica sino que podrá mantenerse vigente en el mercado.

En la actualidad las Mypes representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas. (Vasquez, 2013)

Como sabemos la micro y pequeña empresa juega un papel preminente en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser mayor generadora de empleo y agente dinamizador del mercado. En un país donde la falta de empleo es uno de los problemas más serios, es por eso que resulta imprescindible reflexionar sobre cuál es el rol promotor que le corresponde.

En países en vías de desarrollo como el Perú, las PYME cumplen un papel fundamental en la dinámica del mercado, produciendo y ofertando bienes, añadiendo valor agregado y contribuyendo a la generación de empleo. En la actualidad las PYME representan un estrato muy importante en la estructura productiva del país, tanto por la cantidad de establecimientos como por la generación de empleo, habiendo desarrollado en los últimos años una presencia mayoritaria, constituyéndose en algunas zonas del interior del país como la única forma de organización empresarial existente sobre la cual gira la actividad económica. (Andrade, 2014)

Teniendo en cuenta la gran importancia que tienen estas micro y pequeñas empresas, tienen entre 6 a más años de permanencia en el rubro; para tal efecto estos representantes tienen entre 6 a más años en el cargo ya sea que se encuentren ocupando el cargo de dueño o administrador.

Clasificación de las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas, como sector, muestran una gran complejidad. Una de ellas es su estratificación, cuyas variables están relacionadas a la capacidad de autofinanciamiento para su crecimiento y generación de valor económico, productividad y capacidad de innovación y diferenciación.

Por otro lado las microempresas se pueden clasificar según la potencialidad, capacidad de crecimientos o de desarrollo. Según Falconier, (2011) las micro y pequeñas empresas se pueden clasificar en:

Microempresa de subsistencia: Estas son unidades económicas situadas bajo los niveles de acumulación, que no han logrado reproducir y/o retener excedente económico necesario para generar un capital o para reproducir el proceso de producción, sino más bien se limitan a remunerar el trabajo.

Microempresa de acumulación simple: Son aquellas que logran retener los excedentes generados en el proceso productivo, donde escasamente se garantiza reproducir el proceso de reproducción. Posee escasa capacidad de ahorro.

Microempresa de acumulación ampliada: Son aquellas que logran tener los excedentes generados en el proceso productivo, con un grado tal que este nivel abarca a las pequeñas empresas propiamente tales, que en su mayoría disponen de personal calificado y cuyos dueños generalmente poseen educación superior.

Por ello se hace necesario mencionar que en dicha investigación, las micro y pequeñas empresas buscan generar ganancias, con la finalidad de obtener un beneficio extra al costo con el que obtuvieron sus mercaderías para poder lograr una mayor participación.

Lineamientos de las Micro y Pequeñas Empresas

Las mypes se rigen a una serie de lineamientos de las cuales están establecidos por el estado, asimismo estos lineamientos son normas, medidas y objetivos que en este caso se deben de cumplir y respetar en cualquier micro y pequeña empresa.

Según la Ley 28015 (2003). La acción del Estado en materia de promoción de las MYPE se orienta con los siguientes lineamientos estratégicos:

-Promueva y desarrolla programas e instrumentos que estimulen la creación, el desarrollo y la competitividad de las MYPE, en el corto y largo plazo y que favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los actores involucrados.

-Promueve y facilita la consolidación de la actividad y tejido empresarial, a través de la articulación inter e intersectorial, regional y de las relaciones entre unidades productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la asociatividad de las MYPE y la integración en cadenas productivas y distributivas y líneas de actividad con ventajas distintivas para la generación de empleo y desarrollo socio económico.

-Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población y promueve la iniciativa inversión privada, interviniendo en aquellas actividades en las que resulte necesario complementar las acciones que lleva a cabo el sector privado en apoyo a las MYPE.

-Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividad económica y de la coordinación y concertación interinstitucional.

-Difunde la información y datos establecidos con que cuenta el Estado y que gestionada de manera pública o privada representa un elemento de promoción, competitividad y conocimiento de la realidad de las MYPE.

-Prioriza el uso de los recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de las MYPE organizadas en consorcios, conglomerados o asociaciones.

-Propicia el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen o laboran en las MYPE, a las oportunidades que ofrecen los programas de servicios de promoción, formalización y desarrollo.

-Promueve la participación de los actores locales representativos de la correspondiente actividad productiva de las MYPE, en la implementación de políticas e instrumentos, buscando la convergencia de instrumentos y acciones en los espacios regionales y locales o en las cadenas productivas y distributivas.

-Promueve la asociatividad y agremiación empresarial, como estrategia de fortalecimiento de las MYPE.

-Prioriza y garantiza el acceso de las MYPE a mecanismos eficientes de protección de los derechos de propiedad intelectual.

-Promueve el aporte de la cooperación técnica de los organismos internacionales, orientada al desarrollo y crecimiento de las MYPE.

-Promueve la prestación de servicios empresariales por parte de las universidades, a través de incentivos en las diferentes etapas de los proyectos de inversión, estudios de factibilidad y mecanismos de facilitación para su puesta en marcha. (Art.5°)

Cabe destacar que toda micro y pequeña empresa está sujeta a una serie de lineamientos plasmados por el estado, en donde permitirá que la empresa se encuentre formalizada y pueda cumplir con los objetivos propuestos, para que así pueda ser reconocida en el mercado como una empresa prestigiosa.

Gestión de Calidad

La gestión de calidad conduce a las micro y pequeñas empresas a llevar a cabo los procesos de manera adecuada por medio de una serie de estrategias que ayuden a mejorar constantemente de acuerdo a una serie de normas, según lo manifiesta Florencia (2011):

La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de calidad, son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera

organizada la calidad de la misma. La misión siempre está enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Tal es el caso que en los resultados del presente estudio de investigación conocen el término gestión de calidad, siendo así que estas personas al tener conocimientos acerca del término son capaces de llevar a cabo los procesos eficientemente de tal manera que se puedan cumplir los objetivos de la organización, asimismo, manifiestan que si la empresa es de calidad genera confiabilidad.

Gestión de la Calidad Total (TQM)

Según Navarro (2016) nos menciona que la Gestión de la calidad total, llamada también TQM debido a sus siglas en inglés Total Quality Management es una estrategia que se emplea dentro de una buena administración en diversas organizaciones con la finalidad de tener calidad tanto en los productos y/o servicios como en la gestión para lograr esto se debe orientar a cada personal que la calidad es muy importante dentro de todo tipo de actividad que se realice para la mejora empresarial e individual.

Alcanzar la Calidad Total dentro de una organización no solo compromete la responsabilidad de un área en específico o de la alta jerarquía, sino que hace participar a todo el equipo empresarial.

Hablar de Calidad Total no sólo implica ofertar un buen producto o servicio al mercado, sino también involucra integrar la calidad dentro de todo proceso y sistema que se esté planificando por la empresa; con lo mencionado se puede afirmar que para obtener un producto de calidad para el público objetivo se debe considerar importante la calidad en todo aspecto.

Total Quality Management implica conseguir el aporte de cada integrante del equipo de la organización en toda etapa y/o proceso considerando la calidad como un punto de supervivencia en el ciclo de

vida empresarial, todo ello hace mención a los participantes de los diversos niveles jerárquicos desde el nivel inferior al superior logrando así que cada individuo se empeñe en obtener resultados de máxima calidad.

Para lograr una Gestión de Calidad Total en una organización se debe poner en primer lugar a las personas que son integrantes del equipo empresarial y no a otros elementos de diferentes etapas que están dentro del desarrollo de calidad, ya que así se podrá practicar este tipo de gestión en la empresa.

La filosofía de la TQM implica cuatro aspectos, los cuales son los siguientes:

-Orientación al Cliente: Para sostener la empresa durante largos años es necesario mantener fidelizados a todos aquellos que son nuestros clientes tanto externos como internos, ya que es gracias a los clientes que una empresa se mantiene viva porque son ellos quienes generan los ingresos a la organización.

-La participación Activa del Personal: El personal del equipo empresarial debería ser partícipe en las diversas actividades que se realiza dentro de la organización, esta participación consiste desde la planificación hasta las sugerencias de soluciones a los diversos acontecimientos que se den en el proceso; para lograr ello los individuos deben tener la habilidad y capacidad de formar parte de todo este procedimiento es por eso que deben tener conocimientos sobre los hechos empresariales, estar formados, para desarrollar sus habilidades y competencias para tener un buen desarrollo de los procesos empresariales; cabe recalcar que los colaboradores deben tener la capacidad de hacer modificaciones en el transcurso del procedimiento en caso sea necesario.

-La Toma de Decisiones basada en hechos: Tomar decisiones empresariales en base a los acontecimientos ocurridos con anterioridad

en la empresa nos ayuda a tener mejores resultados a que optar por alternativas en base a suposiciones lo cual no se sabe si resultará beneficioso o negativo ante la actividad de la organización, decidir de las forma más eficiente nos ayudará a medir con mayor precisión los resultados y darnos cuenta en que se debe corregir porque se falló y en que se puede mejorar.

-La Mejora de Procesos Permanente: Una organización no funciona si no existen procesos en ella, es por eso que estos siempre permanecerán en todo tipo de organización; pero para tener buenos y mejores resultados de estos se debe modificar siempre los procedimiento; es decir que una misma metodología de aplicación en los diversos procesos no ayuda a tener resultados favorables por ello se debe mejorar constantemente esta forma de trabajar para que se obtengan buenos frutos, logrando así una mejora continua.

Volviendo la mirada hacia los resultados del presente trabajo de investigación estos emprendedores afirman que la Gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos y metas de la organización, es por ello que en estas unidades económicas aplican una gestión de calidad total que sirven de apoyo para la mejora de los procesos dentro de la organización.

Control de calidad

El control de calidad es un conjunto de acciones, mecanismos, herramientas que se llevan a cabo para poder detectar cualquier tipo de errores que se presenten al momento de llevar a cabo los procesos de cualquier índole. Esto se demuestra según lo que manifiesta Ishikawa (2007) :

El control de calidad consiste en el desarrollo, diseño, producción, comercialización y prestación del servicio de productos y servicios con eficacia del coste y una utilidad óptima, y que los clientes comprarán con satisfacción. Para alcanzar estos fines, todas las partes de una empresa (alta dirección, oficina central, fábricas y departamentos individuales tales como producción, diseño, técnico, investigación,

planificación, investigación de mercado, administración, contabilidad, materiales, etc.) tienen que trabajar juntos.

De tal manera que este control de calidad presenta una serie de ventajas que permiten poder conocer cuáles serán las cosas positivas que generarán al momento de llevar a cabo un adecuado control de calidad. Las ventajas son:

Ventajas de control de calidad

- Aumenta la calidad (en su sentido estricto) y disminuye el número de producto.
- La calidad se hace más uniforme y disminuye el número de reclamaciones.
- La fiabilidad aumenta, mejora la confianza en los productos, y se logra la confianza de los clientes.
- Disminuyen los costos. Los productos se pueden vender a precios más altos.

Al realizar un buen control de calidad permite a las empresas detectar cualquier circunstancia que impida poder realizar su trabajo, siendo así que estos representantes manifiestan que conocen la Red-Corporativas como técnica moderna de Gestión de Calidad, asimismo manifiestan que siempre evalúan de manera constante los procesos en la ejecución de su servicio.

Gestión de empresa

La Gestión de Empresa es el conjunto de acciones que se realizan dentro de un marco de reglas y procedimientos para lograr objetivos concretos en tiempos específicos. Cabe resaltar que la gestión de empresa direcciona, administra y permite el accionar de la empresa, con la finalidad de que éstas logren sus objetivos en un tiempo determinado. Esto se fundamenta según el aporte de Thompson (2012) :

La gestión de empresa consiste en asumir la responsabilidad de conducir la empresa (dentro de un marco de reglas, procedimientos, aspectos legales y éticos) hacia objetivos concretos y en tiempos

específicos, planificando las actividades que se consideren necesarias, organizando los recursos disponibles, dirigiendo a las personas y controlando que lo planificado se vaya cumpliendo o adaptando a las realidades del mercado o contexto.

Gracias a los resultados obtenidos en el trabajo de investigación podemos afirmar que los representantes afirman que conocen técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal, en relación con las implicaciones ocurre con los representantes de las micro y pequeñas empresas del presente estudio quienes afirman que verifican el rendimiento del personal a través del seguimiento.

Mejora Continua

La mejora continua está basada en una serie de acciones enfocadas a obtener una mayor calidad posible de los productos, servicios y procesos de una empresa, sin embargo la mayoría de las empresas disponen de un departamento exclusivamente a mejorar continuamente sus procesos, permitiendo la reducción de costes y tiempo, siendo estos dos factores básicos en cualquier estrategia de mejora continua que persigue el crecimiento de una organización. Con lo mencionado coinciden con lo manifestado por los siguientes autores:

Según Flores (2010) La mejora continua es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.

Según Lefcovich (2009) La mejora continua implica reducir constantemente los niveles de desperdicios, algo que se adecua a la época actual signada en la necesidad de salvaguardar los escasos recursos del planeta, pero también significa reducir continuamente los niveles de contaminación del medio ambiente, algo que es y será cada día más vital en un planeta sujeto a profundos y grandes desequilibrios.

Cabe señalar que en el trabajo de investigación realizado se obtuvo que realizan una mejora continua en su empresa, asimismo siempre implementan

procesos de mejora en su empresa, de tal manera que hoy en día para combatir los problemas que se susciten dentro de la empresa es necesario aplicar una mejora continua, con la finalidad de que éstas se encuentran vigentes en el mercado y así puedan obtener ingresos propios.

Herramientas para la mejora continua

Las herramientas de mejora continua se encargan de encontrar los factores débiles a los procesos, productos y/o servicios. Asimismo algunas de ella se centran en señalar cuales son las áreas de mejora más prioritarias o que más beneficios que aportan a nuestro trabajo, de tal forma que se pueda incrementar la eficiencia de cada uno de los procesos realizados, ahorrar tiempo y brindar mejoras solo en las áreas más críticas. Según Gonzales (2012) afirma que:

El Proceso de mejora continua es un concepto originado a partir de mediados del siglo XX que pretende introducir mejoras en los productos, servicios y procesos.

Postula una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunos de los elementos más importantes que se utilizan para lograr la mejora continua son las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes.

En este contexto resulta ineludible utilizar la metodología PDCA impulsada por Deming, como una forma de ver las cosas que puede ayudar a la empresa a descubrirse a sí misma y orientar cambios que la vuelvan más eficiente y competitiva.

El Ciclo PDCA también es conocido como “Círculo de Deming“, ya que fue el Dr. Williams Edwards Deming uno de los primeros que

utilizó este esquema lógico en la mejora de la calidad y le dio un fuerte impulso.

Las siglas PDCA son el acrónimo de las palabras inglesas Plan, Do, Check, Act, equivalentes en español a Planificar, Hacer, Verificar, y Actuar.

De acuerdo a lo mencionado la mejora continua sirve como herramienta para mejorar la calidad de los trabajos que se realizan en una organización y a su vez la de los productos y/o servicios que las micro y pequeñas empresas están dispuestas a dar a conocer al mercado, es por ello que se debe hacer uso de una serie de herramientas correctivas que ayuden a mejorar los procesos que se realicen dentro de la organización; así como también se debe preveer que se tenga resultados no favorables para la empresa, ya que la aparición de éstas puede significar un retroceso en el cumplimiento de los objetivos; finalmente se debe verificar constantemente que tanto el personal de la organización como las personas que adquieren los productos y/o servicios de esta empresa se sientan satisfechas con lo realizado y ofertado por éstas.

Requisitos de la mejora continua

Para poner en marcha una mejora en los procesos empresariales, es necesario analizar y cumplir con una serie de requisitos ya establecidos, siendo así que tomando en cuenta todos estos aspectos permitirá que la empresa pueda progresar y mejorar el funcionamiento de sus procesos. Según Gonzales (2012) nos manifiesta que:

Para su adecuado desarrollo, la mejora continua requiere que se cumplan algunos aspectos en el ambiente de trabajo, como los que se mencionan seguidamente:

- Apoyo en la gestión.
- Retroalimentación (Feedback) y revisión de los pasos en cada proceso.
- Claridad en la responsabilidad.

- Poder de decisión para el trabajador.
- Forma tangible de realizar las mediciones de los resultados de cada proceso.
- La mejora continua como una actividad sostenible en el tiempo y regular y no como un arreglo rápido frente a un problema puntual.
- Proceso original bien definido y documentado.
- Participación de los responsables del proceso.
- Transparencia en la gestión.
- Cualquier proceso debe ser acordado, documentado, comunicado y medido en un marco temporal que asegure su éxito.

Las técnicas más reconocidas que se utilizan como herramientas para la mejora continua, las que pueden permitir mejor uso de datos disponibles para ayudar en la toma de decisiones, y por consiguiente mejorar la calidad de productos y los procesos para lograr satisfacción del cliente. Estas técnicas son aplicables para un espectro muy variable de actividades.

Ante lo mencionado anteriormente, podemos afirmar que desarrollar una mejora continua en las micro y pequeñas empresas requiere el cumplimiento de una serie de requisitos, los cuales son muy indispensables para un buen desarrollo y crecimiento en éstas unidades económicas; es decir que la falta de cumplimiento de estos lineamientos podría ocasionar una baja en la empresa, ya sea en su ambiente de trabajo como en su producción, ventas y entre otros aspectos de suma importancia para sacar adelante a la organización. Dentro de los cuales tenemos:

a) Análisis de causa efecto

Una de las técnicas más importantes que permite poder identificar las causas que ocasionan estos problemas es el análisis de causa efecto. Según Gonzales (2012) define que:

Es una representación gráfica en forma de espina de pescado que permite identificar las causas que afectan un determinado problema en una forma cualitativa. El diagrama de causa efecto también es conocido como diagrama espina de pescado o diagrama de Ishikawa en homenaje al nombre de su creador. Se utiliza para descubrir de manera sistemática la relación de causas y efectos que afectan a un determinado problema. Adicionalmente permite separar las causas en diferentes ramas o causas principales conocidas como las 5 M:

Métodos
Mano de Obra
Maquinaria
Materiales
Medio ambiente

Objetivos de su aplicación:

Asimismo estas técnicas cuentan con una serie de objetivos que les permitirá medir y evaluar la progresión de los proyectos, anticipándose a los resultados de conocimientos que se pretende obtener al finalizar el proceso de identificación de los problemas. Según Gonzales (2012) los objetivos son los siguientes:

- Visualizar, en equipo, las causas principales y secundarias de un problema.
- Ampliar la visión de las posibles causas de un problema, enriqueciendo su análisis y la identificación de soluciones.
- Analizar procesos en búsqueda de mejoras.
- Analizar modificaciones a procedimientos, métodos, costumbres, actitudes o hábitos, con soluciones – muchas veces- sencillas y baratas.
- Educar sobre la comprensión de un problema.
- Determinar el nivel de conocimientos técnicos que existe en la empresa sobre un determinado problema.

-Prever los problemas y ayudar a controlarlos, no sólo al final, sino durante cada etapa del proceso.

Analizar esta técnica de causa efecto de los diversos acontecimientos que ocurren diariamente en una organización ayuda mucho a las personas, ya que ahí se observará cuáles son las razones y/o motivos que están originando resultados negativos o positivos para el desarrollo de la empresa, así como también darnos cuenta que consecuencias está trayendo el aplicar estos puntos (favorables o no favorables). Realizar este análisis en las unidades económicas ayudará a los dueños a tomar decisiones favorables por el bienestar del desarrollo de las micro y pequeñas empresas.

b) Hoja de inspección

Otra de las técnicas más indispensables para poder identificar los problemas dentro de la empresa, encontramos la hoja de verificación, siendo así un modelo que permite cuantas veces ocurrió esos problemas y de esa manera poder buscar las medidas para poder contrarrestarlas. Según Gonzales (2012) nos dice que:

Mediante el diseño de un sencillo formato, se recopila información sobre indicadores, causas de los problemas etc. También es conocida como Hoja de Verificación u Hoja de Chequeo. La hoja de inspección en un registro de información que indica el número de veces que ha sucedido algo, por ejemplo la cantidad de personas atendidas por hora en caja, tiempo de respuesta de promotores, causas de cheques devueltos, causa de solicitudes rechazadas, defectos en productos, etc.

El formato debe contener la siguiente información:

-Área o departamento al que se refieren los datos

-Fecha de recolección y hora si es necesario

Vale destacar que al realizar la hoja de verificación ayudará a verificar la cantidad de errores de cualquier índole que se susciten dentro de éstas micro

y pequeñas empresas, es por ello que los representantes de éstas unidades económicas deberán analizar y buscar alternativas de solución que ayuden a mejorar y así la organización continúe con el éxito de sus objetivos propuestos, sin que nada les impida poder continuar realizando sus procesos y procedimientos de formas eficientes.

KAIZEN

El Kaizen surgió en el Japón como resultado de sus imperiosas necesidades de superarse así misma de forma tal de poder alcanzar a las potencias industriales de occidente y así ganar el sustento para una gran población que vive en un país de escaso tamaño y recurso. Kaizen es un sistema enfocado en la mejora continua de toda la empresa y sus componentes, de manera armónica y proactiva.

Características esenciales del kaizen

Para Imai y otros autores, el kaizen abarca al menos 5 características que lo describen:

- Gestionar y/o administrar con kaizen a la organización.
- Enfocarse a los procesos y no a los resultados.
- Primero la calidad y luego todo lo demás.
- Hablar con datos.
- El proceso siguiente es el cliente.

La mejora continua es lo que permite al mundo gozar cada día de mejores productos, mejores comunicaciones, mejores medicamentos, entre muchísimas otras cosas. Hay empresas, sociedades, gobiernos y países que aceptan el reto, y otras que sólo se limitan a ver como otros mejoran. La mejora continua es compromiso con el conocimiento, la calidad y la productividad. Requiere de ética y disciplina, como de planes estratégicos que permitan lograr mejoras graduales, continuas e

integrales. En una era del conocimiento como lo es ésta Tercer Ola pasarán a ocupar los primeros lugares aquellos individuos, organizaciones, y sociedades que hagan del conocimiento y perfeccionamiento sistemático su objetivo prioritario. (Suarez, 2007)

En contraste a lo mencionado anteriormente podemos afirmar que las micro y pequeñas empresas tienen dificultades con el personal debido a que no se adaptan a los cambios, de tal manera que es indispensable que las micro y pequeñas empresas empleen estrategias y una adecuada motivación que ayuden al mejoramiento del recurso humano ya que es fundamental para el éxito de la empresa.

Las 5s del Kaizen

Según (Rodarte, A & Blanco, 2009) Las 5S's toman su nombre por las siglas de las cinco palabras en japonés: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke dadas a conocer en occidente al inicio de los 90's, con un enfoque inicial a las áreas de manufactura.

-Seiri: Clasificación, al aplicar esta primera S, lo que se pretende es clasificar, separar, ordenar por clases, tipos, tamaños, categorías o frecuencia de uso, dejar en el sitio de trabajo solo aquello que nos sirva para llevar a cabo nuestra función o la labor que estemos desarrollando.

-Seiton: Es tener una disposición u ubicación de cualquier elemento de tal manera que se pueda localizar y utilizar de manera sencilla y ágil.

-Seiso: Es conservar permanentemente condiciones adecuadas de aseo e higiene, busca además lograr que cada operario se transforme en un apoyo para sustentar las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo con una programación diaria o por turno acorde a la eliminación de desperdicios, desperfectos y problemas que pueda ocasionar la falta de limpieza.

-Seiketsu: Consiste en mantener una mente y cuerpo sano en cada trabajador, medidas de seguridad y condiciones de trabajo sin contaminación, con un ambiente saludable y conveniente para laborar.

-Shitsuke: Disciplina o estandarizar, la última de las 5's pretende apearse a las normas establecidas. Es también, lograr orden y control personal, a partir de entrenar nuestras facultades física y mentales.

Algo similar ocurre en las micro y pequeñas empresas en estudio, en donde consideran importante establecer medidas de prevención en las actividades educativas que se realizan, con la finalidad de poder mejorar sus procesos y procedimientos dentro de la organización.

2.3. Marco Conceptual

Historia de las Instituciones Educativas Privadas

Dentro del marco que presentan los colegios, los primeros sistemas de educación más antiguos tenían dos características comunes, enseñaban religión y mantenían las tradiciones de los pueblos. Siendo así que en los diversos países brindaban enseñanzas de diferentes temas y estos eran dados por personas empíricas, que no eran especializadas en las distintas ramas, pero que con los conocimientos que ellos poseían inculcaban una educación a nuestros antepasados. La educación ha estado presente desde la vida del hombre más antiguo y primitivo hasta nuestros días y seguirá existiendo ya que es fundamental para el desarrollo de nuestra sociedad y descubrimientos de nuevas tecnologías; es decir, que desde la época antigua hasta la actualidad, la educación jugó, juega y jugará un rol muy importante en cuanto a la formación y orientación del aprendizaje y desarrollo de habilidades que permiten que estas personas sean capaces de enfrentarse a la realidad siendo así creadores de ideas, forjadores y constructores de su propio aprendizaje.

Instituciones Educativas Privadas

Los colegios vienen a ser establecimientos en donde los alumnos, niños y adolescentes, reciben la enseñanza de conocimientos básicos en diversas materias (matemáticas, ciencias sociales, biología entre otros) por parte de los docentes. Siendo de índole privado no recibe ningún tipo de subvención del Estado, es decir, que a diferencia de los colegios públicos, no está tan sujeto a la normativa educativa de la comunidad autónoma correspondiente ni está financiado con los impuestos de los ciudadanos. Los centros privados, cuyos gastos están sufragados por los padres de los alumnos, están dirigidos por una persona física o jurídica. Otra de las características distintivas de la educación privada es que los alumnos suelen tener un muy buen nivel en determinadas áreas, como por ejemplo, los idiomas.

En el ámbito educativo por ejemplo, la palabra dispone de una importancia y uso extendido ya que se usa para denominar a todo establecimiento o institución en el cual se imparte algún tipo de enseñanza, especialmente la formación básica y obligatoria, como es educación inicial, primaria y secundaria, pudiendo brindarse las mismas de manera pública o privada.

Las micro y pequeñas empresas de Instituciones Educativas Privadas

Las Mypes de servicios de instituciones educativas privadas ubicadas en el casco urbano del Distrito de Chimbote, representadas legalmente por los propios dueños de los negocios, quienes asumen las facultades, deberes y responsabilidades. Las micro y pequeñas empresas del rubro instituciones educativas privadas pasan por una serie de problemas que demandan nuevas respuestas, de tal manera que es un factor que impide a las micro y pequeñas empresas tener un potencial de crecimientos y desarrollo según lo previsto por personas emprendedoras, presentando de una u otra manera ciertos riesgos o inconvenientes que puedan afectar a que estas mypes no puedan sobrevivir durante el tiempo. Sin embargo si estas mypes no cuentan con una buena gestión de calidad, se les hará muy difícil poder mejorar de una manera adecuada. Los problemas internos que presentan estas mypes son el

incumplimiento de los lineamientos generales del proceso educativo, inadecuada infraestructura y mobiliarios, carencia del personal capacitado que cumpla con los requisitos del puesto, mal manejo de los procesos y procedimientos que ejecutan esta mypes.

Estas mypes de instituciones educativas privadas ofrecen un servicio de enseñanza de los niveles inicial, primaria y secundaria, para poder satisfacer las necesidades de educación que requieren estos clientes. Estas instituciones educativas impulsan a sus clientes a que visiten su local y puedan adquirir dicho servicio especializado que brindan estas mypes, con la finalidad de que sus hijos reciban una enseñanza adecuada para su desarrollo personal, en donde adopte una serie de valores y así de esa manera pueda relacionarse con el entorno que le rodea.

Las micro y pequeñas empresas de las instituciones educativas privadas de la gestión de calidad con el uso de la mejora continua

Estas empresas buscan un lugar en el mercado ofreciendo sus servicios a los clientes. Muchas de las mypes van desapareciendo del mercado ya que no cuentan con las herramientas adecuadas que le permitan tener un buen funcionamiento, permitiendo lograr que el cliente encuentre en él una mejora continua, de tal manera que es indispensable adoptar una serie de técnicas administrativas para solucionar y poder transformar los errores que se han generado. Es por eso que las empresas se han visto en la obligación de implementar una adecuada gestión de calidad en los servicios que brindan a los clientes, en este caso a los estudiantes apuntando a la mejora continua, ya que al adoptar esta técnica administrativa nos permitirá mejorar las falencias y así poder lograr sus objetivos con calidad.

Gestión de calidad

Practicar la gestión de calidad dentro de una organización garantiza el cumplimiento de la satisfacción de los deseos y necesidades del público objetivo de la empresa, tanto en lo que respecta a la prestación del servicio o a lo que se ofrece el producto en sí, con la finalidad de poder cumplir las

expectativas de los clientes. Asimismo la empresa podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Mejora Continua

La mejora continua siendo así una técnica administrativa es una técnica que radica en que con su aplicación se puede contribuir para poder mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización. Asimismo permite a las empresas ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, es por eso que deben analizar los procesos analizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultados de la aplicación de esta técnica permite que las organizaciones crezcan dentro del mercado y poder llegar a ser líderes.

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación no se planteó hipótesis, debido a que se habla de una investigación descriptiva, porque se describirá las principales características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y la variable gestión de calidad.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de Investigación

Para el siguiente trabajo de investigación se utilizó un diseño no experimental- transversal-descriptivo.

Fue no experimental porque, no se manipuló a la variable gestión de calidad en la mejora continua en estudio, se describió tal y como se presenta en la realidad, sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Fue transversal porque, el estudio de investigación Gestión de calidad en la mejora continua se desarrolló en un espacio determinado con un inicio y un fin, específicamente en el (2016).

Fue descriptivo porque, solo se describió las principales características de los representantes, mypes y de la variable en estudio gestión de calidad en la mejora continua.

4.2. Población y muestra

Población: Se utilizó una población de 13 Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas ,casco urbano, distrito de Chimbote, 2016. La información se obtuvo por la Unidad de Gestión Educativa Local-UGEL , donde se obtuvo un archivo con los nombres de estas mypes y datos generales de cada uno de ellas. Ver (Anexo 3)

Muestra: Se utilizó una muestra de 13 Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016. Ver (Anexo 3)

4.3. Definición y operacionalización de la variable e indicadores

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representante	Son aquellas personas con distintas edades, siendo ya sea de género femenino o masculino, que cuentan con distintos grados de instrucción, donde pueden ocupar el cargo de dueño o administrador y donde a medida que sepan aprovechar las oportunidades dependerán del tiempo de permanencia en el cargo. Asimismo estas personas tienen en mente una idea de negocio y pues deciden aprovechar las oportunidades, sin importar arriesgarse, con la objetivo de poder hacer realidad sus sueños.	Edad	-18 a 30 años -30 a 50 años -50 a más años	Razón
		Género	-Masculino -Femenino	Nominal
		Grado de Instrucción	- Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Educación Básica - Superior universitario - Superior no universitario	Ordinal
		Cargo	- Dueño - Administrador	Nominal
		Tiempo en el cargo	- 0-3 años - 3-6 años - 6 a más años	Razón

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y pequeña empresa	Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, con ciertos años de funcionamiento, que cuentan con una cantidad de trabajadores que son el principal recurso importante para la empresa, sin embargo estas mypes son creadas con un objetivo en común.	Años de funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años - 3 a 6 años - 6 a más años 	Razón
		N° de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - 01 – 05 trabajadores - 06 – 10 trabajadores - 11 a más trabajadores 	Razón
		Objetivo de creación	<ul style="list-style-type: none"> - Generar ganancias , - Subsistencia 	Nominal

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad en la mejora continua	Conjunto de normas correspondientes a una organización, en donde la empresa podrá administrar de una manera correcta la calidad de la misma, haciendo uso de técnicas modernas administrativas que ayudan a que la empresa mejore cada día. Sin embargo va de la mano con la herramienta mejora continua que es una técnica administrativa que radica en que con su aplicación se puede contribuir para poder mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.	Conocimiento de Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - Tengo cierto conocimiento 	Nominal
		La empresa sea de calidad que genera	<ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidad - Certificación - Seguridad - Garantía - Otros 	Nominal
		Técnicas de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Benchmarking - Red-corporativa - Outsourcing - Las 5 s - Empowerment - Otros 	Nominal
		Evaluación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Casi siempre - Siempre - A veces - Casi nunca - Nunca 	Nominal
		Dificultades de implementación en los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Poca iniciativa - Aprendizaje lento - No se adaptan a los cambios - Desconocimiento del puesto - Otros 	Nominal
		Técnicas de rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> - La observación - La evaluación - Escala de puntuaciones - Evaluación de 360° - Otros 	Nominal

Continúa...

Concluye.

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad en la mejora continua	Conjunto de normas correspondientes a una organización, en donde la empresa podrá administrar de una manera correcta la calidad de la misma, haciendo uso de técnicas modernas administrativas que ayudan a que la empresa mejore cada día. Sin embargo va de la mano con la herramienta mejora continua que es una técnica administrativa que radica en que su aplicación se puede contribuir para poder mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.	La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - No sabe/No opina 	Nominal
		Ha realizado una mejora continua en su empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A veces 	Nominal
		Implementación de procesos de mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Casi siempre - Siempre - A veces - Casi nunca - Nunca 	Nominal
		Verificación del rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento - Evaluación - Escala de record - Otros - No verifica 	Nominal
		Importancia de medidas preventivas	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - Siempre - Nunca - A veces 	Nominal

4.4. Técnicas e Instrumentos

La técnica que se utilizó para recolectar la información del trabajo de investigación fue: la encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas, cuyas opiniones interesan al investigador.

El instrumento que se utilizó en la investigación fué: el cuestionario, el cual consta de 19 preguntas cerradas, de las cuales está distribuida de la siguiente manera: 5 preguntas dirigidas para los representantes, 3 para las mypes, 7 para la variable en estudio Gestión de calidad y 4 con respecto a la herramienta mejora continua. Sin embargo este instrumento nos permitió poder recolectar información necesaria para la realización de dicha investigación.

4.5. Plan de Análisis

En el presente estudio se aplicó las encuestas elaboradas y estructuradas a 13 representantes de éstas micro y pequeñas empresas, con la finalidad de poder obtener la información necesaria que se requiere para poder desarrollar este trabajo de investigación .Seguidamente se procedió a tabular y a realizar las tablas y figuras correspondientes de acuerdo a la información brindada, para ello se hizo uso de los programas Word y Excel, que cuentan con funciones de conteo sistemático estableciéndose para ello criterios de conteo predeterminados, se elaboraron los gráficos circulares que servirán como anexo a nuestra investigación y que ayudará a describir a la variable en estudio, estos gráficos permitirán visualizar la distribución de los datos en categorías que serán objeto del análisis dentro de la investigación. Sin embargo cada una de las tablas se encuentran en el (Anexo 5) y asimismo las figuras en el (Anexo 6)

4.6. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y Muestra	Método	Técnica e Instrumento	Plan de Análisis
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016?	<p>Objetivo General:</p> <p>- Determinar las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.</p>	Gestión de Calidad	<p>Población:</p> <p>Se utilizó una población de 13 Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas ,casco urbano, distrito de Chimbote, 2016. La información se obtuvo por la Unidad de Gestión Educativa Local-UGEL , donde se obtuvo un archivo con los nombres de estas mypes y datos generales de cada uno de ellas.</p>	<p>Para el siguiente trabajo de investigación se utilizó un diseño no experimental-transversal-descriptivo.</p> <p>Fue no experimental porque, no se manipuló a la variable gestión de calidad en la mejora continua en estudio, se describió tal y como se presenta en la realidad, sin sufrir ningún tipo de modificaciones.</p>	<p>La técnica que se utilizó para recolectar la información del trabajo de investigación fue: la encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas, cuyas opiniones interesan al investigador.</p>	<p>En el presente estudio se aplicó las encuestas elaboradas y estructuradas a 13 representantes de éstas micro y pequeñas empresas, con la finalidad de poder obtener la información necesaria que se requiere para poder desarrollar este trabajo de investigación .Seguidamente se procedió a tabular y a realizar las tablas y figuras correspondientes de acuerdo a la información brindada, para ello</p>

Continúa...

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y Muestra	Método	Técnica e Instrumento	Plan de Análisis
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016?	<p>Objetivo Especificos</p> <p>- Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>- Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.</p>	Gestión de Calidad	<p>Muestra:</p> <p>Se utilizó una muestra de 13 Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.</p>	<p>Fue transversal porque, el estudio de investigación Gestión de calidad en la mejora continua se desarrolló en un espacio determinado con un inicio y un fin, específicamente en el (2016).</p> <p>Fue descriptivo porque, solo se describió las principales características de los representantes, mypes y de la variable en estudio gestión de calidad en la mejora continua.</p>	<p>El instrumento que se utilizó en la investigación fué: el cuestionario, el cual consta de 19 preguntas cerradas, de las cuales está distribuida de la siguiente manera: 5 preguntas dirigidas para los representantes, 3 para las mypes, 7 para la variable en estudio Gestión de calidad y 4 con respecto a la herramienta mejora continua. Sin embargo este instrumento nos permitió poder recolectar información necesaria para la realización de dicha investigación.</p>	<p>se hizo uso de los programas Word y Excel, que cuentan con funciones de conteo sistemático estableciéndose para ello criterios de conteo predeterminados, se elaboraron los gráficos circulares que servirán como anexo a nuestra investigación y que ayudará a describir a la variable en estudio, estos gráficos permitirán visualizar la distribución de los datos en categorías que serán objeto del análisis dentro de la investigación.</p>

Continúa...

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y Muestra	Método	Técnica e Instrumento	Plan de Análisis
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016?	- Describir las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua en las micro y pequeñas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.	Gestión de Calidad				

4.7.Principios Éticos

En el presente trabajo de investigación se da a conocer los principios de confidencialidad, confiabilidad respeto a la persona humana, siendo estos principios los más resaltantes para llevar a cabo una buena investigación.

Se utilizó también la confidencialidad como uno de los principios porque la información presentada en esta tesis ha sido elaborada de forma directa, con datos reales, además de utilizar consultas de diferentes autores, libros virtuales que representan la seguridad de la información plasmada en dicho trabajo de investigación.

Asimismo la confiabilidad porque dicha información presentada en este trabajo de investigación, está elaborada con absoluta confiabilidad, en donde se optó a utilizar textos y libros ubicados en la biblioteca de la universidad, presentando referencias bibliográficas y consultas de autores que nos garantizan la fiabilidad que tiene la investigación, para el buen funcionamiento de los resultados.

Por consiguiente se utilizó el respeto a la persona humana básicamente porque el presente trabajo de investigación se ha elaborado respetando a la persona humana, sin dañar susceptibilidades, pensando en la mejora y mayores conocimientos con el avance de nuevas tecnologías. De tal manera que se procedió a tomar en cuenta las respuestas dadas por cada uno de los representantes de las micro y pequeñas empresas, siendo esto una información aceptable para poder realizar dicha investigación. Teniendo en cuenta que cada persona es libre de opinar de acuerdo a los conocimientos y capacidades que tiene con respecto a las distintas interrogantes que se le puede realizar.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Datos Generales	N	%
Edad del Representante		
18 – 30 años	0	0.00
30 – 50 años.	7	53.85
50 años a más.	6	46.15
Total	13	100.00
Género del Representante		
Femenino	8	61.54
Masculino	5	38.46
Total	13	100.00
Grado de Instrucción del Representante		
Sin instrucción.	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	1	7.69
Superior no universitario	1	7.69
Superior universitario.	11	84.62
Total	13	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	5	38.46
Administrador	8	61.54
Total	13	100.00
Tiempo que desempeño en el cargo		
0 – 3 años	3	23.08
3 – 6 años	0	0.00
6 a más años.	10	76.92
Total	13	100.00

Fuente cuestionario aplicado a los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

De la empresa	N	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 - 3 años	1	7.69
3 – 6 años	1	7.69
6 a más años	11	84.62
Total	13	100.00
Número de trabajadores		
01 – 05 trabajadores.	0	0.00
06 – 10 trabajadores.	1	7.69
11 – a más trabajadores.	12	92.31
Total	13	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancias.	10	76.92
Subsistencia	3	23.08
Total	13	100,00

Fuente cuestionario aplicado a los Representantes de los Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad en la mejora continua en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Gestión de calidad	N	%
Conoce el término gestión de calidad		
Si	9	69.23
No	0	0.00
Tengo conocimiento	4	30.77
Total	13	100.00
Para usted, que la empresa sea de calidad que genera		
Confiabilidad	5	38.46
Certificación	2	15.38
Seguridad	3	23.08
Garantía	2	15.38
Otros	1	7.69
Total	13	100.00
Qué técnicas modernas de Gestión de calidad conoce		
Benchmarking	0	0.00
Red-Corporativas	5	38.46
Outsourcing	1	7.69
Las 5s	2	15.38
Empowerment	3	23.08
Otros	2	15.38
Total	13	100.00
Usted evalúa de manera constante los procesos en la ejecución de su servicio		
Casi siempre	1	7.69
Siempre	9	69.23
A veces	3	23.08
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	13	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad en la mejora continua en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Gestión de calidad	N	%
Dificultades para la implementación de gestión de calidad en los trabajadores.		
Poca Iniciativa	3	23.08
Aprendizaje Lento	1	7.69
No se adapta a los cambios	7	53.85
Desconocimiento de puesto	0	0.00
Otros	2	15.38
Total	13	100.00
Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce		
La observación	4	30.77
La evaluación	7	53.85
Escala de puntuación	1	7.69
Evaluación de 360°	1	7.69
Otros	0	0.00
Total	13	100.00
La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización		
Si	12	92.31
No	0	0.00
No sabe/No opina	1	7.69
Total	13	100.00
Ha realizado una mejora continua		
Si	10	76.92
No	0	0.00
A veces	3	23.08
Total	13	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad en la mejora continua de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Gestión de calidad	N	%
Concluye.		
<hr/>		
En la empresa, se implementa nuevos procesos de mejora		
Casi siempre	1	7.69
Siempre	7	53.85
A veces	4	30.77
Casi nunca	1	7.69
Nunca	0	0.00
Total	13	100.00
<hr/>		
De qué manera verifica el rendimiento del personal de su empresa		
Seguimiento	7	53.85
Evaluación	5	38.46
Escala de record	0	0.00
Otros	0	0.00
No verifica	1	7.69
Total	13	100.00
<hr/>		
Considera importante usted, establecer medidas de prevención en las actividades educativas que se realiza		
Si	11	84.62
No	1	7.69
Siempre	1	7.69
Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	13	100.00

Fuente cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

- Edad del representante

Con respecto a la edad de los representantes: El 53.85% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen edades entre 30 – 50 años (Tabla 1). Estos resultados coinciden con lo obtenido por Torres (2016) quien determina que el 44.4% tiene entre 45 – 50 años, a su vez coincide con los resultados de Guerrero (2016) quien afirma que el 55.6% tienen entre 30 – 44 años, a la vez coincide con los resultados de Ríos (2015) que determina que el 35% tienen entre 35 – 44 años, además también coincide con los resultados de Pineda (2014) quien encontró que el 50% tienen entre 31 – 40 años. Sin embargo contrastan con los resultados de Luna (2016) quien manifiesta que el 52.2% tienen entre 18 – 30 años, a la vez contrastan con los resultados de Torres (2016) el cual afirma que el 56.2% tienen edades entre 31 – 60 años. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen entre 30 – 50 años. Esto nos da a entender que estas Micro y pequeñas empresas están siendo gestionadas por personas adultas, ya que en este rango de edad en su mayoría alcanzaron su grado de madurez y capacidad de poner en marcha un negocio de acuerdo al rubro en el cual se desempeñen, tratando de que a futuro les genere utilidades y sean Micro y pequeñas empresas rentables lo cual les permitirá tener buena calidad de vida.

- Género del representante

Con respecto al género de los representantes: El 61.54% de los representantes de las Micro y pequeñas son de género femenino (Tabla 1). Estos resultados contrastan con lo encontrado por Luna (2016) el cual determina que el 60.9% son de género masculino, a la vez contrastan con los resultados de Torres (2016) quien da como resultado que el 77.8% son de género masculino, a su vez contrasta con los resultados de Torres (2016) quien manifiesta que el 81.2% son de género masculino, asimismo

contrasta con los resultados de Guerrero (2016) el cual afirma que el 77.8% son de género masculino, además contrasta con los resultados de Ríos (2015) quien obtuvo como resultado que el 65% son de género masculino, sin embargo también contrasta con los resultados de Pineda (2014) quien da a conocer que el 90% son de género masculino. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas son de género femenino. Esto se da debido a que en la actualidad se está cambiando la forma de pensar machista de nuestra sociedad, teniendo en cuenta que no solo los hombres pueden ejercer puestos de liderazgo, las mujeres también, ya que son más sensibles al trabajo en equipo, tienen mayor facilidad al obtener una buena relación con todos los niveles de una organización, lo cual dará como resultado un buen clima laboral y que los trabajadores den buenos resultados, lo cual conlleva al éxito de la Micro y pequeña empresa.

- Grado instrucción del representante

Con respecto al grado de instrucción de los representantes: El 84.62% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas cuentan con estudios superiores universitarios (Tabla 1). Estos resultados coinciden con lo obtenido por Luna (2016) el cual determina que el 47.8% tienen un grado de instrucción universitaria, asimismo coincide con los resultados de Torres (2016) quien afirma que el 62.5% cuentan con estudios universitarios, a la vez coincide con los resultados de Guerrero (2016) el cual determina que el 100% tienen un grado de instrucción universitaria, también coinciden con los resultados de Ríos (2015) quien manifiesta que el 60% tienen un grado de instrucción superior universitaria completa. Pero a su vez contrastan con los resultados por Torres (2016) quien obtuvo que el 44.4% tienen estudios básicos, además también contrastan con los resultados de Pineda (2014) quien da como resultado que el 70% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitario. Esto demuestra que la mayoría absoluta de los representantes de las Micro y pequeñas empresas cuentan con estudios superiores universitarios. Esto quiere decir que hoy en día la mentalidad de las personas ha cambiado, debido a que ya no solo buscan emprender en el reto empresarial de manera empírica, sino que buscan contar con una carrera universitaria que les permitan aplicar herramientas y procesos administrativos en sus Micro y pequeñas empresas; los cuales conllevarán al éxito empresarial.

- Cargo que desempeña el representante

Con respecto al cargo que desempeña el representante: El 61.54% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas ocupan el cargo de administrador (Tabla 1). Estos resultados coinciden con lo obtenido por Torres (2016) quien afirma que el 50% ocupan el cargo de administrador. Pero a su vez contrasta con los resultados de Guerrero (2016) quien determina que el 44.4% ocupan el cargo de gerente. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas son administradores. Esto se da debido a que el administrador es el recurso humano fundamental en la Micro y pequeña empresa ya que en él recae la buena toma de decisiones, estrategias y la coordinación de los miembros de la misma, lo cual conlleva al logro y cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en las Micro y pequeñas empresas. La labor que realiza el administrador es muy importante; por tal motivo debe tener la habilidad de realizar actividades que permitan el crecimiento y fortalecimiento de la empresa lo cual conllevará al éxito de la Micro y pequeña empresa.

- Tiempo de permanencia en el cargo del representante

Con respecto al tiempo de permanencia en el cargo del representante: El 76.92% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tiene entre 6 a más años en el cargo (Tabla 1). Esto coincide con los resultados encontrados por Torres (2016) quien manifiesta que el 75% de los representantes tienen entre 6 a 10 años en el cargo. Pero a su vez contrasta con los resultados de Luna (2016) quien obtuvo como resultado que el 43.5% de los representantes tienen 3 años en la actividad. Esto demuestra que la mayoría absoluta de los representantes tienen entre 6 a más en el cargo. Esto quiere decir, que los emprendedores de estas Micro y pequeñas empresas cuentan con un grado de perseverancia y compromiso con uno mismo de poder continuar laborando en el rubro en el cual plasman sus conocimientos y ponen en práctica lo aprendido. También se debe a la atmósfera laboral que influyen en la permanencia de una persona en la empresa, también la permanencia de tantos años es debido a que cumplen los estándares para realizar una buena función en el trabajo y de esa manera generan un puesto de confianza en la Micro y pequeña empresa.

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

- Tiempo de permanencia en el rubro

Con respecto al tiempo de permanencia en el rubro: El 84.62% de las Micro y pequeñas empresas tienen entre 6 a más años de permanencia en el rubro (Tabla 2). Esto coincide con los resultados obtenidos por Torres (2016) el cual determina que el 50% de las empresas tienen de 6 a 10 años de permanencia en el rubro, a la vez coincide con los resultados de Ríos (2015) quien obtuvo como resultado que el 50% tiene de 5 a 7 años de permanencia en el rubro. Pero a su vez contrastan con los resultados de Torres (2016) quien manifiesta que el 72.2% tienen más de 5 años de permanencia en el rubro, además contrastan con los resultados de Guerrero (2016) quien afirma que el 44.4% tiene entre 3 a 5 años de permanencia en el rubro. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las Micro y pequeñas empresas tienen entre 6 a más años de permanencia en el rubro. Esto quiere decir que en la actualidad los representantes de las Micro y pequeñas empresas, antes de poner en marcha su idea de negocio realizan un estudio de mercado que permiten poder analizar el grado de aceptación de los clientes acerca del servicio que se brinda, permitiéndole así poder tener un buen posicionamiento y permanecer vigente en el rubro. También se debe a que se aplicaron correctamente las estrategias y herramientas administrativas las cuales generan la rentabilidad de la empresa y la permanencia en el mercado.

- Número de trabajadores

Con respecto al número de trabajadores: El 92.31% de las Micro y pequeñas empresas tienen entre 11 a más trabajadores (Tabla 2). Esto contrasta con los resultados encontrados por Luna (2016) el cual obtuvo que el 65.2% de las empresas cuentan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores, a la vez contrastan con los resultados de Torres (2016) quien da como resultado que el 50% cuentan con un promedio de 1 a 10 trabajadores, a su vez contrastan con los resultados de Guerrero (2016) quien da como resultado que el 66.7% de las empresas tienen entre 5 a 9 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las Micro y pequeñas empresas tienen entre 11 a más

trabajadores. Esto se da porque hoy en día se deben de contar con una cierta cantidad mayor de trabajadores, que faciliten realizar de manera rápida las funciones y atendiendo la gran demanda de los clientes, con la finalidad de mejorar el servicio y lograr el crecimiento de la organización.

- Objetivo de creación

Con respecto al objetivo de creación: El 76.92% de la Micro y pequeñas empresas buscan generar ganancias (Tabla 2). Esto coincide con los resultados obtenidos por Ríos (2015) quien obtuvo que el 45% de las empresas su objetivo de creación es generar ganancias. Pero se contrasta con los resultados de Torres (2016) quien da como resultado que el 100% de las empresas se formó con la finalidad de dar empleo a la familia. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las Micro y pequeñas empresas buscan generar ganancias. Si bien es cierto las ganancias son importantes porque permitirán la liquidez de la empresa pero la finalidad de una empresa debe ser lograr los objetivos en torno al desarrollo que abarca el emprender, lo que no significa que todo esté re direccionado a dinero, existen varios casos en donde todo se ve arruinado solo por la dedicación al dinero, ya que se descuida así muchas veces el capital humano y todo gira en torno al dinero.

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad en la mejora continua en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

- Término Gestión de Calidad

Con respecto al término Gestión de Calidad: El 69.23% de los representantes de la Micro y pequeñas empresas conoce el término gestión de calidad (Tabla 3). Esto coincide con los resultados encontrados por Guerrero (2016) quien determina que el 55.6% de los representantes conoce los alcances de una gestión de calidad. Esto demuestra de que la mayoría de los representantes si conocen el termino Gestión de calidad. Esto quiere decir que los representantes de estas micro y pequeñas empresas tienen un amplio conocimiento acerca del término gestión de calidad, ya que en su mayoría son personas que cuentan con un estudio superior universitario y conocen de

esta variable y la aplican teniendo en cuenta los beneficios que brinda y la manera de cómo aplicarlo en su empresa. Sin embargo llevar a cabo una buena gestión de calidad en la empresa facilita una buena coordinación en los equipos de trabajos y en la manera de llevar a cabo los procesos dentro de la empresa.

- Seguridad que genera la calidad en las empresas

Con respecto a la seguridad que genera la calidad en las empresas: El 38.46% de las Micro y pequeñas empresas manifiestan que si la empresa es de calidad genera confiabilidad, también el 23.08% manifiestan que genera seguridad, asimismo el 15.38% manifiestan que genera certificación, a la vez el 15.38% manifiestan genera garantía y finalmente un 7.69% manifiesta que genera otros. (Tabla 3). Esto demuestra que la minoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas manifiestan que si la empresa es de calidad genera confiabilidad. Esto quiere decir que toda Micro y pequeña empresa que aplica la gestión de calidad será una empresa confiable ya que se rige bajo los estándares de Calidad que permitirá a los representantes generar un grado de confiabilidad, con respecto al servicio que brinda, es por ello que siempre deben mantenerse en constante innovación de acuerdo a los cambios que se generen en el mercado, para así poder estar a disposición de los clientes y cumplir con sus expectativas.

- Técnicas modernas de Gestión de calidad

Con respecto a las técnicas modernas de gestión de calidad: El 38,46% de los representantes manifiestan que conocen la Red-Corporativas como técnica moderna de Gestión de calidad (Tabla 3). Esto contrastan con los resultados obtenidos por Torres (2016) el cuál determinó que el 55.6% conocen la técnica de mejora continua. Esto demuestra que la minoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas conocen la Red-Corporativa. Esto se da debido a que estas personas conocen y hacen uso de ésta técnica que les permite mejorar y agilizar una comunicación fluida, así como también permite realizar una adecuada planificación. Siendo así que esta herramienta facilita el uso e intercambio de información entre los integrantes de una empresa, para así facilitar que el trabajo sea más eficiente logrando así el cumplimiento de los objetivos propuestos.

- Evaluación de los procesos en la ejecución de su servicio

Con respecto a la evaluación de los procesos en la ejecución de su servicio: El 69.23% de los representantes manifiestan que siempre evalúan de manera constante los procesos en la ejecución de su servicio (Tabla 3). Esto coincide con los resultados obtenidos por Torres (2016) quien manifiesta que el 87.5% de los representantes evalúan constantemente los procesos en la ejecución de su servicio. Esto demuestra que la mayoría de los representantes manifiestan que siempre evalúan de manera constante los procesos en la ejecución de su servicio. Esto se da porque están en el proceso de mejoramiento continuo y siempre a la expectativa de que en cualquier momento pueda presentarse una serie de problemas que perjudiquen y paralicen los procesos que se están llevando a cabo, en caso pase esto la empresa tendrá que realizar una retroalimentación y de esa manera permiten poder verificar si se están llevando a cabo una buena realización de los procesos que tienen como finalidad el logro de los objetivos de la empresa.

- Dificultades para la implementación de gestión de calidad en los trabajadores

Con respecto a las dificultades para la implementación de gestión de calidad en los trabajadores: El 53.85% de los representantes tienen dificultades con el personal debido a que no se adaptan a los cambios, a la vez el 23.08% tienen dificultades con el personal debido a que tienen poca iniciativa, asimismo el 15.38% tienen dificultades con el personal debido a que presentan otras dificultades y finalmente el 7.69% tienen dificultades con el personal debido a que tienen un aprendizaje lento (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría de los representantes tienen dificultades con el personal debido a que no se adaptan a los cambios. Esto se da porque el personal se acostumbra a permanecer siempre en las mismas situaciones haciendo uso de un mismo procedimiento y al momento de que la empresa quiera realizar una serie de cambios se les hace un poco complicado adaptarse, lo cual es un punto en contra para la Micro y pequeña empresa. Es por ello que es indispensable que estas personas se adecuen a los cambios, para así poder seguir innovando constantemente, ya que esto ayudará al éxito empresarial.

- Técnicas para medir el rendimiento del personal

Con respecto a las técnicas para medir el rendimiento del personal: El 53.85% de los representantes afirman que conocen la técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal, asimismo el 30.77% afirman que conocen la técnica de observación para medir el rendimiento del personal, sin embargo el 7.69% afirman que conocen la técnica de la evaluación de 360° para medir el rendimiento del personal y por ende el 7.69% afirman que conocen la técnica de escala de puntuaciones para medir el rendimiento del personal (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría relativa de los representantes afirman que conocen la técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal. Esto quiere decir que la técnica de evaluación es la que aplican en la mayoría y pequeñas empresas, ya que al evaluar no solo se van a medir resultados cuantitativos sino que se introducirán aspectos subjetivos como el espíritu de colaboración, la identificación con los objetivos de la empresa y algo muy fundamental para poder identificar si está realizando de una manera adecuada sus funciones, ya que como se sabe que el recurso humano es fundamental para el logro de los objetivos de las empresa. Una evaluación constante permitirá la detección a tiempo de algún problema en la empresa y poder darle solución y no genere una baja en la empresa.

- La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas del negocio

Con respecto a la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas del negocio: El 92.31% de los representantes de los representantes afirman que la gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos y metas de la organización (Tabla 3). Esto coincide con los resultados encontrados por Torres (2016) quien obtuvo como resultado que el 77.8% afirman que la gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos, a la vez coincide con los resultados de Guerrero (2016) quien da como resultado que el 66.7% manifiestan que la gestión de calidad si les permite alcanzar sus metas. Pero a su vez contrastan con los resultados de Ríos (2015) el cual determinó que el 85% creen que la gestión de calidad es importante para la organización. Esto demuestra que la mayoría absoluta de los representantes afirman que la Gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos y metas de la organización. Esto se da porque para poder estar vigente en el mercado es indispensable poder aplicar una serie de instrumentos que ayuden a mejorar la calidad del servicio, permitiendo dar un fortalecimiento en las

actividades planificadas, para que en el transcurso del cumplimiento de las metas no existan obstáculos que perjudiquen a la empresa.

- Realización de la mejora continua

Con respecto a la realización de la mejora continua: El 76.92% de los representantes realizan una mejora continua en su empresa (Tabla 3). Esto coincide con los resultados obtenidos por Torres (2016) quien obtuvo como resultado que el 100% de los representantes han realizado una mejora continua. Esto demuestra que la mayoría absoluta de los representantes realizan una mejora continua en su empresa. Esto quiere decir que estas personas están dispuestas a mejorar cada día, a siempre estar innovando, asimismo realizan una mejora continua para poder mejorar la realización de los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa, en caso se presenten dificultades siempre buscan mantener que la empresa tenga una buena imagen y brindan soluciones de mejora con la finalidad de poder cumplir los objetivos de una manera eficiente.

- Implementación de nuevos procesos de mejora

Con respecto a la implementación de nuevos procesos de mejora: El 53.85% de los representantes afirman que siempre implementan procesos de mejora en su empresa (Tabla 3). Esto contrasta con los resultados encontrados por Pineda (2014) quien obtuvo como resultado que el 70% de los representantes manifiestan que muy pocas veces implementan cursos de gestión en base a sus potencialidades y debilidades. Esto demuestra que la mayoría de los representantes afirman que siempre implementan procesos de mejora en su empresa. Esto se da porque buscan ser mejores que la competencia, es por ello que cada cierto tiempo implementan nuevos procesos para beneficio de la empresa y así pueda mejorar cada día, logrando ser competitivo y pueda mantenerse vigente en el mercado.

- Verificación del rendimiento del personal

Con respecto a la verificación del rendimiento del personal: El 53.85% de los representantes verifican el rendimiento del personal a través del seguimiento, sin embargo el 38.46% verifican el rendimiento del personal a través de la evaluación y

finalmente el 7.69% no verifican el rendimiento del personal (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría de los representantes verifican el rendimiento del personal a través del seguimiento. Esto quiere decir que las Micro y pequeñas empresas aplican la técnica del seguimiento, ya que esto permitirá que constantemente el trabajador sea evaluado para poder asegurarse si está cumpliendo con la realización de sus funciones. Asimismo permite determinar el proceso de las actividades y tomar las medidas necesarias para resolver problemas haciendo los ajustes necesarios en los objetivos y actividades plasmadas. Teniendo en cuenta siempre que también el seguimiento se convierte muchas veces en obstáculo para la eficacia y fluidez de trabajo, ya que muchos trabajadores pueden tomarlo como un seguimiento excesivo en su trabajo y pensar que no hacen bien su trabajo.

- Importancia de establecer medidas preventivas

Con respecto a la importancia de establecer medidas de prevención en las actividades educativas: El 84.62% de los representantes afirman que consideran importante establecer medidas de prevención en las actividades educativas que realizan, asimismo el 7.69% afirman que no consideran importante establecer medidas de prevención en las actividades que realizan y finalmente el 7.69% afirman que siempre consideran importante establecer medidas de prevención en las actividades que realizan (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de los representantes consideran importante establecer medidas de prevención en las actividades educativas que realizan. Esto se da debido a que es el primer paso a dar para implementar una política correcta en la empresa que garantice la seguridad de los empleados. El establecer medidas de prevención es con el fin de evitar o disminuir los riesgos que conllevan las acciones de trabajo ya que su adecuada ejecución ayudará alejar la posibilidad de sufrir accidentes en el lugar de trabajo y eliminará un alto grado de correr algún riesgo laboral.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La mayoría absoluta cuentan con estudios superiores universitarios y tienen entre 6 a más años en el cargo y la mayoría tienen edades de entre 30-50 años, son de género femenino y son administradores.

La mayoría absoluta tienen de 6 a más años de permanencia en el rubro, tienen entre 11 a más trabajadores y su objetivo de creación es para generar ganancias.

La mayoría absoluta los representantes consideran que la gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos y metas de la organización, la mayoría conoce el término Gestión de Calidad, siempre evalúan de manera constante los procesos en la ejecución de su servicio y opinan que tienen dificultades en el personal porque no se adaptan a los cambios, la mayoría relativa conocen la técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal, la minoría dan a conocer que si la empresa es de calidad genera confiabilidad, asimismo conocen la Red-corporativa como técnica moderna de Gestión de calidad, la mayoría absoluta ha realizado una mejora continua, asimismo consideran importante establecer medidas de prevención en las actividades educativas que se realizan, la mayoría opinan que siempre implementan procesos de mejora en su empresa y verifican el rendimiento de su personal a través del seguimiento.

6.2. Recomendaciones

-Generar ideas y ser capaces de poder ponerlo en marcha, pese a las diversas dificultades que se puedan presentar. Sin embargo estos emprendedores también son los forjadores de estas organizaciones, y depende de ellos el logro de los objetivos, es por ello que deben hacer uso de sus actitudes y habilidades para poder alcanzar el éxito y utilizar una serie de expectativas que ayuden a mejorar la capacidad de conocimientos que posee y pueda aplicarlos en sus actividades como emprendedor.

-Aplicar una adecuada Gestión de Calidad que ayude a que estas puedan mantenerse vigentes en el mercado, y de esa manera puedan ser reconocidas, brindando un servicio de calidad, basada en una buena educación, ya que eso servirá de beneficio para la formación de los clientes.

-Aplicar una serie de técnicas que ayuden a mejorar tanto sus procesos y procedimientos, haciendo uso del Benchmarking, Outsourcing entre otras; cabe rescatar que también estas herramientas permitirán de una manera eficiente identificar dichas problemáticas y de esa manera poder implementar medidas preventivas, con la finalidad de tener un adecuado direccionamiento de la empresa.

REFERENCIAS

- Andrade (2014) *Características e importancia de las Pymes en la economía*. Recuperado el 11 de octubre del 2016, de:
<http://peruvianpymes.blogspot.pe/2014/02/caracteristicas-e-importancia-de-las.html>
- Avolio, B., Mesones, A. y Roca, E. (2011). *Factores que Limitan el Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)*. CENTRUM Católica. Recuperado el 11 de octubre del 2016, de:
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/4126/4094>
- Congreso de la República Ley 280015 *Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa (2003)*. Lima, Perú . Recuperado de :
http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- Congreso de la República Ley 30056 *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Lima, Perú. Recuperado de:
http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSION_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf
- Falconier, L. (2011) Caracterización de microempresas. Recuperado el 11 de octubre del 2017, de: <https://sites.google.com/site/8150microempresas/clasificacion>
- Florencia, U. (2011) Gestión de calidad. Recuperado el 11 de octubre del 2016, de :
<https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>
- Flores, M. (2010) *Definición de Mejora Continua*. Recuperado el 11 de octubre del 2016, de: <http://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>
- Gonzales, H. (2012) Herramientas para la mejora continua. Recuperado el 11 de octubre del 2016, de:<https://calidadgestion.wordpress.com/2012/07/11/herramientas-para-la-mejora-continua/>

- Guerrero, L. (2016) *Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector servicios, rubro clínicas y centros médicos, del distrito de Iquitos, año 2016*. (Tesis de licenciado en Administración-pregrado). Universidad Los Ángeles de Chimbote. Iquitos, Perú. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043547>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012) *Resultados de la Encuesta de Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado el 11 de octubre del 2016, de:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1139/resumen.pdf
- Ishikawa, K. (2007). *Introducción al control de calidad*. Madrid, Editorial: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de:
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10198498>
- Juncker, J. (2006) *Guía del usuario sobre la definición del concepto de mype*. Recuperado de:
http://publications.europa.eu/resource/genpub/PUB_ET0115040ESN.1.1
- Lefcovich, M. (2009). *¿Por qué es necesario aplicar la mejora continua?* Córdoba, Editorial: El Cid Editor. Recuperado de:
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10327290>
- Luna, K. (2016) *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de nuevo chimbote, Año 2013*. (Tesis de licenciado en Administración – pregrado). Universidad Los Ángeles de Chimbote. Nuevo Chimbote, Perú. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039880>
- Navarro, F. (2016,07,15) *La Gestión de la Calidad Total (TQM)*. INESEM. Recuperado de: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-gestion-de-la-calidad-total-tqm/>

- Ospina, M. , Puche M y Arango, B. (2014) *Gestión de la Innovación en Pequeñas y Medianas Empresas. Generando ventajas competitivas y posicionamiento en el Mercado*. Recuperado el 11 de octubre del 2016, de:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4760745.pdf>
- Pineda, S. (2014) *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transporte turístico terrestre del distrito de huaraz, Año 2014*. (Tesis de licenciado en Administración – pregrado) .Universidad Los Ángeles de Chimbote. Huaraz Perú. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038636>
- Quintero, M. (2014) *Sistema de gestión de calidad en las pymes colombianas* .Recuperado el 11 de octubre del 2016, de: <http://unimilitar-dspace.metabiblioteca.org/bitstream/10654/13450/1/QuinteroArteagaMarcela2014.pdf>
- Ríos, M. (2015) *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de huanchaco, Año 2014*. (Tesis de licenciada en Administración – pregrado).Universidad Los Ángeles de Chimbote, Huanchaco, Perú. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037587>
- Rodarte, A y Blanco. M (2009) *5S's una herramienta de calidad para la mejora del desempeño operativo: Un estudio en las empresas de la cadena automotriz de Nuevo León*. Recuperado el 11 de octubre del 2016, de :
http://www.web.facpya.uanl.mx/rev_in/Revistas/6.2/A3.pdf
- Román, J. (2015) *Gestión de calidad en las pymes chilenas, Chile*. Recuperado el 11 de octubre del 2016, de : <http://www.businessexcellence.cl/gestion-de-calidad-en-las-pymes-chilenas/>

- Rosyleydi .(2013) *Las micro y pequeñas empresas* .Recuperado el 11 de octubre del 2016, de:<https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Las-micro-y-peque%C3%B1as-empresas-MYPES/666502.html>
- Suarez, M. (2007) *El kaizen: la filosofía de mejora continua e innovación incremental detrás de la administración por calidad total*. México. Editorial : Panorama. Recuperado de: <https://mejoras-para-la-calidad-avg.weebly.com/kaizen-conceptos-alcance-y-su-proceso.html>
- Thompson, I. (2012) *¿Qué es Gestión de Empresa?* Recuperado el 11 de octubre del 2016, de: <http://www.gestiondeempresas.com/notas/que-es-gestion-de-empresas.html>
- Torres, J. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio – rubro cevicherías del p.j. Miraflores bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013.* (Tesis de Licenciado en Administración-pregrado). Universidad Los Ángeles de Chimbote, Chimbote , Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041240>
- Torres, J. (2016) *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades culturales y esparcimiento, en la Ciudad de Chimbote, Año 2015.* (Tesis de licenciado en Administración-pregrado). Universidad Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041254>
- Vázquez, J. (2013) *Importancia de las MYPES en el Perú*. Recuperado el 11 de octubre del 2016, de: <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Villar,P. (2017) *ComexPerú: Mypes siguen aumentando pero formalización no avanza*. Recuperado el 11 de octubre del 2017, de: <https://elcomercio.pe/economia/negocios/informalidad-micro-pequenos-negocios-peru-noticia-noticia-448518>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
I. Introducción	x	x	x												
II.Revisión de literatura 2.1.Antecedentes 2.2.Bases Teóricas 2.3.Marco Conceptual				x	x	x	x	x							
III.Hipótesis									x						
IV. Metodología 4.1. Diseño 4.2. Población y Muestra 4.3. Def. y Oper. De la variable 4.4. Técnicas e Instrumentos 4.5. Plan de análisis 4.6. Matriz de consistencia 4.7. Principios éticos											x	x	x		
V. Resultados 5.1. Resultados 5.2. Análisis de Resultados												x	x		
VI. Conclusiones y recomendaciones 6.1. Conclusiones 6.2. Recomendaciones														x	x

Anexo 2: Presupuesto

DETALLE	PRECIO TOTAL
Pasaje	S/16.10
Lapicero	S/1.00
Impresiones	S/25.00
Taller-Cocurricular	S/2,000.00
Servicio de Antiplagio	S/100.00
Empastado y anillado	S/22.50
TOTAL	S/2,164.60

Financiamiento: Autofinanciado por el estudiante

Anexo 3: Cuadro de Sondeo

N°	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
01	I.E.P. “Santa Úrsula”	Jr. Jose Olaya 339
02	I.E.P. Dulce María	Jr. Ladislao Espinar 451
03	I.E.P. Antonio Raimondi	Jr. Enrique Palacios 479
04	Colegio No Escolarizado Ceba Andres bello	Autopista Jose Pardo 581
05	I.E.P. Linaje Real	Jr. Carlos de los Heros 357
06	I.E.P. El Santa	Jr. Carlos de los Heros 252
07	I.E.P. Dewey W. Hawking	Av. Jose Pardo 635
08	I.E.P. Mi Buen Jesús	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre 168
09	I.E.P. San Silvestre	Jr. Jose Olaya N°528
10	I.E.P. San Vicente de Paúl	Jr. Manuel Villavicencio 554
11	I.E.P. Virgen de Guadalupe	Jr. Leoncio Prado 317-365
12	Católico Religioso Monseñor Marcos Libardoni	Av. Jose Pardo 576
13	I.E.P. Santa Teresita	Av. Jose Pardo 331



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional de Administración

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado : **GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MEJORA CONTINUA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS, CASCO URBANO, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2016.** . Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

NOMBRE:

FECHA:

I. GENERALIDADES

1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS:

1. Edad del Encuestado :

- 18 – 30 años
- 30 – 50 años.
- 50 años a más.

2. Género :

- Femenino
- Masculino

3. Grado de Instrucción :

- Sin instrucción.
- Primaria
- Secundaria
- Superior no universitario
- Superior universitario.

4. Cargo que desempeña :

Dueño
Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo.

0 – 3 años
3 – 6 años
6 a más años.

1.2. REFERENTE A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS :

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

0 a 3 años.
3 a 6 años.
6 a más años.

7. Número de trabajadores

01 – 05 trabajadores.
06 – 10 trabajadores.
11 – a más trabajadores.

8. Objetivo de creación

Generar ganancias.
Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD:

2.1. GESTION DE CALIDAD

9. ¿Conoce el término Gestión de calidad?

Si
No
Tengo cierto conocimiento.

10. Para usted , que la empresa sea de calidad que genera :

Confiabilidad
Certificación
Seguridad
Garantía
Otros

11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

Benchmarking
Red-corporativas
Outsourcing

Las 5 s
Empowerment
Otros

12. ¿Usted evalúa de manera constante los procesos en la ejecución de su servicio?

Casi siempre
Siempre
A veces
Casi nunca
Nunca

13. Dificultad para la implementación de gestión de calidad en los trabajadores:

Poca iniciativa
Aprendizaje lento
No se adapta a los cambios
Desconocimiento del puesto
Otros

14. Que técnica para medir el rendimiento del personal conoce :

La observación
La evaluación
Escala de puntuaciones
Evaluación de 360°
Otros

15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización:

Si
No
No sabe/No opina

2.2. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS : MEJORA CONTINUA

16. ¿Ha realizado una mejora continua en su empresa?

Si
No
A veces

17. En la empresa, se implementa nuevos procesos de mejora.

Casi siempre
Siempre
A veces
Casi nunca
Nunca

18. ¿De qué manera verifica el rendimiento del personal de su empresa?

Seguimiento
Evaluación
Escala de record
Otros
No verifica

19. Considera importante usted , establecer medidas de prevención en las actividades educativas que se realiza :

Si
No
Nunca
Siempre
A veces

Anexo 5: Hoja de Tabulación

PREGUNTA	RESPUESTA	TABULACION	N	%
1.Edad	a) 18 – 30 años	-	0	0.00
	b) 30 – 50 años.	III II	7	53.85
	c) 50 años a más.	III I	6	46.15
	Total	13	13	100.00
2. Género	a) Femenino	III III	8	61.54
	b) Masculino	III	5	38.46
	Total	13	13	100.00
3.Grado de instrucción	a) Sin instrucción.	-	0	0.00
	b) Primaria	-	0	0.00
	c) Secundaria	I	1	7.69
	d) Superior no universitario	I	1	7.69
	e) Superior universitario.	III III I	11	84.62
	Total	13	13	100.00
4.Cargo que desempeña	a) Dueño	III	5	38.46
	b) Administrador	III III	8	61.54
	Total	13	13	100.00
5.Tiempo que desempeña en el cargo	a) 0 – 3 años	III	3	23.08
	b) 3 – 6 años	-	0	0.00
	c) 6 a más años.	III III	10	76.92
	Total	13	13	100.00
6.Tiempo de permanencia de la empresa en el cargo	a) 0 a 3 años.	I	1	7.69
	b) 3 a 6 años.	I	1	7.69
	c) 6 a más años.	III III I	11	84.62
	Total	13	13	100.00
7.Número de trabajadores	a) 01-05 trabajadores	-	0	0.00
	b) 06-10 trabajadores	I	1	7.69
	c) 11 a más trabajadores	III III II	12	92.31
	Total	13	13	100.00
8.Objetivo de creación	a) Generar ganancias	III III	10	76.92
	b) Subsistencia	III	3	23.08
	Total	13	13	100.00
9.¿Cómo conoce el término gestión de calidad?	a) Si	III IIII	9	69.23
	b) No	-	0	0.00
	c) Tengo cierto conocimiento	III	4	30.77
	Total	13	13	100.00
10. Para usted , que la empresa sea de calidad que genera:	a) Confiabilidad	III	5	38.46
	b) Certificación	II	2	15.38
	c) Seguridad	III	3	23.08
	d) Garantía	II	2	15.38
	e) Otros	I	1	7.69
	Total	13	13	100.00
11.¿Qué técnicas modernas de gestión de calidad conoce?	a) Benchmarking	-	0	0.00
	b) Red-Corporativas	III	5	38.46
	c) Outsourcing	I	1	7.69
	d) Las 5s	II	2	15.38
	e) Empowerment	III	3	23.08
	f) Otros	II	2	15.38
	Total	13	13	100.00

Continúa...

PREGUNTA	RESPUESTA	TABULACIÓN	N	%
12. ¿Usted evalúa de manera constante los procesos en la Ejecución de su servicio?	a) Casi Siempre	I	1	7.69
	b) Siempre	III IIII	9	69.23
	c) A veces	III	3	23.08
	d) Casi nunca	-	0	0.00
	e) Nunca	-	0	0.00
	Total		13	13
13. Dificultades para la implementación de gestión de calidad en los trabajadores.	a) Poco iniciativa	III	3	23.08
	b) Aprendizaje lento	I	1	7.69
	c) No se adapta a los cambios	III II	7	53.85
	d) Desconocimiento del puesto	-	0	0.00
	e) Otros	II	2	15.38
	Total		13	13
14.¿Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	a) La observación	IIII	4	30.77
	b) La evaluación	III II	7	53.85
	c) Escala de puntuaciones	I	1	7.69
	d) Evaluación de 360°	I	1	7.69
	e) Otros	0	0	0.00
	Total		13	13
15.La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización.	a) Si	III III II	12	92.31
	b) No	-	0	0.00
	c) No sabe/ No opina	I	1	7.69
	Total		13	13
16.¿Ha realizado una mejora continua en su empresa?	a) Si	III III	10	76.92
	b) No	-	0	0.00
	c) A veces	III	3	23.08
	Total		13	13
17. En la empresa, se implementa nuevos procesos de mejora.	a) Casi Siempre	I	1	7.69
	b) Siempre	III II	7	53.85
	c) A veces	IIII	4	30.77
	d) Casi nunca	I	1	7.69
	e) Nunca	-	0	0.00
	Total		13	13
18. ¿De qué manera verifica el rendimiento del personal de su Empresa?	a) Seguimiento	III II	7	53.85
	b) Evaluación	III	5	38.46
	c) Escala de record	-	0	0.00
	d) Otros	-	0	0.00
	e) No verifica	I	1	7.69
	Total		13	13
19.considera importante usted, establecer medidas de prevención en las actividades educativas que se realiza.	a) Si	III III I	11	84.62
	b) No	I	1	7.69
	c) Siempre	I	1	7.69
	d) Nunca	-	0	0.00
	e) A veces	-	0	0.00
	Total		13	13

Anexo 6: Figuras

1. Referente a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

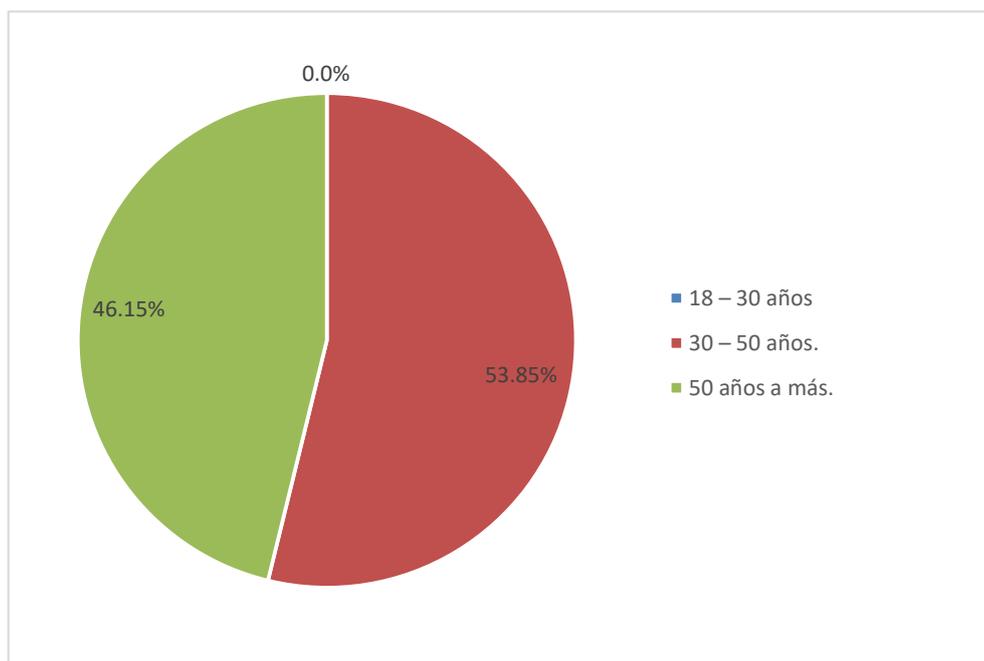


Figura 1. Edad del representante

Fuente: Tabla 1

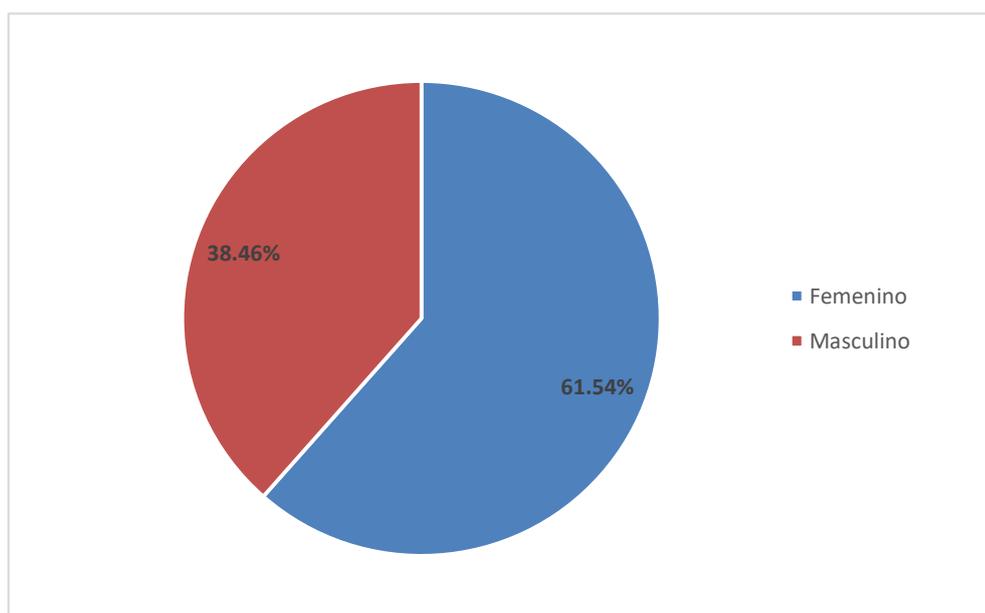


Figura 2. Género del representante

Fuente: Tabla 1

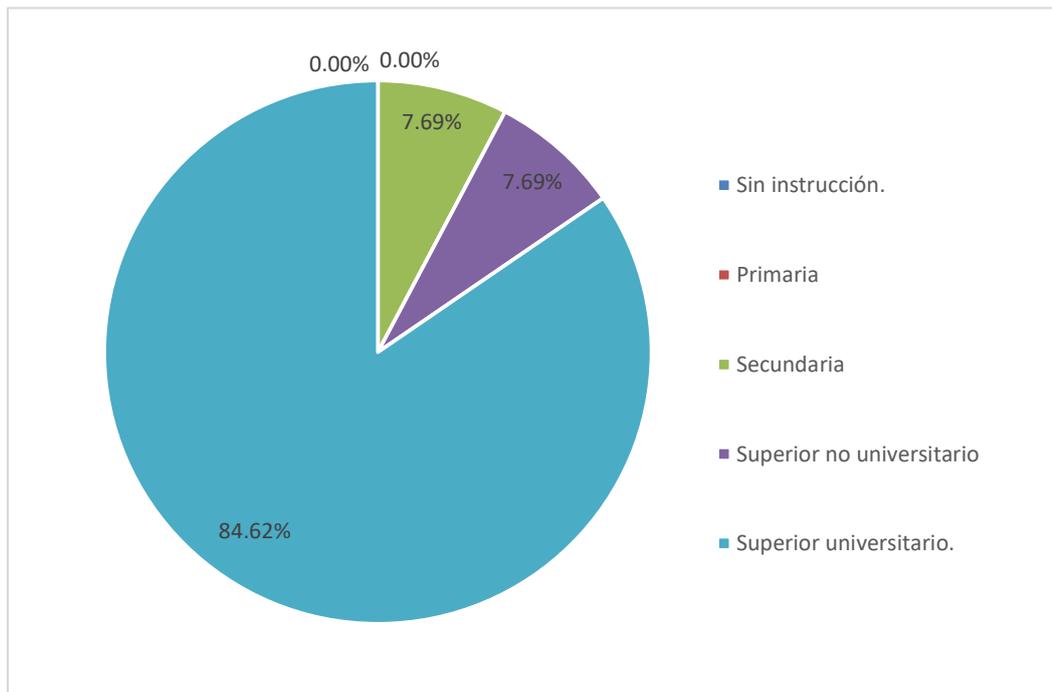


Figura 3. Grado de Instrucción del representante

Fuente: Tabla 1

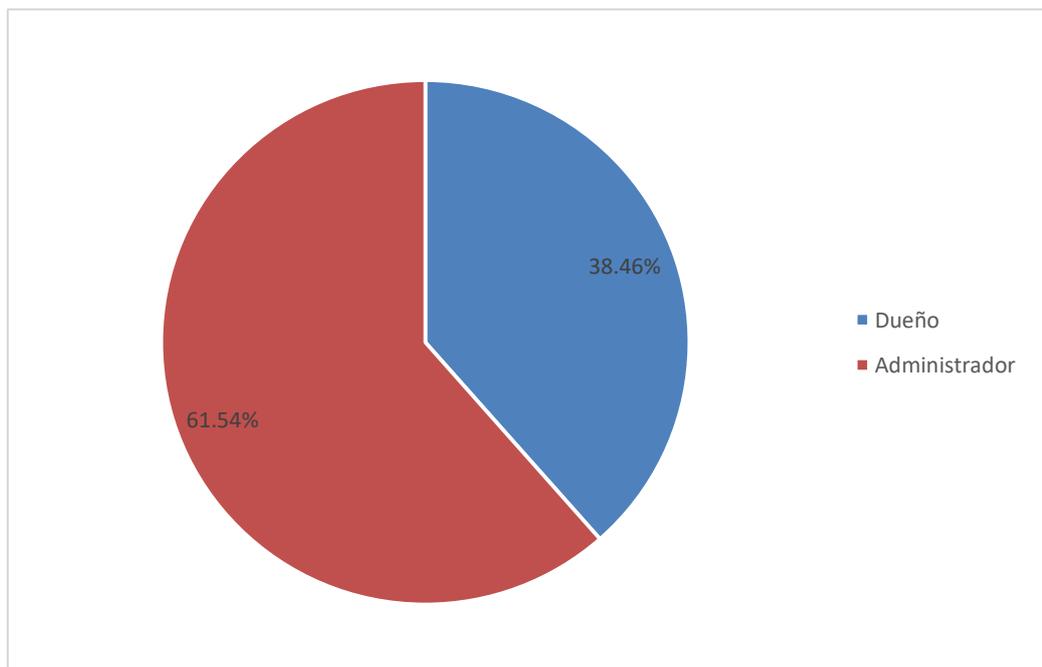


Figura 4. Cargo que desempeña el representante en la empresa

Fuente: Tabla 1

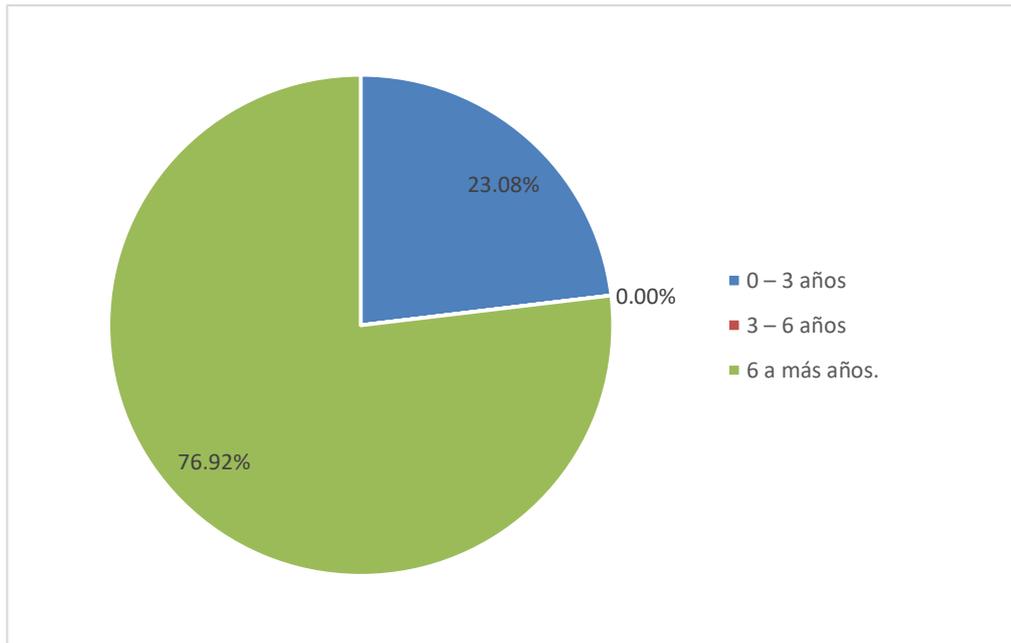


Figura 5. Tiempo de desempeña en el cargo

Fuente : Tabla 1

2. Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas

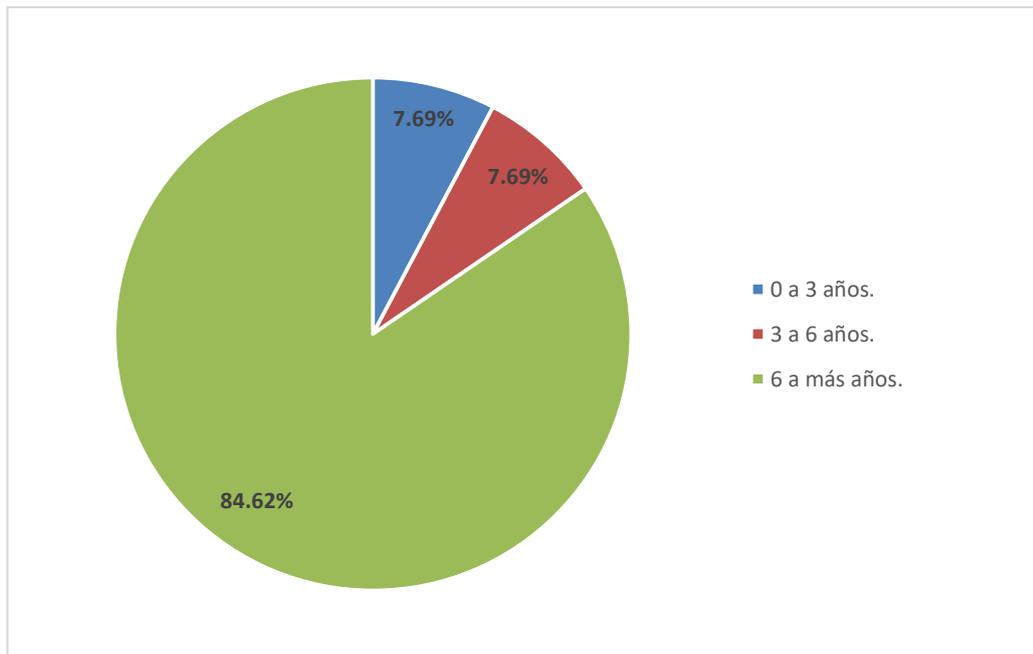


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente: Tabla 2

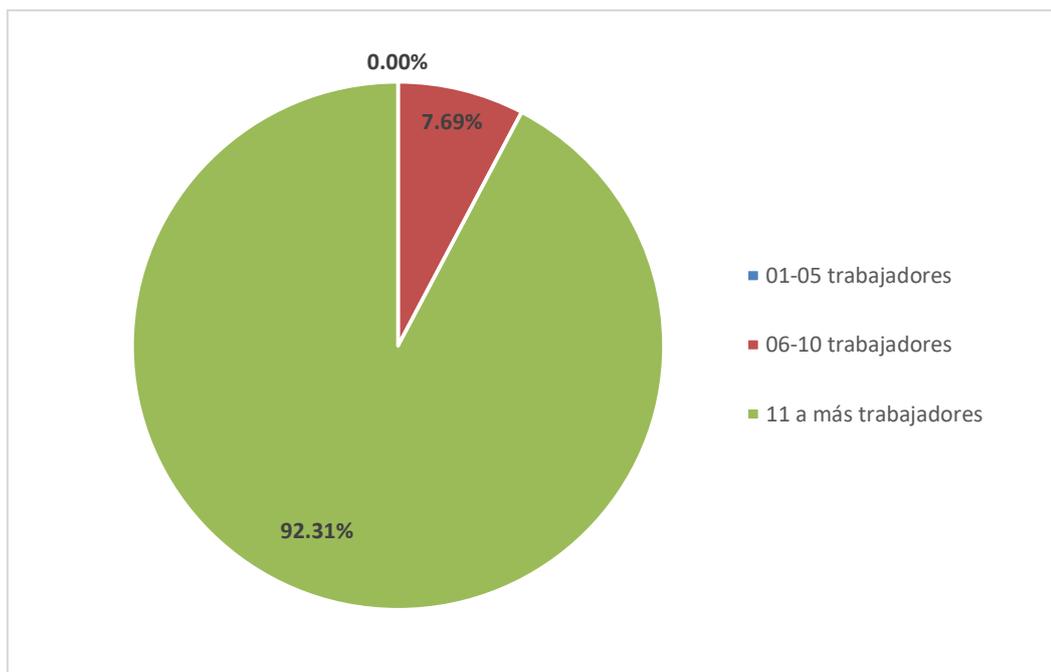


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente : Tabla 2

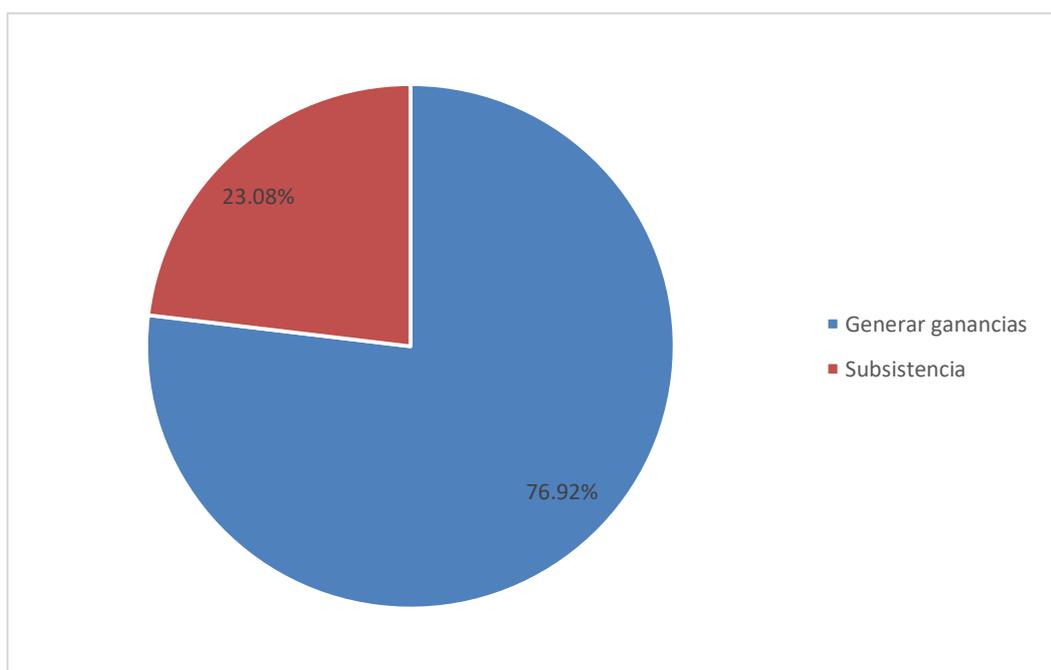


Figura 8. Objetivo de creación

Fuente Tabla N°2

3. Referente a las características de la Gestión de Calidad en la mejora continua en las Micro y Pequeñas Empresas

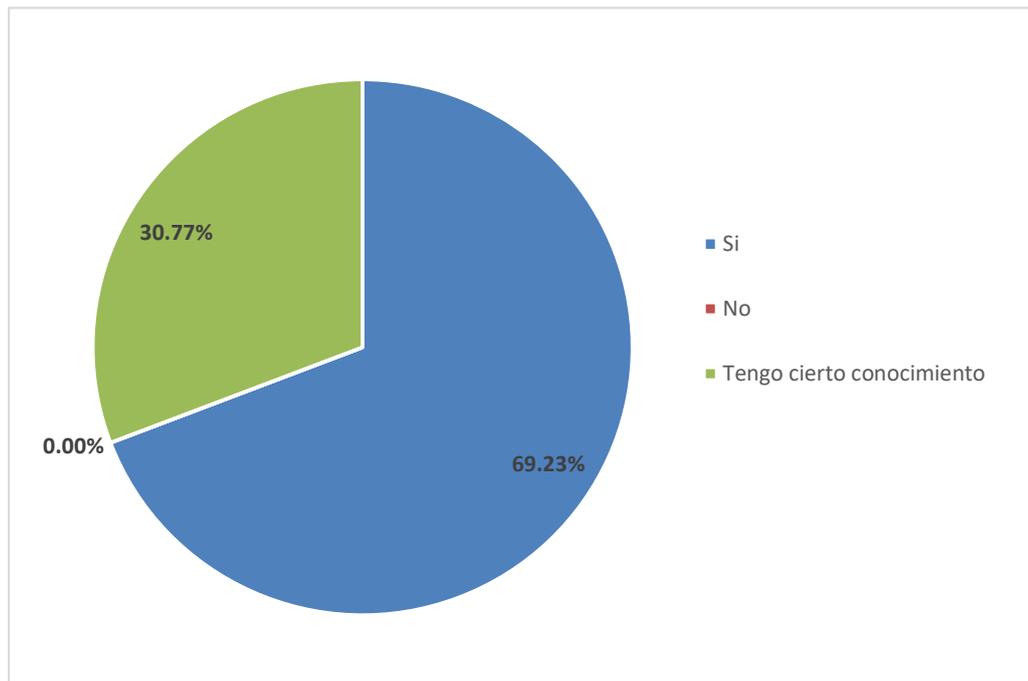


Figura 9. Conoce el término Gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

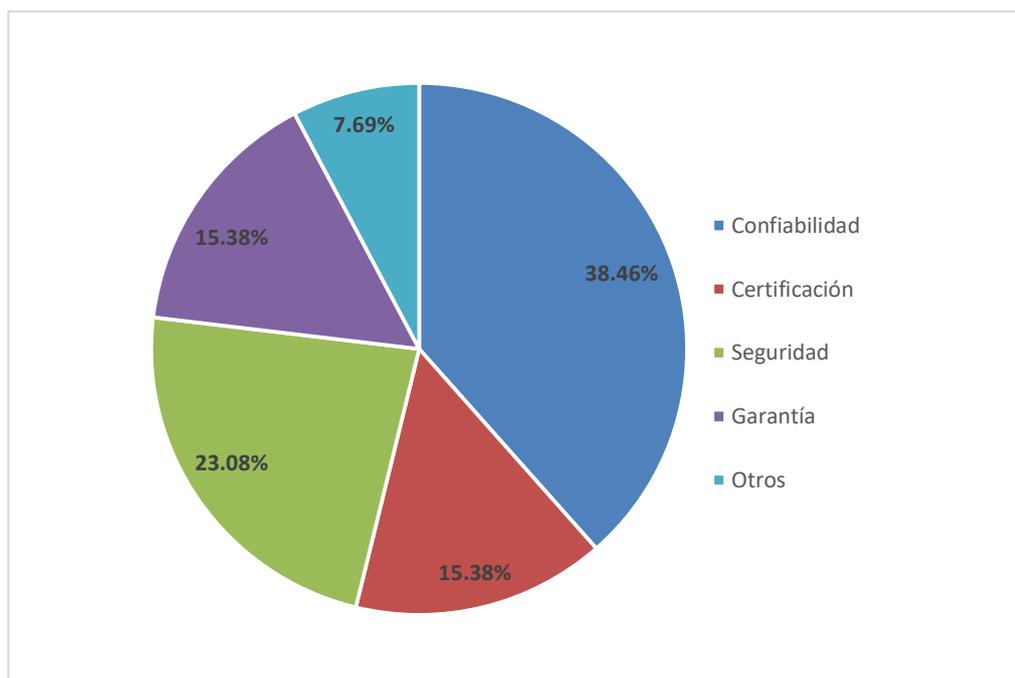


Figura 10. Para usted, que la empresa sea de calidad que genera

Fuente: Tabla 3

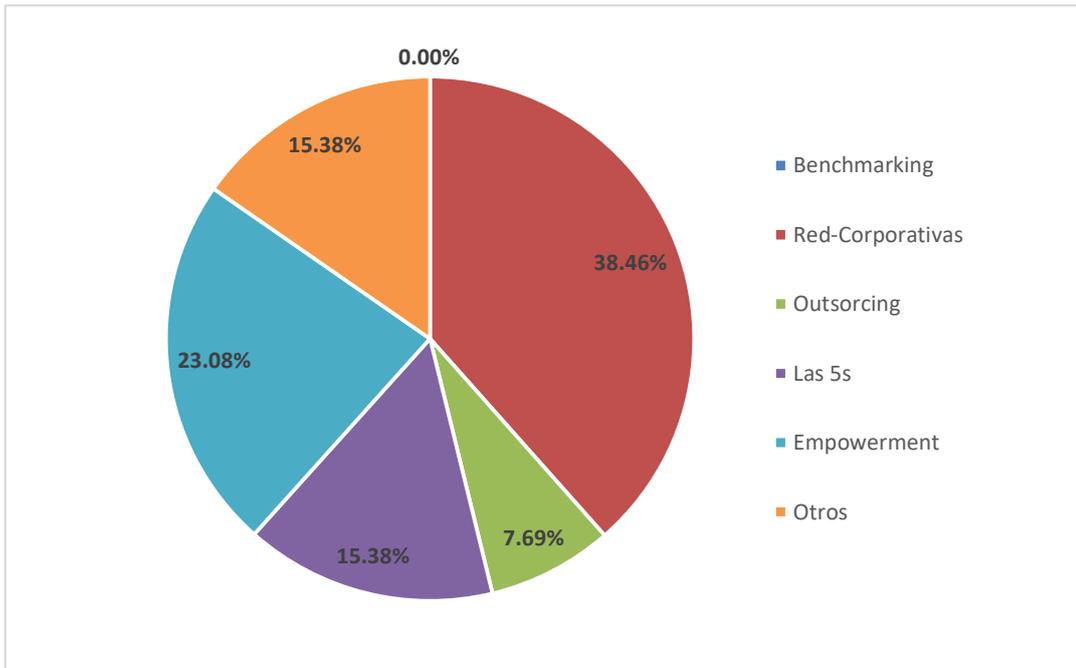


Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

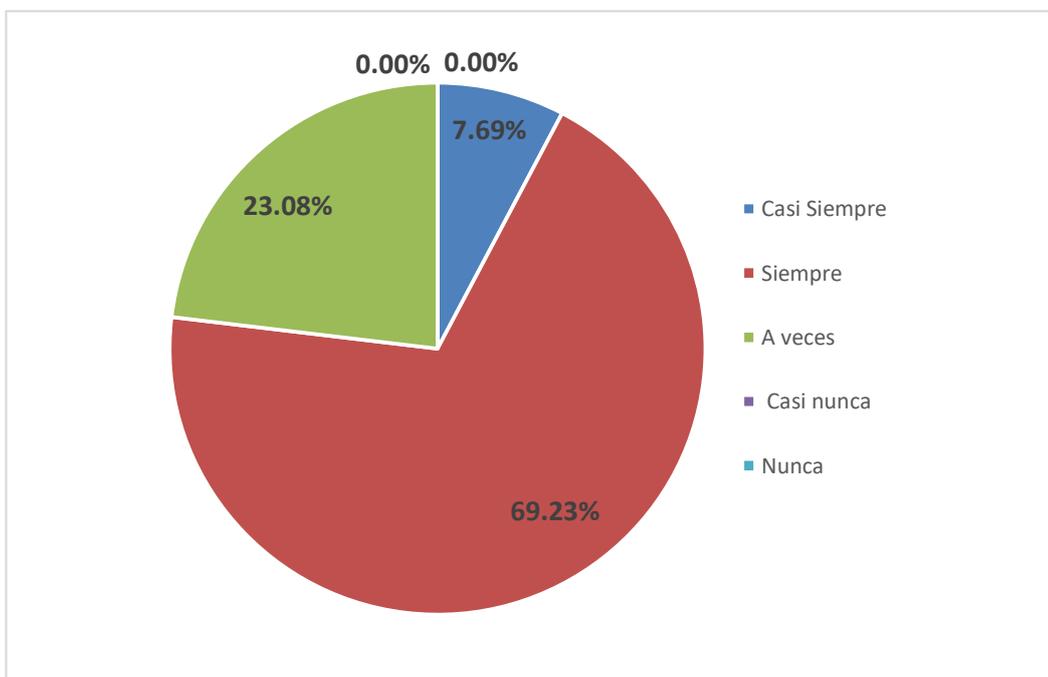


Figura 12. Usted evalúa de manera constante los procesos

Fuente: Tabla 3

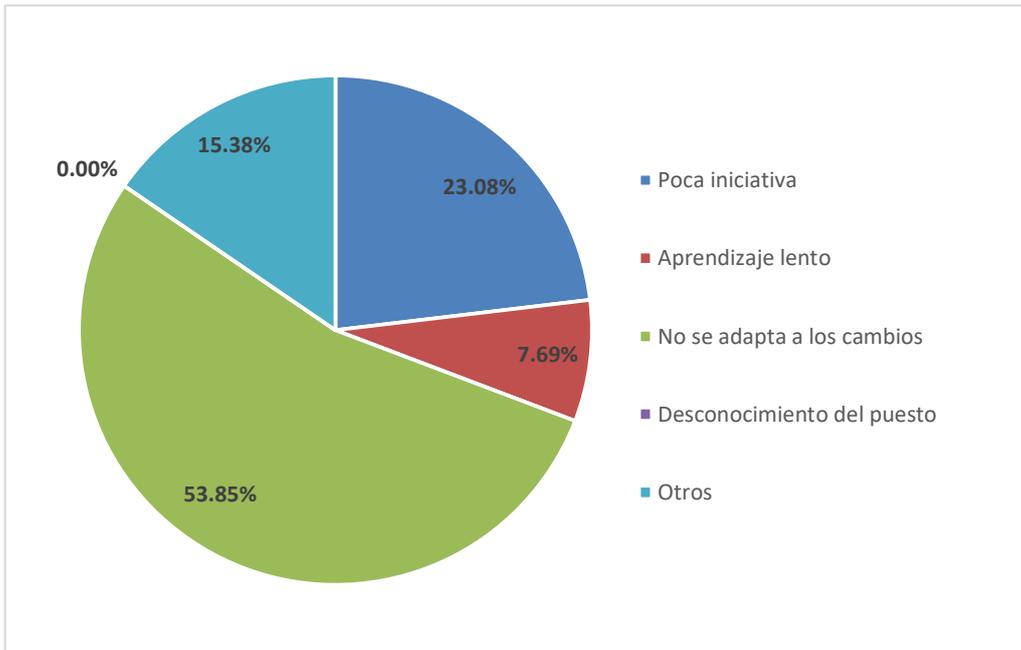


Figura 13. Dificultades para la implementación de gestión calidad en los trabajadores

Fuente: Tabla 3

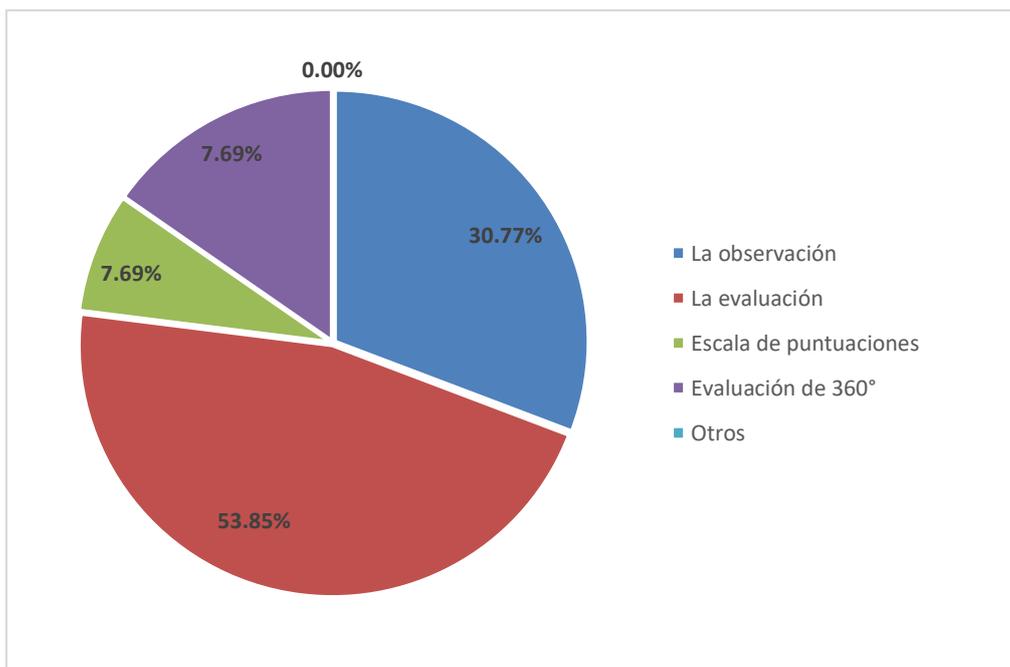


Figura 14. Técnica para rendir el rendimiento del personal

Fuente: Tabla 3

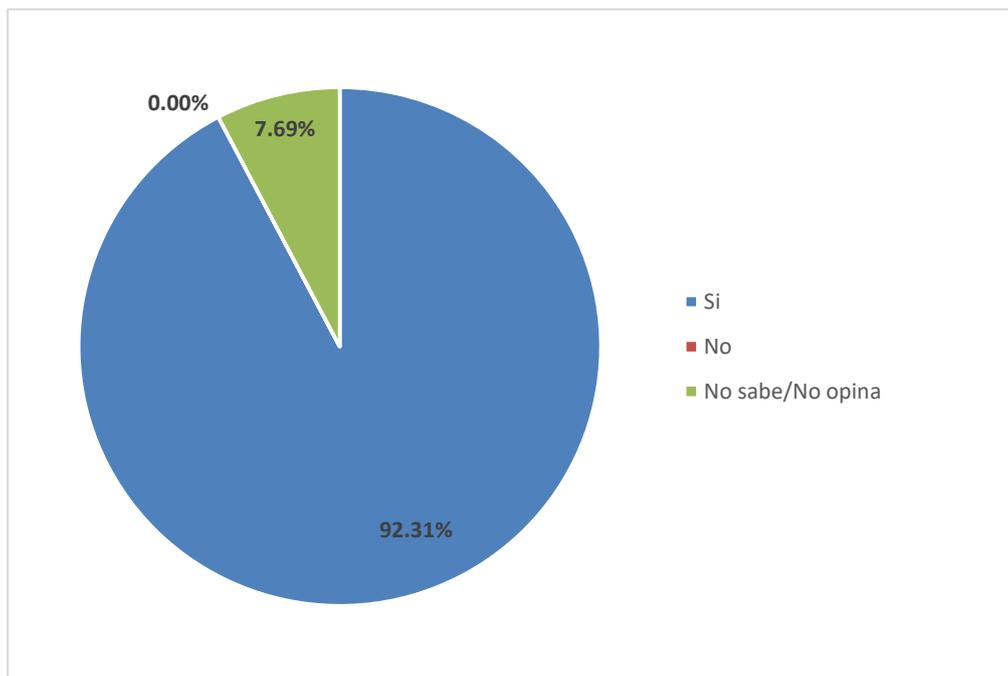


Figura 15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas del negocio

Fuente: Tabla 3

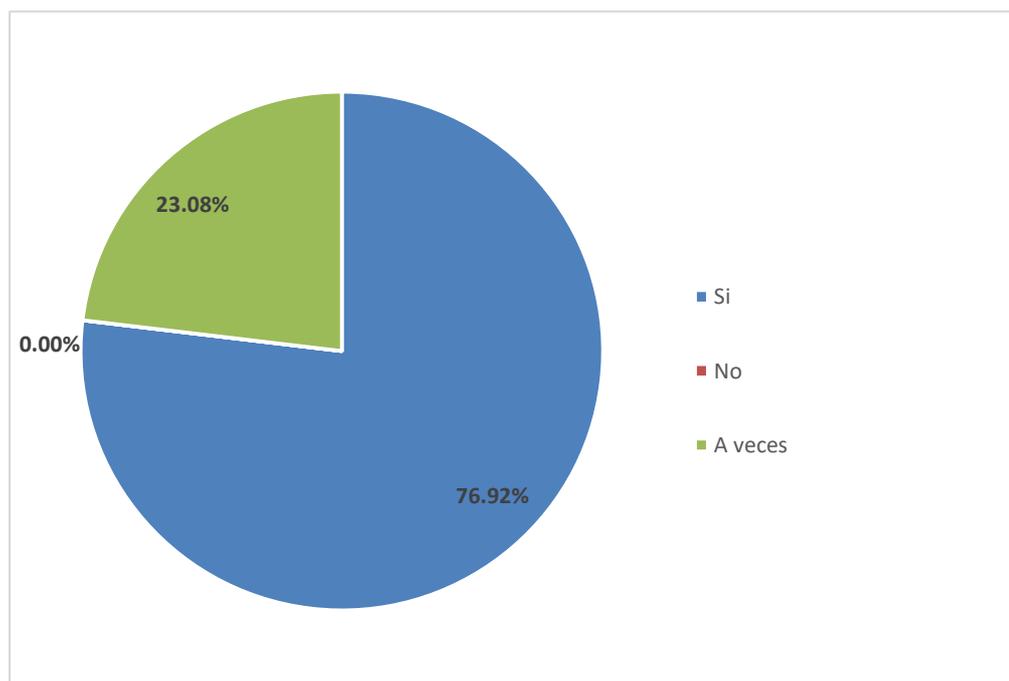


Figura 16. Ha realizado una mejora continua en su empresa

Fuente: Tabla 3

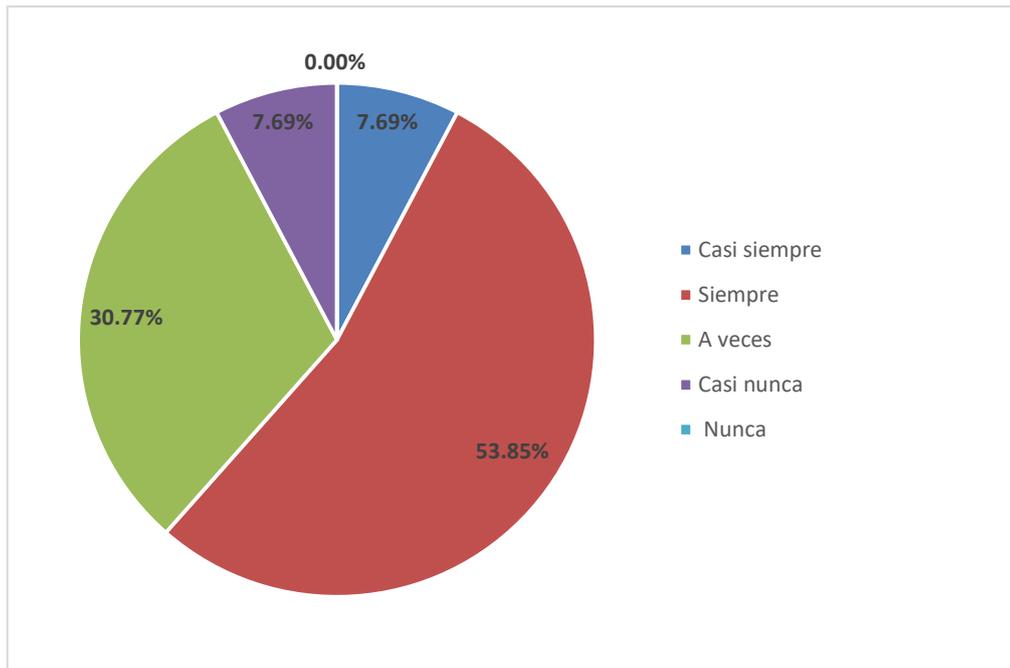


Figura 17. En la empresa, se implementa nuevos procesos de mejora

Fuente: Tabla 3

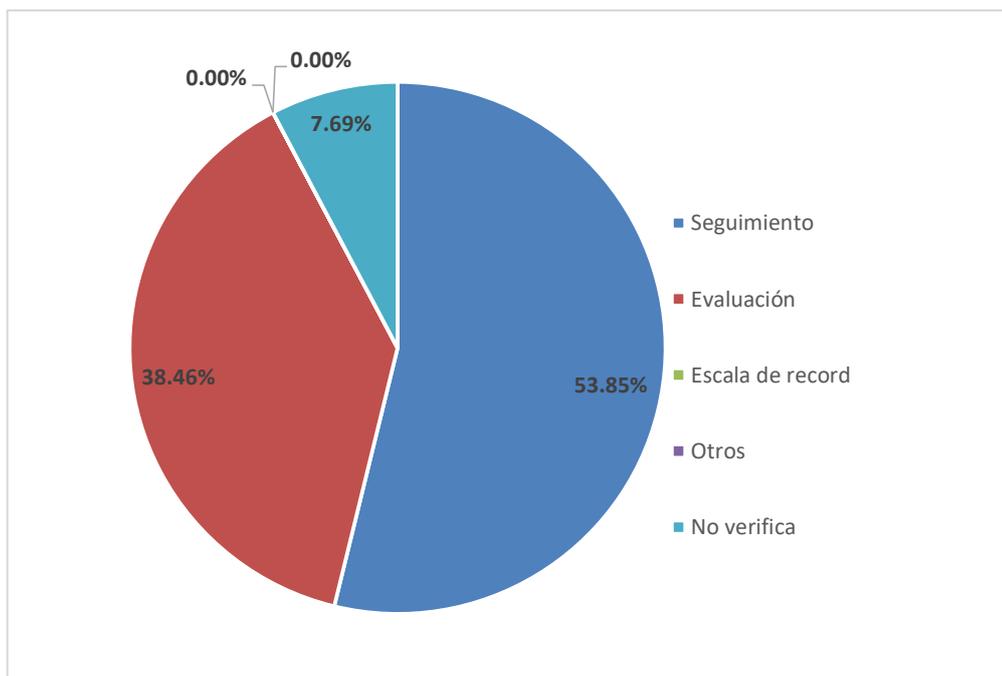


Figura 18. De que manera verifica el rendimiento del personal del personal

Fuente: Tabla 3

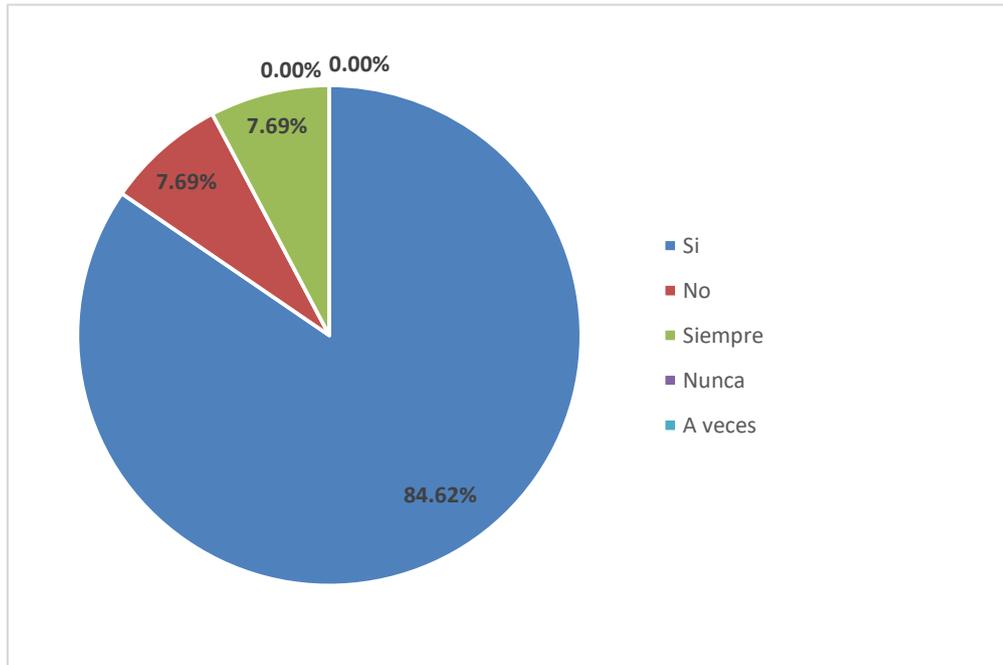


Figura 19. Considera importante usted, establecer medidas de prevención

Fuente: Tabla 3