



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA
EN LOS BENEFICIOS DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO – RUBRO POSTAL, DEL DISTRITO
DE LINCE, LIMA 2018**

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

AUTOR:

PIERO WALDYR JUÁREZ CARMONA

ASESOR:

MG. SIMON POMA ANCCASI

LIMA – PERÚ

2019

Hoja de firma de jurado y asesor

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

Miembro

Lic. Adm. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

Secretario

Mg. Simón Poma Anccasi

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme la oportunidad después de mi enfermedad darme la fuerza y voluntad para llegar al fin de éste sueño.

Al Coordinador de Escuela de Administración Filial Lima Lic. Adm. Roberto Cuipal Velaysosa y todos los docentes por la apertura del Taller de Titulación.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por permitir que forme parte de sus aulas universitarias y lograr el objetivo que tanto deseaba

Agradezco a mis compañeros de estudio de la universidad y la carrera profesional de Administración por el acompañamiento y comprensión en los momentos delicados de salud.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primordialmente a Dios, por haberme brindado una familia que a sido la base para llegar a este momento muy importante de mi formación profesional.

A mis queridos padres Víctor (in memoriam) y Lily, quienes me dieron la fortaleza suficiente para continuar a través de sus oraciones y por su apoyo incondicional. A mis queridos hermanos por sus apoyos incondicionales.

A Elba Raquel Alcedo
Oballe mi compañera
de toda la vida.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: describir las principales características de la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro postal, del distrito de Lince, Lima 2018. Del mismo modo, la investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal. Para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 15 empresas de Courier, a quienes se les aplicó un cuestionario de 40 preguntas relacionadas a las variables de investigación. Los resultados obtenidos fueron: 60.0% de los representantes tienen más de 41 años de edad, 46.7% son casados, 80.0% son de género masculino, 100.0% tienen educación superior universitaria y son gerentes de la empresa. Sobre las MYPES, se tiene que el 33.3% de las empresas tienen más de 11 años en el mercado, 73.3% tienen más de 6 trabajadores y el 100.0% está formalizados. Sobre la gestión de calidad, se tiene que el 100.0% de las empresas la califican de nivel medio y sobre los beneficios de las MYPES afirman al 100.0% que son de nivel medio.

Palabras Claves: Gestión de Calidad, Beneficios, MYPE.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to describe the main characteristics of the influence of quality management on the benefits of micro and small enterprises in the postal service sector of the Lince district, Lima 2018. Similarly, the research was quantitative, not experimental, descriptive and transversal. To carry it out, a population sample of 15 Courier companies was chosen, to which a questionnaire of 40 questions related to the research variables was applied. The results obtained were: 60.0% of the representatives are over 41 years of age, 46.7% are married, 80.0% are male, 100.0% have university higher education and are company managers. About the MSEs, 33.3% of the companies have more than 11 years in the market, 73.3% have more than 6 workers and 100.0% are formalized. About quality management, it is that 100.0% of the companies qualify as medium level and on the benefits of the MYPES they affirm at 100.0% that they are of medium level.

Keywords: Quality Management, Benefits, MYPE.

CONTENIDO

| | |
|---|------|
| Hoja de firma de jurado y asesor..... | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| RESUMEN..... | v |
| ABSTRAC | vi |
| CONTENIDO | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. REVISIÓN DE LITERATURA..... | 4 |
| 2.1 Antecedentes..... | 4 |
| 2.2 Bases teóricas de la investigación..... | 9 |
| 2.3 Marco conceptual..... | 39 |
| III. HIPÓTESIS..... | 42 |
| IV. METODOLOGÍA..... | 43 |
| 4.1 Diseño de la investigación..... | 43 |
| 4.2 Población y muestra..... | 44 |
| 4.3 Operacionalización de las variables..... | 45 |
| 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 47 |
| 4.5 Plan de análisis..... | 47 |
| 4.6 Matriz de Consistencia..... | 48 |
| 4.7 Principios éticos..... | 49 |
| V. RESULTADOS..... | 51 |
| 5.1 Resultados..... | 51 |
| 5.2 Análisis de resultados..... | 93 |
| VI. CONCLUSIONES | 104 |
| REFERENCIAS..... | 105 |
| ANEXOS | 109 |
| Anexo 1. Lista de empresas | 109 |
| Anexo 2. Encuesta..... | 110 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión de calidad | 46 |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable beneficios de las MYPES | 47 |
| Tabla 3. Matriz de consistencia | 49 |
| Tabla 4. Edad de los representantes de las MYPES | 54 |
| Tabla 5. Estado civil de los representantes de las MYPES | 55 |
| Tabla 6. Género de los representantes de las MYPES | 56 |
| Tabla 7. Grado de instrucción de los representantes de las MYPES | 57 |
| Tabla 8. Cargo en la empresa de los representantes de las MYPES | 58 |
| Tabla 9. Tiempo de funcionamiento en el mercado de la MYPE | 59 |
| Tabla 10. Cantidad de los trabajadores de la MYPE | 60 |
| Tabla 11. Formalización de la MYPE | 61 |
| Tabla 12. Fijación de objetivos de calidad | 62 |
| Tabla 13. Identifica los posibles clientes | 63 |
| Tabla 14. Identifica las necesidades de los clientes | 64 |
| Tabla 15. Elabora los servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes | 65 |
| Tabla 16. Establecimiento de controles en los procesos | 66 |
| Tabla 17. Evalúa el comportamiento de la calidad real | 67 |
| Tabla 18. Comparación del comportamiento real con los objetivos de calidad | 68 |
| Tabla 19. Erradicación de las diferencias entre lo real y los objetivos | 69 |
| Tabla 20. Infraestructura para asegurar la calidad | 70 |
| Tabla 21. Adecuación del servicio a las necesidades específicas del cliente | 71 |
| Tabla 22. Asignación de equipo especializado para concretar las mejoras | 72 |
| Tabla 23. La empresa proporciona recursos para la mejora | 73 |
| Tabla 24. La empresa motiva a los empleados para emprender mejoras | 74 |
| Tabla 25. La empresa capacita a los empleados para obtener resultados óptimos | 75 |
| Tabla 26. Valoración de la variable gestión de la calidad de acuerdo a niveles | 76 |
| Tabla 27. Servicios oportunos | 77 |
| Tabla 28. Servicios eficientes | 78 |
| Tabla 29. Servicios de calidad | 79 |
| Tabla 30. Menos esfuerzo físico | 80 |
| Tabla 31. Menos esfuerzo mental | 81 |
| Tabla 32. Mayor satisfacción | 82 |

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabla 33. | Clima organizacional mejorado | 83 |
| Tabla 34. | Reducción de sobrecargas laborales | 84 |
| Tabla 35. | Mejora de la imagen de la empresa | 85 |
| Tabla 36. | Cordialidad, tolerancia y responsabilidad | 86 |
| Tabla 37. | Disminución de trámites | 87 |
| Tabla 38. | Mejor uso de los recursos | 88 |
| Tabla 39. | Mejora de las relaciones internas y externas | 89 |
| Tabla 40. | Mejora de los procesos | 90 |
| Tabla 41. | Mejora continua | 91 |
| Tabla 42. | Compromiso de los directivos y trabajadores | 92 |
| Tabla 43. | Identificar las deficiencias del servicio | 93 |
| Tabla 44. | Aumento de la satisfacción interna y externa | 94 |
| Tabla 45. | Valoración de la variable beneficios de las MYPES de acuerdo a niveles | 95 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Edad de los representantes de las MYPES | 54 |
| Figura 2. Estado civil de los representantes de las MYPES | 55 |
| Figura 3. Género de los representantes de las MYPES | 56 |
| Figura 4. Grado de instrucción de los representantes de las MYPES | 57 |
| Figura 5. Cargo en la empresa de los representantes de las MYPES | 58 |
| Figura 6. Tiempo de funcionamiento en el mercado de la MYPE | 59 |
| Figura 7. Cantidad de los trabajadores de la MYPE | 60 |
| Figura 8. Formalización de la MYPE | 61 |
| Figura 9. Fijación de objetivos de calidad | 62 |
| Figura 10. Identifica los posibles clientes | 63 |
| Figura 11. Identifica las necesidades de los clientes | 64 |
| Figura 12. Elabora los servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes | 65 |
| Figura 13. Establecimiento de controles en los procesos | 66 |
| Figura 14. Evalúa el comportamiento de la calidad real | 67 |
| Figura 15. Comparación del comportamiento real con los objetivos de calidad | 68 |
| Figura 16. Erradicación de las diferencias entre lo real y los objetivos | 69 |
| Figura 17. Infraestructura para asegurar la calidad | 70 |
| Figura 18. Adecuación del servicio a las necesidades específicas del cliente | 71 |
| Figura 19. Asignación de equipo especializado para concretar las mejoras | 72 |
| Figura 20. La empresa proporciona recursos para la mejora | 73 |
| Figura 21. La empresa motiva a los empleados para emprender mejoras | 74 |
| Figura 22. La empresa capacita a los empleados para obtener resultados óptimos | 75 |
| Figura 23. Valoración de la variable gestión de la calidad de acuerdo a niveles | 76 |
| Figura 24. Servicios oportunos | 77 |
| Figura 25. Servicios eficientes | 78 |

| | | |
|------------|--|----|
| Figura 26. | Servicios de calidad | 79 |
| Figura 27. | Menos esfuerzo físico | 80 |
| Figura 28. | Menos esfuerzo mental | 81 |
| Figura 29. | Mayor satisfacción | 82 |
| Figura 30. | Clima organizacional mejorado | 83 |
| Figura 31. | Reducción de sobrecargas laborales | 84 |
| Figura 32. | Mejora de la imagen de la empresa | 85 |
| Figura 33. | Cordialidad, tolerancia y responsabilidad | 86 |
| Figura 34. | Disminución de trámites | 87 |
| Figura 35. | Mejor uso de los recursos | 88 |
| Figura 36. | Mejora de las relaciones internas y externas | 89 |
| Figura 37. | Mejora de los procesos | 90 |
| Figura 38. | Mejora continua | 91 |
| Figura 39. | Compromiso de los directivos y trabajadores | 92 |
| Figura 40. | Identificar las deficiencias del servicio | 93 |
| Figura 41. | Aumento de la satisfacción interna y externa | 94 |
| Figura 42. | Valoración de la variable beneficios de las MYPES de acuerdo a niveles | 95 |

I. INTRODUCCIÓN

Los servicios postales son una herramienta importante en el desarrollo de la actividad económica, ya que ellas son la parte central del sistema de intercambio entre 2 individuos que realizan una transacción comercial, haciendo que ésta se haga efectiva realmente.

Un mercado postal eficiente puede ser un soporte para el crecimiento de una amplia variedad de sectores de negocio, al incrementar la competitividad general mediante la reducción de los costos de comunicación y el incremento en las opciones de comunicación. Por el contrario, son significativos los costos que implica un mercado postal que funciona inadecuadamente, con precios artificialmente altos, una calidad de servicio baja, restricciones y demoras en los flujos de dinero en efectivo y dificultades para el desplazamiento de bienes e información en forma rápida y segura. La ausencia de comunicaciones físicas viables puede tener un efecto adverso en todos los sectores de la sociedad y de la economía. Los gobiernos reconocen que tienen la obligación de asegurar un nivel básico de comunicaciones, incluyendo servicios postales que sean universalmente accesibles en términos de precio, disponibilidad de servicio y confiabilidad (Lanni, 2004)

En el Perú, se liberalizó el mercado Postal Peruano en 1991 permitiendo la entrada de operadores privados en el sector. Se estima que, el mercado postal en el Perú es de entre 350 y 400 millones de envíos anuales. De dicho total, más del 95% correspondería a envíos realizados por empresas y entidades gubernamentales, principalmente en los rubros financiero (33%, incluye bancos, AFPs, seguros), servicios públicos (24%, electricidad, agua, teléfonos) y gobierno (18%, incluyendo

gobierno central, empresas estatales y gobiernos regionales y locales). Por su parte, sólo el 3% de dichos envíos correspondería a individuos (principalmente “correo social”), quienes se encuentran atendidos principalmente por Serpost, así como por algunos operadores privados especializados, como aquéllos que ofrecen servicio expreso y algunas empresas de transporte interprovinciales.

Las necesidades de la ejecución del servicio y su propio dinamismo hacen que la empresa tenga que realizar sus actividades entre el limbo de la formalidad e informalidad, haciendo que ésta enfrente diversos riesgos operativos.

El presente Informe está enfocado hacia la buena Gestión de calidad de las MYPES en el rubro de Servicio postal. La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización.

Es por ello que se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la influencia de la la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro postal, del distrito de Lince, Lima 2018? Del mismo modo, el objetivo general de esta investigación fue: Describir las principales características de la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro postal, del distrito de Lince, Lima 2018. En cuanto a los objetivos específicos, ellos son los siguientes:

Determinar las características del representante de las MYPES, del sector servicio – rubro postal, del distrito de Lince, Lima 2018.

Determinar las características de las MYPES, del sector servicio – rubro postal, del distrito de Lince, Lima 2018.

Determinar las características de la gestión de calidad en las MYPES, del sector servicio – rubro postal, del distrito de Lince, Lima 2018.

Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de la gestión de calidad en las MYPES, del sector servicio – rubro postal, del distrito de Lince, Lima 2018.

La justificación teórica de esta investigación, se da mediante el sustento de las variables de investigación, en este caso gestión de calidad y beneficios de las MYPES mediante las teorías existentes al respecto.

Desde el punto de vista práctico, se justifica porque permitió conocer las características de la gestión de calidad que emplean las empresas de servicio postal e identificar quienes la emplean y quiénes no. Del mismo modo, se obtuvieron las percepciones de las empresas para saber si la implementación de un sistema de gestión de calidad mejoraría su servicio y otros aspectos, haciéndolas más competitivas y rentables.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación empleó la metodología descriptiva, porque sólo observó los hechos y se describieron tal como son en la realidad, fue no experimental porque no se manipularon las variables, fue transversal porque la información se recogió en un solo momento mediante la técnica de la encuesta.

II. REVISIÓN DE LITERATURA.

2.1 Antecedentes.

Antecedentes Internacionales.

Carrión (2017), presenta una tesis denominada “Mejoramiento de procesos del servicio courier en una empresa de servicios integrales de comercio exterior”. El objetivo de esta investigación fue el mejoramiento del servicio de Courier en una empresa de servicios integrales de comercio exterior. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. Las conclusiones obtenidas fueron: la implementación de un sistema de gestión de calidad le ha permitido tener una ventaja sobre la competencia existente. Se obtuvo un costo menor, luego de analizarlo mediante el ratio de costo/beneficio y se obtuvo también una mejor rentabilidad para la empresa.

Gaíbor (2015), en la investigación realizada “análisis, diseño e implementación del sistema de administración y control para empresas de Courier del país” trabajo previo a la obtención del título de ingeniero en informática en la Universidad Central del Ecuador se concluyó: Dar seguimiento al proceso de entrega de una encomienda es prioritario no solo para la persona que realiza el envío y quien la recibe, sino también para quien hace posible el traslado del paquete desde su origen hacia su destino y más cuando se cuenta con gran volumen de información. Es por ello que se debe gestionar todas las diferentes etapas de un proyecto desde su inicio hasta su finalización con la ayuda de reportes, mapas digitales, ingreso y actualización de datos y gestión multimedia.

Martínez, Romero y Rueda (2015), presentan una tesis denominada: “Modelo de cultura de servicio en Servientrega S.A. alineado a gestión humana, como estrategia

para entregar experiencias memorables a sus clientes”. El objetivo de esta investigación fue presentar un modelo de cultura de servicio en Servientrega S.A. alineado a gestión humana, como estrategia para entregar experiencias memorables a sus clientes. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. Las conclusiones obtenidas fueron: Los clientes no solo buscan un buen producto sino también una excelente atención de la empresa. El cliente insatisfecho se convierte en un detractor de la empresa, es por ello que el servicio debe desarrollarse enfocado en el cliente. La estandarización de los servicios es una ventaja de la gestión de calidad. el éxito de una compañía debe estar dirigido hacia la satisfacción del cliente.

Antecedentes Nacionales

Cárcamo (2016), en la investigación denominada: “Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas del sector servicios, rubro Courier de la provincia de Piura, año 2015”. El objetivo de esta tesis fue determinar los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas del sector servicios, rubro Courier en el área de estudio. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados encontrados por el autor son: 100% de los empresarios son de género masculino. 100% de los gerentes fijan las metas de la empresa. 60% de las empresas tienen más de 10 años en el mercado. 100% de las empresas tienen entre 5 a 10 trabajadores. 100% de las empresas afirman que su misión está enfocado a satisfacer las necesidades de los clientes. 75% no cuenta con un esquema de valores enfocados hacia el cliente. El 100% de las empresas percibe que se caracterizan por su rapidez, seguridad y calidad en el servicio. El 100% de las empresas evalúa a su personal antes de realizar el servicio en la empresa. La empresa cuenta con un software para brindar un mejor servicio a sus

clientes. 75% de las cobranzas a los clientes se realizan en efectivo y 25% por transferencia bancaria. 100% afirma que cuentan con un mecanismo para canalizar las quejas y posteriores mejoras al servicio. 100% afirma que cuentan con cámaras de seguridad. 100% afirma que aplican estrategias para medir la satisfacción del cliente.

Cárdenas (2016), en su tesis titulada: “propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2008 en la unidad de mensajería de una empresa de servicios en la ciudad de Arequipa”. La autora concluye que: El desarrollo de la implementación del sistema de gestión de calidad de la unidad de mensajería se realiza en cuatro etapas: a) La planificación del sistema donde la base es la política de calidad, los objetivos y la identificación de los procesos; b) Las herramientas de gestión para la mejora continua están enfocadas en la comunicación interna, sugerencias, quejas, reclamos y acciones correctivas y preventivas; c) Como tercera fase tenemos, la implementación, seguimiento, análisis y mejora orientado a la estructura de los capítulos de la norma ISO 9001: 2008 y d) Y en la última fase tenemos la auditoría interna y revisión por la dirección.

Delgado y Carrasco (2014), en su tesis titulada: “Evaluación de los niveles de calidad de la Empresa de Transportes Línea en el área de carga y encomiendas - Chiclayo 2014”. El objetivo de esta investigación fue evaluar los niveles de calidad de la Empresa de Transportes Línea en el área de carga y encomiendas. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. La mayoría de los encuestados afirmaron que cuentan con equipos modernos para la atención al cliente. El 40% de las empresas percibe que las instalaciones de la empresa no son adecuadas para dar un buen servicio. El 42% de los encuestados considera que cuenta con una apariencia adecuada para atender al personal. 30% de los encuestados afirma que la

empresa cumple con lo ofrecido al cliente. 34% de los encuestados afirma que están dispuestos siempre a resolver dudas de los clientes. 40% de los encuestados afirma que el servicio se entrega en el tiempo pactado. 39% de los encuestados tiene una buena capacidad de respuesta. 30% está dispuesto a atender al cliente con una buena actitud. 29% de los empleados influye confianza con su comportamiento. 32% del personal muestra empatía hacia el cliente.

Antecedentes locales

González (2017), presenta una tesis para optar el título de ingeniero en gestión empresarial denominada “Mejora de la calidad de una empresa dedicada al servicio de mensajería basada en la Norma ISO 9001: 2008”. El objetivo de esta investigación fue elaborar una propuesta de mejora para los procesos de mensajería de la empresa RETTOL S.A.C. según los lineamientos de la norma ISO 9001:2008. La metodología empleada en esta investigación fue descriptiva, no experimental y transversal. La autora llega a los siguientes resultados: RETTOL S.A.C. es una empresa con más de 15 años en el mercado. La empresa cuenta con tres puntos de distribución en las provincias de Lima, Trujillo, Piura y Arequipa. Tiene una cartera de clientes de 48 empresas de diferentes rubros. El 80% de la baja efectividad de su trabajo se concentra en las entregas bajo puerta, destinatario ausente dirección incompleta y dirección no existente. Existen frecuencias reclamaciones al servicio de la empresa. Se identificó deficiente planificación para el servicio. No hay un enfoque en procesos. Los puestos no tienen funciones definidas. Existen puntos críticos para un control exhaustivos como son los procesos de ventas, tratamiento, distribución y cierre para que mejore la gestión de la empresa. La empresa cumple solo en 17.6% los requisitos de la Norma de calidad.

Flores (2017), presenta una tesis denominada: “Gestión de calidad a través de capacitaciones acerca de los conocimientos relevantes sobre las importaciones aplicadas a los agentes del área de servicio al cliente en la empresa DHL, 2017”. El objetivo de esta investigación fue caracterizar la gestión de calidad a través de capacitaciones acerca de los conocimientos relevantes en el área de estudio. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. Las conclusiones de la autora fueron: Los clientes en la actualidad a parte de buscar buenos productos que satisfagan sus necesidades y cuyos precios tengan relación a sus atributos, están enfocados a que la experiencia de adquisición del producto y todo lo que conlleva sea llevado a cabo con una gran calidad de atención, dado que con el pasar de los años y gracias a la globalización se han vuelto más exigentes, por consiguiente, las empresas se ven forzadas a estar a la vanguardia del rubro en el que se desarrollan, siendo más competitivas y teniendo como principal prioridad satisfacer las necesidades de los clientes a un nivel óptimo e incluso brindar valores agregados para fidelizar a sus clientes y por supuesto captar nuevos clientes.

Ríos (2014), en la investigación realizada “Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de Courier en Lima Metropolitana 2012-2013”. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la gestión de procesos en la rentabilidad en las empresas de Courier en Lima Metropolitana, 2012-2013. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados obtenidos por la autora fueron: 65.3% de las empresas Courier en la ciudad de Lima no aplican principios de gestión de calidad en sus servicios. 30.6% de las empresas cuentan con una certificación de calidad en ISO 9000. El 27.8% no llega a cumplir a cabalidad los procesos. 41.7% emplean los mapas de procesos para establecerlos en la organización.

El 65.3% de las empresas de Courier no realizan innovación significativa en sus empresas. Las empresas de Courier afirman que la aplicación de los principios de gestión de calidad permite mejorar la productividad, reducir los costos y mejorar la rentabilidad. El 44.4% de las empresas experimentaron una mejora en la competitividad y rentabilidad con la gestión de calidad.

2.2 Bases teóricas de la investigación.

2.2.1 Gestión de calidad

Evolución histórica de la gestión de calidad.

Desde la segunda guerra mundial hasta la década de los 70 en Occidente y Estados Unidos la calidad se basa en la inspección del producto final pues el mercado lo absorbe todo y la calidad se concentra en la no existencia de problemas.

Por el contrario en Japón se inician los nuevos conceptos de la calidad, Deming establece el control de calidad estadístico, y Juran introduce el concepto de calidad total. Las novedades que se introducen son la implicación de los departamentos y empleados, se empieza a escuchar al consumidor introduciendo sus especificaciones en la definición de los productos.

Con la crisis del petróleo de los años 70 y el inicio de la globalización de los mercados el consumidor tiene mucha más información a la vez que los mercados empiezan a saturarse, USA pierde el liderazgo frente a Japón.

A principio de los 80 las empresas empiezan a considerar que la calidad no es solo esencial en sus aspectos técnicos de forma que se introduce también en la gestión, pero no es hasta enero de 1988 cuando se constituye en Estados Unidos el premio

Malcolm Baldrige a la calidad, dando gran énfasis a los sistemas de información y análisis así como al cliente y su satisfacción.

Actualmente los sistemas de gestionar la calidad, la satisfacción del cliente, el control de los procesos, las certificaciones externas son términos habitualmente utilizados en el ámbito empresarial y cada vez más integrados en la cultura de las empresas.

No es desconocido que lo más difícil en un programa de calidad global es el tremendo esfuerzo personal que exige para diseñar, organizar e implantar este tipo de actividad. La calificación del personal, la formación, la existencia de procesos definidos son los parámetros que nos permitirán realizar un trabajo eficaz.

Definición de calidad

Definir la calidad es adentrarse a los distintos puntos de vista de los autores que de acuerdo a sus perspectivas pueden emitir un concepto acerca de la calidad. Sin embargo en esta investigación se tendrá en cuenta la definición de tres grandes especialistas de la calidad: William Edward Deming, Crosby y finalmente Joseph Jurán.

Al respecto William Deming (1989), afirmó que “la calidad de un producto o servicio tiene varias escalas. Un producto puede conseguir una valoración elevada, en opinión del consumidor, sobre una escala y una valoración baja en otra” (p. 133).

Para Philips Crosby (citado por Griful y Canela, 2005), “la calidad es el cumplimiento de los requisitos establecidos para el producto que la empresa ha de especificar claramente” (p. 49).

Sin embargo, no se podría dejar de lado la opinión emitida por las Normas ISO, quienes sostiene que “la calidad se refiere al conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas” (Guinjoan y Riera, 2000p. 63).

Es así que para Deming la calidad tiene varias escalas valorativas y va a depender de quien la esté definiendo, teniendo en cuenta la escala valorativa personal. En ese sentido, no se puede dar una definición precisa acerca de la calidad de un producto o servicio.

Con todo lo mencionado, no existe un consenso acerca de la definición de la calidad, pero si existen puntos comunes que se pueden mencionar, tal como lo recomienda Guinjoan y Riera (2000, p. 63): a) cumplimiento de especificaciones o conformidad a requisitos; b) mejora continua; c) grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente y d) idoneidad para el uso. Todos ellos son los puntos comunes a los que puede llegar cualquier autor.

Gestión de calidad

Por gestión de calidad, “se entiende aquel aspecto de la función general de la gestión que determina y aplica la política de la calidad” (Guinjoan y Riera, 2000, p. 63). Ello implica el compromiso de la gerencia o directivos conjuntamente con todo el personal para poner en práctica la planificación aplicación de la política de la calidad.

Pero el mismo autor, también hace un distingo con el sistema de gestión de la calidad, la cual menciona que es “el conjunto de la estructura de la organización, el conjunto de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad” (Guinjoan y Riera, 2000p. 63).

De acuerdo a Juran (citado por Griful y Canela, 2005), la gestión de la calidad es la “adecuación al uso y esta definición la considera aplicable a todo clase de organizaciones industriales o de servicios, pero además agrega que finalmente la calidad es juzgada por el consumidor y es por ello que no es suficiente cumplir con los requisitos específicos” (p. 63).

Aquí es necesario realizarse algunas preguntas como: ¿Por qué planificar la calidad? Cuando una organización no planifica la calidad, o tiene un proceso de planificación deficiente, aparecen errores y desperdicios originados por: a) Pérdidas en las ventas debidas a fallos en el producto, a no cumplir con las especificaciones del cliente. Aquí entra en juego la reputación, tan difícil de cuantificar; b) Costos de la mala calidad (de la "No Calidad"), los cuales pueden ser enormes si contemplamos todas las actividades necesarias para atender la queja del cliente, el re trabajo sobre el producto defectuoso o el recambio por un producto conforme. Este valor puede oscilar entre un 20 y un 40% en organizaciones sin una debida planificación; c) Las amenazas a la sociedad. En un mundo sumamente industrializado, la gente posee una dependencia directa sobre la calidad de los productos que consume. Tal como lo define el autor, "las personas viven detrás de los diques protectores de la calidad". En muchas industrias esto es aún más evidente. Pensemos por ejemplo en productos defectuosos que provengan de la industria alimenticia, o la farmacéutica. O un automóvil que, por incumplimiento de especificaciones, pueda poner en riesgo la salud de sus ocupantes.

Una correcta planificación de la calidad se logra a través de una concientización profunda del personal sobre su importancia, la cual se consigue mediante formación y asistencia permanente. La organización debe ser clara en cuáles son los resultados que se esperan, cómo deben ser los procesos y cuál es la responsabilidad de cada integrante

para que se cumpla. Las recompensas deberán estar vinculadas a los resultados logrados.

Juran define dentro de su investigación un “mapa de carreteras”, una secuencia de pasos para una planificación efectiva: a) Identificar quiénes son los clientes; b) Determinar las necesidades de esos clientes; c) Traducir esas necesidades al lenguaje de la organización; d) Desarrollar un producto que responda a esas necesidades; e) Optimizar las características del producto para satisfacer también las necesidades de la organización; e) Desarrollar los procesos necesarios para tal fin; e) Optimizar los procesos; f) Demostrar que el proceso puede producir el producto bajo las condiciones operativas; g) Transferir el proceso a las fuerzas operativas y h) Satisfacer las necesidades del cliente no es una tarea sencilla, sólo por el hecho de que éstas van variando en forma dinámica e impredecible.

También es necesario preguntarse si será ¿Planificación de la calidad o mejora proyecto a proyecto?. El autor plantea esta disyuntiva a través de un ejemplo práctico: "Se encuentra una respuesta en términos corrientes en el caso del gerente que está completamente rodeado de caimanes. Se pone a matar caimanes, uno a uno - una versión sáurica de la mejora proyecto a proyecto. Pero nunca llega al final, porque más y más caimanes siguen saliendo del pantano. La solución final es desecar el pantano. En esa analogía, mejorar proyecto a proyecto es lo mismo que sacrificar los caimanes uno a uno. El nuevo enfoque de la planificación de la calidad es desecar el pantano."

Con esto Juran plantea que mejorar proyecto a proyecto, sólo por prueba y error, produce buenos resultados aunque con un alto costo. El secreto está en la planificación, en eliminar esos problemas de raíz, que provenían del propio diseño del

producto y sus procesos. La planificación es el remedio para esas enfermedades crónicas.

Importancia de la gestión de calidad.

La gestión dentro del mundo empresarial supone una herramienta fundamental para el desarrollo económico, ya no sólo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad o su país.

La calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos.

Características de la gestión de calidad

Juran define a la calidad como la adecuación al uso, además considera que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio. Juran aplicó a la calidad dos significados diferentes: característica y ausencia de defectos. Manejar con eficacia estos tipos de calidad significa utilizar lo que ahora parece un concepto muy antiguo de su trilogía de la calidad.

Sólo el cliente puede determinar la calidad del producto o servicio; en consecuencia, a los fabricantes no les gusta utilizarlas, y prefieren una conformidad más controlada con las especificaciones, adecuada para el uso de valor utilitario que

varía de un cliente a otro. De acuerdo a Juran (1974), este concepto está basado en las cinco características siguientes: a) Tecnológicas; b) Psicológicas; c) Temporal; d) Contractual y e) Ética.

Juran determinó que la adecuación para el uso puede ser desglosada en cuatro elementos: calidad de diseño, control de calidad, disponibilidad y servicio de post-venta; también contempló el concepto del cliente interno, relacionado con una organización de más de una persona. Los clientes internos eran individuos que provenían de procesos descendentes. El enfoque de Juran fue siempre hacia la mejora de la calidad. La meta era incrementar la actuación a niveles nunca antes conseguidos, por lo que sugirió que para poder hacer un proyecto sobre esto, trabajando en un problema, las compañías deben pasar por una ruptura de actitud, organización, conocimientos, patrones culturales y resultados.

Juran fue el primero en señalar que se podía aplicar el Principio de Pareto para mejorar la calidad. La base es distinguir los pocos pero vitales problemas de los muchos pero triviales. Una de las herramientas de la calidad usada por Juran es el principio de Pareto. También estaba muy interesado en el costo de la calidad, y la herramienta de Pareto (los pocos pero vitales problemas) e introdujo el desarrollo del consejo de calidad, un cuerpo que gestiona las actividades de la calidad en un organigrama, donde se aprueban y gestionan todas las actividades de calidad. El reto se utilizó extensamente para explicar a la alta dirección los efectos de mejorar.

2.2.2 Trilogía de Juran

Joseph Juran plantea una metodología para mejorar la calidad, la cual consiste en un proceso de tres pasos para lograr alcanzar la Calidad Total: a) Planificación de la

calidad; b) Control de la calidad y c) Mejora continua de la calidad. En las siguientes líneas se explicará paso a paso.

2.2.2.1 Planificación de la calidad

Incluye la determinación de los clientes, diferenciando entre clientes externos e internos, la determinación de las expectativas de dichos clientes que sirvan para el desarrollo de las especificaciones de los productos y servicios, asimismo el desarrollo y la optimización de los procesos que permitan obtener tales productos o servicios que satisfagan estas expectativas, así como los controles a realizar de tal manera que se asegure la producción.

Independientemente del tipo de organización, producto o proceso, se puede resumir en el siguiente mapa de planificación de la calidad que constituye los siguientes pasos:

- a) Determinar quiénes son los clientes.
- b) Determinar las necesidades de los clientes.
- c) Traducir las necesidades al lenguaje de la empresa.
- d) Desarrollar las características del producto que respondan de manera óptima a las necesidades de los clientes.
- e) Desarrollar los procesos que sean capaces de producir las características del producto.
- f) Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

2.2.2.2 Control de la calidad

Comprende la aplicación práctica de los procesos de control previamente planificados y que aseguren la fabricación de acuerdo a las especificaciones. El control de calidad

comprende la toma de datos, la comparación con respecto a las referencias dadas y la actuación sobre las diferencias.

La alta administración debe utilizar un proceso universal a fin de controlar las operaciones. Para controlar un proceso se debe establecer un vínculo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos; asegurarse de que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol; establecer objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos; proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar los procesos de conformidad con los objetivos. Los principios de control son la esencia del control de calidad, antes y ahora, pues si se quiere que un proceso permita entregar al cliente lo que lo que éste necesita.

- a) Evaluar el comportamiento real de la calidad
- b) Comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad.
- c) Actuar sobre diferencias.

2.2.2.3 Mejora continua de la calidad

Hace referencia a las actividades de análisis a partir de los resultados de calidad y su aplicación práctica para la mejora. Comprende la identificación de causas de problemas, el establecimiento de prioridades en relación con los problemas observados, la búsqueda de soluciones y su posterior implantación y seguimiento. Esta etapa se basa en la realización de todas las mejoras “proyecto por proyecto”. Para ello es necesario establecer un consejo o comité de calidad que diseñe, coordine e institucionalice la mejora de calidad anual. El comité deberá definir la forma de seleccionar cada proyecto, que deberá incluir nominación, selección, declaraciones de

misión y publicación del proyecto. Conforme las prácticas de calidad evolucionan, las organizaciones encuentran diferentes formas de realizar el mejoramiento de la calidad.

- a) Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente.
- b) Identificar las necesidades concretas para mejorar los proyectos de mejora.
- c) Establecer un equipo de personas para cada proyecto, con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin.
- d) Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria para que los equipos diagnostiquen las causas, fomenten el establecimiento de un remedio y establezcan los controles para mantener los beneficios.

2.2.3 ISO 9001-2015

ISO 9001 es la norma de sistemas de gestión más conocida y certificada del mundo.

Tradicionalmente los sectores en los que más se ha Implementado y certificado desde su nacimiento en 1987 han sido el sector industrial y manufactura, pero en los últimos años ha cobrado especial protagonismo en sectores como el de las tecnologías y la prestación de servicios, además del sector público.

Su mayor aplicación en estos nuevos sectores se ha alineado a la evolución de la norma y a los cambios que esta ha presentado y presentará.

ISO 9001:2015 se ha elaborado para adaptarse a los cambios en entornos cada vez más dinámicos, complejos y cambiantes en el mundo empresarial y a la inclusión de nuevas prácticas y tecnología.

El día 23 de septiembre de 2015 se publicó la Norma Internacional ISO 9001:2015. Pero hasta llegar a ese día ha habido mucho trabajo que hacer y el

documento normativo ha tenido que pasar una serie de etapas que comenzaron en 2012.

2.2.3.1 Principios de la Calidad

Un principio de gestión de la calidad se puede definir como una regla básica utilizada para dirigir y operar una organización. Se enfoca en la mejora continua del desempeño a largo plazo, enfocándose en los clientes y determinando las necesidades de todas las partes interesadas.

Los principios de la gestión de la calidad están descritos en la Norma ISO 9001:2015, Publicada el 15 de septiembre de 2015. Estas descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional que justifica la importancia en la organización.

Con la nueva versión de ISO 9001, los tradicionales 8 principios de gestión de la calidad han pasado a ser 7.

Los 7 principios de la gestión de la calidad en los que se basa la familia de normas ISO 9000 a partir de la publicación de ISO 9001:2015 son:

Enfoque al cliente

Declaración: La gestión de la calidad está centrada en cumplir los requisitos del cliente y esforzarse en sobrepasar sus expectativas.

Base racional: El éxito sostenido se alcanza cuando organización atrae y conserva la confianza de los clientes y de otras partes interesadas de las que dependa. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad de crear más valor para él. Entender las necesidades actuales y futuras tanto de los clientes como de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de una organización.

Liderazgo

Declaración: Los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones para que el resto de personas se impliquen en la consecución de los objetivos de la calidad de la organización.

Base racional: La creación de la unidad de propósito, la dirección y la implicación hacen posible que una organización alineé sus estrategias, políticas, procesos y recursos con el fin de lograr sus objetivos.

Participación del personal

Declaración: Un aspecto muy importante para cualquier organización es que todas las personas que la componen sean competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor.

Base racional: Para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente, es importante implicar a todas las personas de todos los niveles. El reconocimiento, el empoderamiento y el aumento de las habilidades y conocimientos facilitan la implicación de las personas en el logro de los objetivos de la organización.

Enfoque basado en procesos

Declaración: El hecho de entender y gestionar las actividades como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente, hace que se obtengan resultados afines y previsibles de una forma más eficaz y eficiente.

Base racional: El Sistema de Gestión de la Calidad se compone de procesos interrelacionados. Entender cómo este sistema produce los resultados, incluyendo todos sus procesos, recursos, controles e interacciones, permite a la organización optimizar su desempeño.

Mejora

Declaración: Para que una organización alcance el éxito se debe poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora.

Base racional: La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, para que reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y para que cree nuevas oportunidades.

Toma de decisiones basada en la evidencia

Declaración: Las decisiones que se toman fundamentadas en el análisis y evaluación de datos e información tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados.

Base racional: La toma de decisiones es un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. Suele implicar múltiples tipos y fuentes de elementos de entrada, así como su interpretación, que puede ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y las consecuencias no previstas potenciales. El análisis de los hechos, de la evidencia y de los datos conduce a una mayor objetividad y confianza en las decisiones tomadas.

Gestión de las relaciones

Declaración: La gestión de las relaciones con las partes interesadas, como por ejemplo con los proveedores, logran el éxito sostenido de la organización.

Base racional: Las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización.

Es más fácil lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas, así consigue optimizar el impacto en su desempeño. La

gestión de las relaciones con su red de proveedores y socios a menudo es de particular importancia.

2.2.4 El ciclo de Deming (ciclo PDCA). El ciclo de la calidad

Durante la segunda mitad del siglo XX, W. Edwards Deming popularizó el ciclo PDCA (Planificar, Desarrollar, Comprobar, Actuar), inicialmente desarrollado por Shewhart, que es utilizado extensamente en los ámbitos de la gestión de la calidad. Esta herramienta ayuda a establecer en la organización una metodología de trabajo encaminada a la mejora continua.

Planificar (P). La dirección de la organización define los problemas y realiza el análisis de datos, marca una política, junto con una serie de directrices, metodologías, procesos de trabajo y objetivos que se desean alcanzar en un periodo determinado, incluyendo la asignación de recursos. Estas actividades que corresponden a la alta dirección se engloban bajo el término “Planificar” (“Plan”, en inglés), que constituye el primero de los grupos anteriormente citados.

Hacer (D). A partir de las directrices que emanan de la planificación, la organización efectúa una serie de actividades encaminadas a la obtención de los productos o los servicios que proporciona a sus clientes (“Do” en inglés). En estos procesos, se deben tener en cuenta todos los requisitos del cliente, de forma que el producto o servicio obtenido se ajuste lo más posible.

Comprobar (C). Finalizado el proceso productivo, debemos evaluar su eficacia y eficiencia realizando un seguimiento y un control con una serie de parámetros que son indicativos de su funcionamiento. Se trata de comprobar (“Check” en inglés) objetivamente los resultados obtenidos por la organización mediante el análisis

de sus procesos, comparándolos con los resultados previamente definidos en los requisitos, en la política y en los objetivos de la organización, para verificar si se han producido las mejoras esperadas, averiguar las causas de las desviaciones o errores y plantear posibles mejoras.

Ajustar (A). En función de los resultados obtenidos, y una vez analizados por la dirección, ésta marcará una serie de nuevas acciones correctoras para mejorar aquellos aspectos de los Procesos en los que se han detectado debilidades o errores. En consecuencia, se tiene que “Actuar” (“Act” en inglés) para estandarizar las soluciones, mejorar la actividad global de la organización y la satisfacción del cliente.

Para cerrar el ciclo, la dirección, haciendo un análisis global del ciclo completo, volverá a planificar una serie de objetivos aplicables a la siguiente iteración del bucle a sus expectativas. De ello dependerá el grado de satisfacción del cliente.

2.2.5 Técnicas de gestión de calidad

De acuerdo a Camisón, Cruz y González (2006), las técnicas mostradas a continuación son de uso común, sencillo pero efectivo, ellas se pueden aplicar a cualquier área de la empresa y por cualquier trabajador con conocimientos básicos. En las siguientes líneas se explican cada una de ellas:

Hoja de recogida de datos. De acuerdo a Camisón, Cruz y González (2006), esta herramienta sirve “para recoger los datos necesarios y poder realizar un posterior análisis de éstos. Su principal utilidad proviene del empleo de datos objetivos a la hora de examinar un fenómeno determinado” (p. 1228). Esta herramienta es importante

porque corresponde al inicio del uso de otras herramientas complementarias por lo que se requiere que su uso sea el más eficiente y organizado posible. Se elabora en base a objetivos y su elaboración debe ser sencilla y clara, de tal forma de que las personas encargadas de esta labor no tengan inconvenientes de poder hacer el trabajo.

Histograma. Para Camisón, Cruz y González (2006), esta herramienta corresponde a “diagramas de barras que muestran el grado y la naturaleza de variación dentro del rendimiento de un proceso. El histograma muestra la distribución de frecuencias de un conjunto de valores mediante la representación con barras” (p. 1230). Esta herramienta es muy útil en la elaboración de informes, análisis de procesos, avances en las maquinarias, avances en el personal, entre otras aplicaciones útiles en las organizaciones. Las formas de los histogramas pueden ser diversos, pero lo que importa de su uso es la identificación de la tendencia central y conjuntamente con ello la dispersión de los datos.

Diagrama de Pareto. “Es una herramienta de representación gráfica que identifica los problemas más importantes, en función de su frecuencia de ocurrencia o coste (dinero, tiempo), y permite establecer las prioridades de intervención” (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 1234). A esta herramienta también se le conoce como la regla del 80/20, porque de acuerdo al Principio de Pareto, el 80% de las causas del problema es ocasionado por el 20% de las causas identificadas. Ello permite hacer una discriminación entre los errores más importantes y críticos y de aquellos que son menos importantes o triviales.

Diagrama de espina. Denominada también diagrama de Ishikawa, debido a que fue su creador y lo empleó en sus dinámicas de círculos de calidad. esta es una técnica que permite identificar las causas de una falla y ponerlas en evidencia, estas

causas se representan a los costados de una línea recta que finalmente asemeja a una espina de pescado, pues de allí su nombre; posteriormente se identifica el efecto de dichas causas, la cual se ubica en el lado derecho, adoptando la parte de la cabeza del pescado. Para Camisón, Cruz y González (2006), “se utiliza para recoger de manera gráfica todas las posibles causas de un problema o identificar los aspectos necesarios para alcanzar un determinado objetivo (efecto). También se lo denomina diagrama causa-efecto o diagrama de Ishikawa” (p. 1239).

Diagrama de correlación. También denominado diagrama de dispersión y “sirve para determinar si existe relación entre dos variables, normalmente de causa y efecto” (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 1240). Esta herramienta se emplea posterior al uso de la espina de Ishikawa, debido a que en esta herramienta ya se han identificado las causas, aspecto que contribuirá a encontrar la existencia de una relación, al menos de las causas más probables del problema. Con ello permite hacer simulaciones para poder identificar una causa probable que modifique el efecto.

La estratificación. Esta herramienta “consiste en dividir los datos recogidos en grupos homogéneos para facilitar una mejor comprensión del fenómeno estudiado. A cada grupo homogéneo se lo denomina estrato. Esta técnica permite investigar los aspectos más significativos o las áreas más importantes donde es necesario centrar la atención” (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 1244). La estratificación se emplea en todas las herramientas mencionadas hasta el momento con la intención de comprender de manera más detallada y completa un fenómeno analizado.

Gráficos de control. Es una herramienta gráfica que se “utiliza para medir la variabilidad de un proceso. Consiste en valorar si el proceso está bajo control o fuera de control en función de unos límites de control estadísticos calculados” (Camisón, Cruz y González,

2006, p. 1247). Su aplicación es extensa y por lo general se emplea como herramientas de control de acuerdo a los tipos de datos y para identificar los niveles de calidad, posterior a la recogida de datos. Se pueden distinguir varios tipos de diagramas en función del tipo de datos que se obtienen, estos gráficos pueden ser por variables o por atributos.

2.2.6 MYPE

Concepto de micro y pequeñas empresas

Según el Art. 4 del Decreto Supremo N° 007-2008-TR que aprueba el TUO de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley Micro y pequeñas Empresas, aprobado el 30 de setiembre de 2008, la Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas empresa.

Características y estructura empresarial de las MYPES.

De acuerdo a la nueva ley MYPE N° 30056 las Micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- a) Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

- b) Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT)
- c) Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300(UIT), El incremento de montos máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el ministerio de economía y finanzas y ministerio de la producción cada dos (2) años.

Aspectos característicos de la Micro y Pequeña empresa

Del mismo modo (Montoya, 2004). Define a la MYPE como la singularidad o pluralidad de personas, dedicadas a cumplir un objeto social por sí mismos o por medio de otras personas, para lo cual requerirán de un capital de trabajo que será explotado a fin de que genere un beneficio económico al empresario y cubra los costos para que la empresa perdure en el tiempo.

Clasificación de las MYPES

a) Clasificación según nivel de ventas

La anterior ley de la micro y pequeña empresa (MYPE) era el decreto legislativo N° 1086 -emitido en el año 2008-, en el cual establecía que se consideraba que la micro empresa tiene de uno hasta diez trabajadores y con ventas anuales de hasta 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), mientras que la pequeña empresa de uno hasta 100 trabajadores y con ventas al año de hasta 1,700 UIT.

Pero con la Ley N° 30056 se elimina la cantidad de trabajadores para diferenciar a las MYPE y se incluye a la mediana empresa, precisando que son micro empresas las que alcanzan ventas anuales de hasta 150 UIT, son pequeñas empresas las que tienen

ventas anuales superiores a este valor y hasta el monto máximo de 1,700 UIT, y son medianas empresas las que alcanzan ventas anuales superiores a 1,700 UIT hasta 2,300 UIT (Caballero, 2013).

b) Clasificación según el régimen tributario

Según la SUNAT D.S. 009- -2003 TR 2003 TR Reglamento de la R de la Ley de Promoción Ley de Promoción y Formalización de las MYPE Ley N°2805. Hay tres regímenes tributarios, que son las opciones que tendrán cada negocio o empresa para tributar, según su forma de constitución, el volumen de los ingresos y compras que proyecta tener y las características de sus actividades.

Las tres opciones o regímenes tributarios son:

Nuevo régimen único simplificado (RUS)

Son aquellas personas naturales, sucesiones indivisa (rentas de 3era. categoría) y personas naturales no profesionales (4ta. categoría-oficios).

Pueden acogerse las personas antes mencionadas que cumplan con lo siguiente: tengan ingresos brutos anuales igual o menor a S/360 mil, desarrollen actividades en un solo establecimiento, el valor total de sus activos fijos sea igual o menor a S/70 mil (exceptuados predios y vehículos), y hayan efectuado adquisiciones anuales por un valor igual o menor a S/360 mil.

Régimen Especial de Renta (RER)

- a) Comprende a las: personas naturales y sociedades conyugales, sucesiones indivisas y personas jurídicas que obtengan rentas de 3era. Categoría. Provenientes de: actividades de comercio y/o industria y, de servicio.

- b) Pueden acogerse las personas antes mencionadas que cumplan con lo siguiente:
que tengan ingresos netos anuales igual o menor a S/525 mil, activos fijos igual o menor a S/126 mil (excepto predios y vehículos) y trabajadores igual o menor a 10 personas x turno.

Régimen General de Renta (RGR)

A quienes comprende: Personas naturales y sociedades conyugales, sucesiones indivisas y personas jurídicas que obtengan rentas de 3era. Categoría. Provenientes de: actividades de comercio y/o industria y, de servicio.

- a) Pueden acogerse: Todo tipo de empresas de cualquier volumen o tamaño, pues para estar comprendido, no se establecen requisitos ni límites en cuanto a volumen de ingresos y compras anuales y tampoco señala un mínimo en el monto de activos fijos y número de trabajadores.
- b) Comprobantes de pago que emiten: factura, boleta de venta, ticket o cinta, guía de remisión (remitente, transportista), otros comprobantes autorizados.
- c) Libros de contabilidad legalizados: Si ingresos brutos anuales no superan las 150 UIT (S/540,000) deberán llevar: registros de ventas y compras, además, libro diario de formato simplificado. En caso que sus ingresos brutos anuales fueran mayores a 150 UIT deberán llevar contabilidad completa.

c) Clasificación según el tipo de persona

Como persona Natural

Bajo esta modalidad tú puedes formar una empresa como individuo. Puedes ejercer cualquier actividad económica, ser el conductor de tu negocio, el responsable de su

manejo y tener trabajadores a tu cargo. De contar con personal, deberás declararlo en el Programa de Declaración Telemática (PDT) correspondiente.

Ventajas:

- a) No requerirás efectuar gastos para la constitución de tu empresa (gastos notariales y registrales, aportes de capital u otros).
- b) Podrás acogerte a un régimen tributario bastante sencillo, como es el Nuevo Régimen Único Simplificado (RUS) y, de considerarlo necesario, tendrás la opción de acceder al Régimen del Impuesto a la Renta Especial (RER). Asimismo, podrás optar por el Régimen General a la Renta (RG)

Desventaja:

- a) Si incumples las obligaciones asumidas con tus acreedores, tendrías que responder con tu patrimonio personal (propiedades, vehículos y otros bienes).

Como Persona Jurídica

Se llama así a la organización que puede ser fundada por una o varias personas naturales, o por varias personas jurídicas. Como la persona jurídica no es una persona física, debe ser representada por una o más personas naturales.

Ventajas:

- a) Podrás venderle al Estado, que es el mayor comprador del país.
- b) No tendrás límites para realizar negocios con otras empresas y competir en el mercado nacional e internacional.
- c) Podrás asociarte y/o conformar consorcios empresariales.
- d) Tendrás mayores facilidades para acceder a los créditos de las instituciones financieras.

- e) Podrás participar en programas de apoyo a la MYPE, promovidos por el Estado.
- f) Tu empresa responderá frente a obligaciones con terceros, solo por el monto del capital aportado.
- g) Podrás conocer el rendimiento de tus inversiones, a través de la evaluación de sus resultados económicos contables.
- h) Podrás ampliar el capital social, incluir nuevos socios estratégicos, o abrir nuevas filiales.

2.2.7 Beneficios de las MYPES con la aplicación de la gestión de calidad

Al aplicar la gestión de calidad la MYPE logrará sus objetivos, agregará valor a sus productos y servicios, satisfará a sus clientes y con ello desarrollará y mantendrá ventajas competitivas, que la diferencien de sus competidores.

Para ello tendrá que ejecutar un sistema de gestión de calidad. Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

Para ello la MYPE diseña una estrategia que le permitirá adoptar metodologías para los distintos procesos, apoyado en las mejores prácticas identificadas en cada una de sus unidades operativas.

La elaboración de esta herramienta se basará en la identificación de procesos que le permitan a la MYPE, a través de su talento humano un mejor control de las actividades, el logro de los objetivos definidos para cada proceso de una manera

efectiva y ante todo la adopción de la cultura del mejoramiento continuo, mediante la gestión del día a día. La adopción de un sistema de gestión de calidad orientado a procesos posibilita:

Para el Cliente

- a) Recibe servicios oportunos, eficientes y de calidad
- b) Ahorra esfuerzos y dinero al no tener que repetir pasos y documentación

Para el personal

- a) Reduce el esfuerzo tanto físico como mental
- b) Aumenta el grado de satisfacción en sus actividades diarias
- c) Mejora el clima organizacional
- d) Reduce las molestias derivadas de las sobrecargas o subcargas de trabajo

Para la Empresa

1. Mejora la imagen ante clientes y empleados
2. Brinda un servicio caracterizado por la cordialidad, la tolerancia y la responsabilidad
3. Disminuye la cantidad de tramites
4. Mejora la utilización de los recursos
5. Mejora las interrelaciones internas y externas
6. Disminuye las demoras
7. Destaca la importancia de una gestión enfocada al cliente
8. Contar con manual de procesos y procedimientos
9. Potencia los procesos de mejoramiento continuo
10. Logra el compromiso de los funcionarios con los objetivos organizacionales

11. Valorizar y compromete a los líderes en cada una de las sedes y para cada proceso
12. Permite conocer las deficiencias para planear las mejoras
13. Aumenta la satisfacción de los usuarios internos y externos

2.2.8 Servicio de mensajería o Courier

El servicio de mensajería o Courier es el servicio de envío y entrega de paquetes, cartas y documentos, que le son confiados a una empresa por sus clientes (particulares y empresas), con distintas tarifas que varían dependiendo de la urgencia de las entregas y del tamaño volumétrico de los envíos. Lo realizan empresas privadas que disponen de vehículos de transporte, transportistas y de una red propia o franquicias repartidas por todo un territorio.

Para garantizar la satisfacción del servicio es necesario tener en cuenta la rapidez, efectividad, confiabilidad y seguridad que se le brinde al usuario en la entrega de sus encomiendas.

La mayoría de empresas necesita de los servicios de las compañías de mensajería tanto para la entrega de sus productos, como para recibir sus materias primas, estos son algunos aspectos fundamentales que se deben tener en cuenta para tener un servicio de mensajería o Courier efectivo:

- a) Tiempo de tránsito garantizado: en cualquiera de sus modalidades debe garantizar el tiempo de entrega.
- b) Confirmación incluida: debe confirmar la fecha, hora y nombre de la persona o departamento que recibe en destino.

- c) Seguridad: debe garantizar altos niveles de seguridad. Cada envío debe ser monitoreado desde el momento de recolección hasta que la confirmación de entrega sea concedida al jefe de operaciones.
- d) Aseguramiento: se debe asegurar todo envío de acuerdo con los tratados y leyes internacionales que regulan esta actividad. Adicionalmente, debe ofrecerle al usuario el seguro de sus envíos con valor declarado, para protección extra.
- e) Confiabilidad: respaldo con tiempo de experiencia y trato personalizado, de tal forma que el servicio sea el mejor medio para el envío de toda la correspondencia.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se plantea la siguiente pregunta:
¿Cómo optimizar el servicio de mensajería?

Existen muchos factores que intervienen en el correcto desempeño del servicio de mensajería. Sin embargo, es necesario enfocarse en puntos vitales para cada organización, es decir, según las necesidades de la empresa, tales como entregas en corto tiempo, certificadas, con gran dispersión, altos volúmenes, con condiciones particulares o una mezcla de ellas.

Con las necesidades claras se debe planear la operación con dos enfoques: el primero se debe realizar al interior de la organización para garantizar la entrega oportuna, cuándo y cómo debo realizar el alistamiento y garantizar la información correcta; el segundo enfoque es la planeación de la distribución, si se va a realizar con un aliado estratégico saber cómo garantizará la operación; si es manejo directo, garantizar la disponibilidad de recursos para la dispersión y el manejo de los sistemas de información. ¿Cómo prestar un servicio que optimice los tiempos de entrega, alargue las distancias de cobertura y minimice gastos?

Lograr la optimización del sistema logístico de distribución con énfasis en tiempo y cobertura para lograr costos bajos no es sencillo, pues el recurso que se requiere para tener cortos tiempos de entrega con alta discreción es muy alto. Es necesario entonces revisar el volumen de envíos, pues si no son cantidades representativas es mejor la tercerización. Ahora bien, si las cantidades ameritan la distribución directa, el dimensionamiento de los recursos utilizados es vital, es decir, en cada destino deben existir los medios de distribución acordes con los volúmenes, de tal manera que se pueda tener operación especializada. Adicionalmente, se debe garantizar un sistema de información para el control de la mercancía. ¿Qué vehículo debo tener para repartir mis pedidos y cuánto debo invertir para adquirirlo (relación costo-beneficio)?. El tipo de vehículo depende de varios aspectos: la planeación de la dispersión (cómo voy a realizar las entregas), el volumen, el peso, las distancias a recorrer por los vehículos, etc., con esta información se obtiene el análisis de necesidades; para la selección del vehículo se deben analizar los costos de mantenimiento, costos de compra, capacidades en volumen, peso y costos fijos, con esta información y las necesidades se revisan el costo y las necesidades cubiertas y se obtiene el costo-beneficio. ¿Qué oportunidades resultan de tercerizar estos procesos?. Al tercerizar estos procesos se garantizan la especialización en la distribución para obtener mejor manejo de información, mejores niveles de dispersión, mejor capacidad de reacción y vehículos especializados. Adicional a esto, no se tienen costos fijos y se tiene un portafolio mucho más amplio de productos y servicios.

Oferta de servicio y valor agregado

La oferta de servicio es muy variada dentro del mercado Courier y mensajería, desde la legalización de la mercancía cuando se trata de importaciones, hasta el seguimiento de la mercancía.

Sin lugar a dudas, los costos son determinantes a la hora de escoger quién llevará la mercancía de una empresa o un particular. Además, los servicios complementarios hacen parte de la oferta para determinar la selección final de una compañía:

Servicio de recolección y entrega puerta a puerta de paquetes y/o documentos.

- a) Cubrimiento a nivel nacional. Mayor cobertura, mayor distribución.
- b) Cubrimiento internacional con un aliado estratégico que genere confianza a los clientes.
- c) Pago del seguro de manera efectiva y rápida, en el momento de riesgo por pérdida o robo.
- d) Servicio al cliente: la buena atención, con información clara, concisa y convincente determina la selección de una compañía para realizar los envíos.
- e) Finalmente, la efectividad de cada empresa de mensajería o Courier dependerá del servicio integral que le brinde a cada uno de sus clientes. Cada compañía determinará cuáles son los valores agregados y el efecto que puede tener sobre los usuarios.

Descripción de la empresa

- a) El Courier consta primero de un gerente general.

- b) Personal de ventas que se encarga de la elaboración de cuadros tarifarios para ofrecer a los clientes que están en busca de una mensajería que les repartan su documentación en determinado plazo de tiempo.
- c) Personal que se encarga de la elaboración de facturas o boletas a los clientes cuando ya se ha terminado el servicio.
- d) En el área administrativa se cuenta con una o más personas encargadas de recepcionar las llamadas telefónicas, revisar los correos electrónicos y de tomar nota de todos los pedidos.
- e) En el área administrativa también se cuenta con un área contable contador encargado de ver el tema de impuestos y libros contables.
- f) También en dicha área se cuenta con un soporte de sistemas que se encarga lo que es la digitalización de cargos con sus respectivos código de barras y lo que es la página web.
- g) En el área operativa existe un jefe de operaciones que es el encargado del manejo del material que recibe la empresa.

¿Cómo empieza a trabajar el área operativa?

Esto empieza con una orden de servicio que consta de un donde se anota los datos del cliente, la cantidad de documentos recibidos y el plazo de entrega de dichos documentos.

El material muchas veces ya viene debidamente membretado en otros casos no así que primero pasa por las manos del apoyo postal que embolsa etiqueta y compagina los documentos tal como quiera el cliente.

Una vez realizado esto y el documento ya está listo para ser entregado ya pasa al área operativa.

El jefe de operaciones hace una clasificación de todos los documentos. Primero por distritos y luego por plazo de entrega. Para esto usa casilleros de madera de 20X20cm donde están todos los distritos de Lima, Callao y Balnearios.

Después de la clasificación de documentos aparecen los Mensajeros.

Estos pueden ser caminantes, en bicicleta o motorizados.

Los motorizados constan de un sueldo fijo.

Los otros algunos están a sueldo y otros a destajo, es decir, ganan por documento trabajado.

Ellos llenan una ficha de datos personales, un compromiso y un cuadro de sanciones por no cumplir la tarea dada.

Se hace un conteo de documentos por cliente que están llevando cada uno para así poder hacer el descargo respectivo.

Se supervisa al azar antes de informar al cliente, en unos casos lo hace el jefe de operaciones y en otros un supervisor. Cabe mencionar que envíos masivos de 10,000 documentos por ejemplo, los supervisores no tienen sueldo ni jornal diario, ellos se dedican a salir al campo y ver qué mensajero no está entregando ya que esa será su ganancia. Es raro que un mensajero te volantee mil cartas al día normalmente lo vende y eso hay que evitar por eso el supervisor no tiene un sueldo fijo.

Se crea un reporte y se hace un informe de documentos entregados. Los documentos entregados van con un cargo de conformidad y las devoluciones van con

su respectivo motivo que puede ser se mudó, la persona ya no trabaja ahí faltan datos, etc.

En el área nacional se trabaja con agentes en diferentes ciudades del Perú. Ellos firman un contrato para evitar problemas posteriores.

Reparten documentos en el plazo que se le indique y envían cargos los fines de semana. Hay un encargado del área nacional que se encarga de verificar todos los cargos y separarlos por cliente para su devolución.

2.3 Marco conceptual

Calidad

William Deming (1989), afirmó que “la calidad de un producto o servicio tiene varias escalas. Un producto puede conseguir una valoración elevada, en opinión del consumidor, sobre una escala y una valoración baja en otra” (p. 133).

Gestión de la calidad

Por gestión de calidad, “se entiende aquel aspecto de la función general de la gestión que determina y aplica la política de la calidad” (Guinjoan y Riera, 2000, p. 63).

Beneficios de la calidad

“Conjunto de efectos que trae la aplicación de los principio de gestión de la calidad” (Guinjoan y Riera, 2000, p. 102).

MYPE

“La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades

de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (SUNAT, s.f, párr. 1).

Servicio postal

De acuerdo al Ministerio de Transporte y Comunicaciones (s.f.). “Es un conjunto de actividades que realizan los concesionarios postales, autorizado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través de la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones, que comprende la admisión, clasificación, despacho, transporte y entrega de envíos de correspondencias, pequeños paquetes, encomiendas, remesas o giros y otros” (p. 1).

Concesionario postal.

De acuerdo al Ministerio de Transporte y Comunicaciones (s.f.). “Es la persona natural o jurídica, nacional o extranjera, facultada con arreglo a Ley, para prestar el servicio postal en el ámbito solicitado” (p. 1).

Envío Postal

De acuerdo al Ministerio de Transporte y Comunicaciones (s.f.). “Se considera como tal, el envío de cartas, tarjetas postales, impresos, pequeños paquetes, encomiendas postales; así como el envío de documentos valorados, remesas y otros calificados como postales por las normas pertinentes” (p. 2).

Usuario / Cliente

“Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal como remitente o destinatario” (CRC, 2010, p. 76).

Carta

“Envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse y todo escrito que, aunque circule al descubierto, tenga carácter actual y personal” (Marchal, 2006, p. 13).

Impresos

“Envío postal consistente en reproducciones obtenidas sobre papel, cartón u otros materiales de uso corriente, por medio de un procedimiento mecánico o litográfico de impresión, que implique el uso de un molde o un negativo; no tiene carácter de comunicación personal, y su peso individual no puede exceder los 5 kilogramos” (Ministerio de Justicia, 2001, p. 3).

Pequeño Paquete

“Son los envíos que contienen cualquier objeto, producto o materia, tengan o no carácter comercial, cuyo peso no debe exceder de dos (2) kilogramos” (Ministerio de Justicia, 2001, p. 3).

Encomienda Postal

“Envío asimilado al Servicio Postal, cuyo peso unitario no podrá ser menor de dos kilogramos ni exceder de cincuenta (50) kilogramos, que se procesa cerrado por el servicio de encomiendas” (Ministerio de Justicia, 2001, p. 3).

Tarifa

“Es la retribución que paga el usuario por la prestación del servicio postal” (Ministerio de Justicia, 2001, p. 3).

Remesa Y /O Giro Postal

“Es el envío de dinero, de un punto de atención a otro, por cuya entrega, se hace responsable el operador postal” (Ministerio de Justicia, 2001, p. 3).

III. HIPÓTESIS

La gestión de calidad influye significativamente en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – Rubro Postal del distrito de Lince, Lima 2018.

Variable 1: Gestión de Calidad.

Variable 2: Beneficios.

IV. METODOLOGÍA.

4.1 Diseño de la investigación.

El diseño de investigación de esta tesis fue no experimental – transversal – descriptivo-cuantitativo.

Fue no experimental porque las variables no se manipularon bajo ninguna intención. Sobre este tipo de investigación Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona que “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

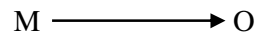
También es transversal porque se recogió la información en un tiempo determinado a través de una encuesta. Es por ello que Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman que los “diseños transversales, son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

También es descriptivo porque solo reportará todo lo observado en el contexto donde se realiza la investigación. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p 98).

Finalmente la tesis es cuantitativa porque para ello empleará métodos cuantitativos mediante la estadística para poder procesar la información. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cuantitativo “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el

análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

La representación gráfica de la metodología de esta investigación se muestra a continuación.



Donde: M : Representa la muestra

O : Representa lo que observamos

4.2 Población y muestra.

4.2.1 Población

El universo estuvo conformado por 15 micros y pequeñas empresas del rubro Postal, del distrito de Lince, Lima 2018. Este dato fue extraído de los registros del INEI. Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirma que “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

4.2.2 Muestra

La muestra estuvo dirigida a las micros y pequeñas empresas del rubro Postal, del distrito de Lince, Lima 2018.

Por ser una población pequeña, la muestra estuvo constituida por 15 MYPE, es decir el 100% de la población. Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirma que “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175).

4.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable gestión de calidad

| Variable | | Definición operacional | | | Escala /medición |
|--------------------|--|-----------------------------|---|---------------------------|------------------|
| | | DIMENSIÓN | | INDICADOR | |
| Denominación | Definición conceptual | Denominación | Definición | Denominación | |
| Gestión de calidad | “La gestión de calidad es adecuación al uso y esta definición la considera aplicable a todo clase de organizaciones industriales o de servicios” (Juran, citado por Griful y Canela, 2005, p. 63). | Planificación de la calidad | Consiste en la determinación de los objetivos, procesos, personal y otros aspectos para planificar la calidad. | Fija objetivos de calidad | Likert |
| | | | | Identifica clientes | |
| | | | | Necesidades de clientes | |
| | | | | Producto | |
| | | Control de la calidad | Comprende los procesos de evaluar y determinar los estándares bajo los cuales se realizará el control. | Establece controles | |
| | | | | Evaluación | |
| | | | | Comparación | |
| | | Mejora de la calidad | Son el conjunto de mejoras que se deben aplicar una vez identificadas, estas deben ser permanentes y comprobadas. | Actuar | |
| | | | | Infraestructura | |
| | | | | Necesidades específicas | |
| | | | | Equipo de trabajo | |
| | | | | Recursos | |
| | | Motivación | | | |
| | | Formación | | | |

Tabla 2.

Operacionalización de la variable beneficios de las MYPES

| Variable | | Definición operacional | | | Escala /medición |
|--------------------------------|---|------------------------|--|---|------------------|
| | | DIMENSIÓN | | INDICADOR | |
| Denominación | Definición conceptual | Denominación | Definición | Denominación | |
| Beneficios DE LAS MYPES | “Es aquella capacidad que emana del valor que una empresa es capaz de crear para sus clientes, que exceda el costos de esa empresa por crearlo” (Gonzales, 2000, p. 4). | Para el cliente | Conjunto de beneficios que obtienen los clientes como efecto de la aplicación de los principios de la gestión calidad por parte de la empresa. | Servicios oportunos | Likert |
| | | | | Servicios eficientes | |
| | | | | Servicios de calidad | |
| | | Para el personal | Conjunto de beneficios que obtiene el personal de la empresa como efecto de la aplicación de los principios de la gestión calidad por parte de la empresa. | Reducción del esfuerzo físico | |
| | | | | Reducción del esfuerzo mental | |
| | | | | Grado de satisfacción | |
| | | | | Clima organizacional | |
| | | Para la empresa | Conjunto de beneficios que obtienen la organización como efecto de la aplicación de los principios de la gestión calidad por parte de la empresa. | Reduce sobrecargas laborales | |
| | | | | Mejora de la imagen | |
| | | | | Cordialidad, tolerancia y responsabilidad | |
| | | | | Disminución de trámites | |
| | | | | Mejora el uso de recursos | |
| | | | | Mejora las interrelaciones I y E. | |
| | | | | Disminuye las demoras | |
| | | | | Implementación de manuales de gestión | |
| Compromiso de directivos | | | | | |
| Conocer deficiencias | | | | | |
| Aumenta la satisfacción I y E. | | | | | |

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

La técnica que se empleó para el recojo de la información fue la encuesta. Así también se empleó fuentes bibliográficas como libros, tesis y artículos científicos. También se visitó en el internet páginas web relacionadas al tema de investigación.

“Las técnicas de investigación constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica. De tal manera que seleccionarlas y elegir las resulte una tarea fácil para el investigador; ya que las técnicas como herramientas metodológicas sirven para resolver un problema metodológico concreto, de comprobación o desaprobación de una hipótesis (Carrasco, 2014. p. 174).

Instrumento

El instrumento que se utilizó para conseguir los datos de la investigación es un cuestionario.

“Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el cuestionario “es el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir (p. 217).

4.5 Plan de análisis.

Todo el proceso de trabajo de campo y procesamiento de datos e información se desarrolló con el apoyo del software SPSS-24.

Los resultados se presentarán en tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales con sus respectivos gráficos estadísticos, lo cual permitirá realizar un análisis descriptivo de las variables en estudio.

4.6 Matriz de Consistencia

Tabla 3.

Matriz de consistencia

| Enunciado del problema | Objetivo General | Hipótesis | Variables de Investigación | Población y muestra | Metodología | Instrumentos y procedimientos |
|--|--|--|---|---|--|--|
| <p>¿Cuáles son las características de la influencia de la la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro postal, del distrito de Lince, Lima 2018?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Describir las principales características de la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro postal, del distrito de Lince, Lima 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar las características del representante de las MYPES, del sector servicio – rubro postal, del distrito de Lince, Lima 2018.</p> <p>Determinar las características de las MYPES, del sector servicio – rubro postal, del distrito de Lince, Lima 2018.</p> <p>Determinar las características de la gestión de calidad en las MYPES, del sector servicio – rubro postal, del distrito de Lince, Lima 2018.</p> <p>Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de la gestión de calidad en las MYPES, del sector servicio – rubro postal, del distrito de Lince, Lima 2018.</p> | <p>La gestión de calidad influye significativamente en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – Rubro Postal del distrito de Lince, Lima 2018.</p> | <p>Variables:1: Gestión de calidad</p> <p>Variable 2: Beneficios de las MYPES</p> | <p>Población 15 MYPES</p> <p>Muestra 15 MYPES</p> | <p>Tipo de investigación: Cuantitativa.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental y transversal</p> | <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> |

4.7 Principios éticos

De acuerdo al código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la investigación se tienen en cuenta algunos principios que rigen la actividad investigadora, los cuales tienen como “propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad” (Uladech, 2016, p. 2). A continuación se explican los principios de ética.

Protección a las personas. Teniendo en cuenta que en una investigación se trabaja con personas, se tiene en cuenta en ello el respeto a la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Esto implica que las personas involucradas en la investigación participen voluntariamente teniendo en cuenta el respeto de sus derechos fundamentales y en especial su protección si en caso se encuentren en una situación de vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia. Se debe proteger el bienestar de las personas involucradas en la investigación. En tal sentido, el investigador debe cumplir con las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir las posibilidades de efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. El investigador debe aplicar un juicio razonable, ponderable y tener criterio para tomar decisiones que no sean sesgadas hacia un propósito particular. Del mismo modo el tratamiento para todas las personas involucradas en la investigación debe ser equitativo, igualitario y justo.

Integridad científica. El investigador debe ser una persona íntegra en todos los aspectos de su vida profesional y personal. Avizorando en todo momento cualquier daño o

perjuicio que pueda ocasionar la investigación y comunicando de manera correcta y a tiempo dichos riesgos. Del mismo modo el investigador debe declarar los conflictos de interés que puedan afectar el curso de la investigación en la publicación de resultados.

Consentimiento informado y expreso. La información vertida en la investigación y que debe ser publicada debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica de las personas e instituciones involucradas en la investigación.

V. RESULTADOS.

5.1 Resultados

Sobre las características de los representantes de las MYPES

Tabla 4.

Edad de los representantes de las MYPES

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 31 a 40 años | 6 | 40,0 % | 40,0 % |
| | 41 años a más | 9 | 60,0 % | 100,0 % |
| | Total | 15 | 100,0 % | 100,0 % |

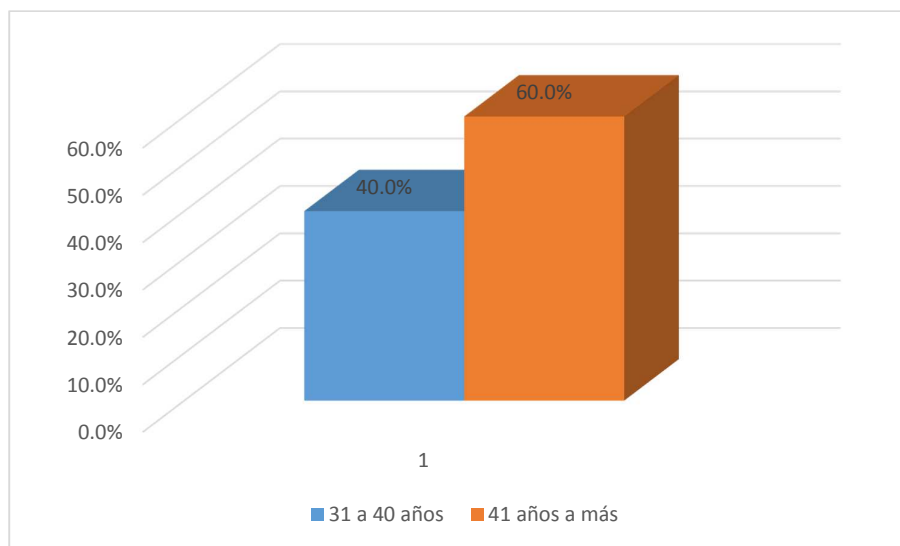


Figura 1. Edad de los representantes de las MYPES

Interpretación.

El 40,0% de los representantes de las MYPES tienen entre 31 a 40 años de edad y el 60,0% tienen entre 41 años a más.

Tabla 5.

Estado civil de los representantes de las MYPES

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Soltero | 6 | 20.0% | 20.0% | 20.0% |
| | Casado | 4 | 46.7% | 46.7% | 66.7% |
| | Conviviente | 2 | 13.3% | 13.3% | 80.0% |
| | Divorciado | 3 | 20.0% | 20.0% | 100.0% |
| | Total | 15 | 100.0% | 100,0 % | |

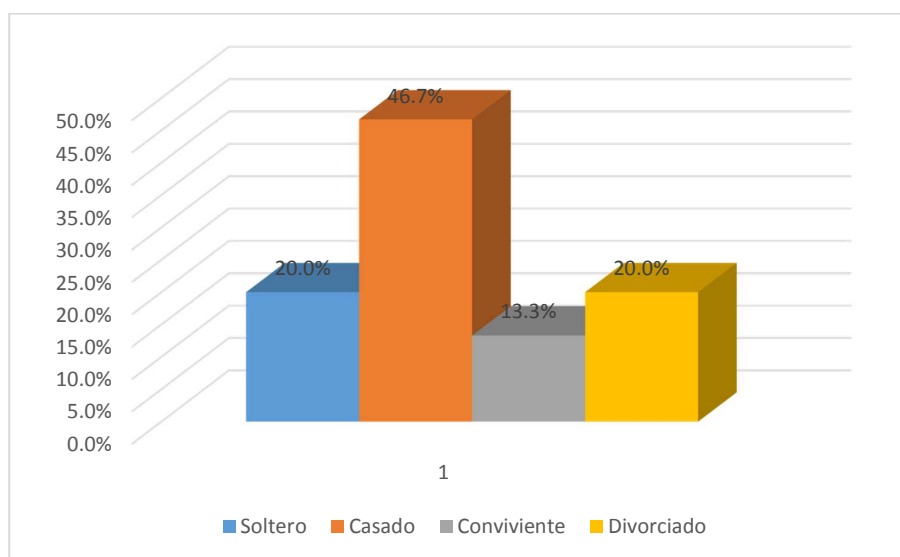


Figura 2. Estado civil de los representantes de las MYPES

Interpretación.

El 20.0% de los representantes de las MYPES son solteros, el 46.7% son casados, 13.3% son convivientes y 20.0 % son divorciados.

Tabla 6.

Género de los representantes de las MYPES

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Femenino | 3 | 20.0% | 20.0% |
| | Masculino | 12 | 80.0% | 100.0% |
| | Total | 15 | 100.0% | 100.0% |

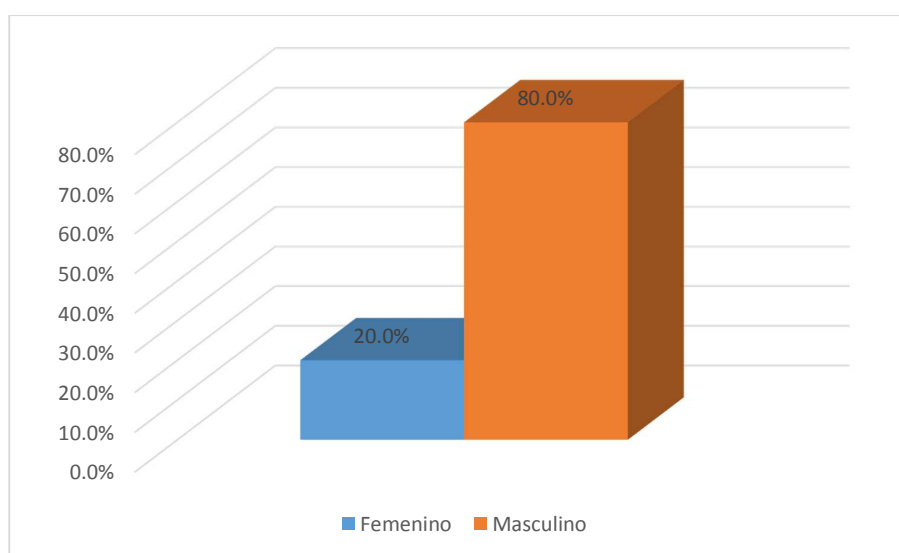


Figura 3. Género de los representantes de las MYPES

Interpretación.

El 20.0% de los representantes de las MYPES son de género femenino y el 80.0% son de género masculino.

Tabla 7.

Grado de instrucción de los representantes de las MYPES

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Superior | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

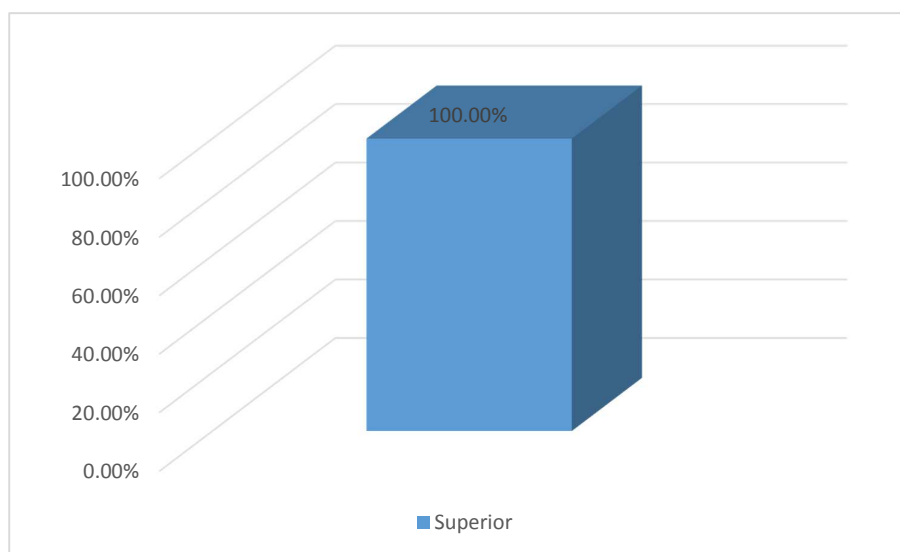


Figura 4. Grado de instrucción de los representantes de las MYPES

Interpretación.

El 100.0% de los representantes de las MYPES tienen educación superior.

Tabla 8.

Cargo en la empresa de los representantes de las MYPES

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Gerente | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

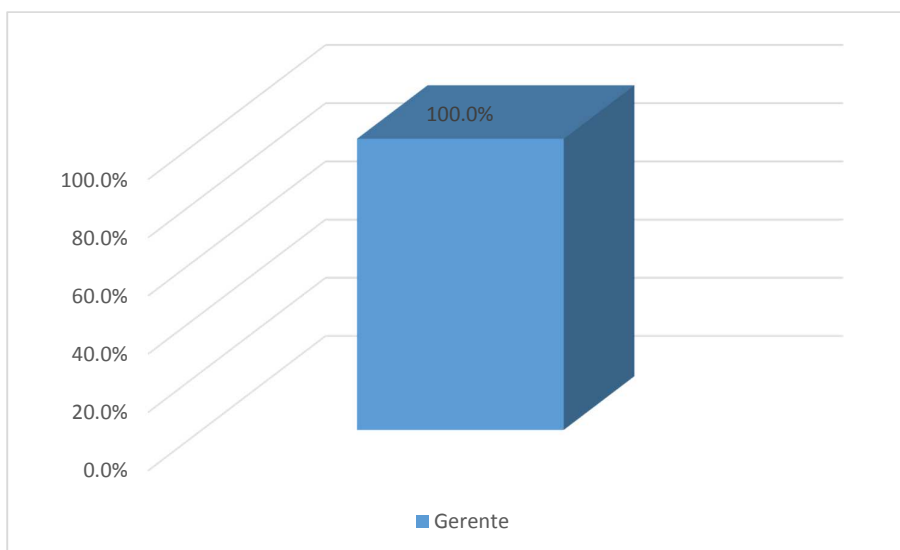


Figura 5. Cargo en la empresa de los representantes de las MYPES

Interpretación.

El 100.0% de los representantes de las MYPES ostentan el cargo de gerentes de la empresa.

Sobre las características de las MYPES

Tabla 9.

Tiempo de funcionamiento en el mercado de la MYPE

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 a 5 años | 5 | 33.3% | 33.3% |
| | 6 a 10 años | 5 | 33.3% | 66.7% |
| | 11 a más años | 5 | 33.3% | 100.0% |
| | Total | 15 | 100.0% | 100.0% |

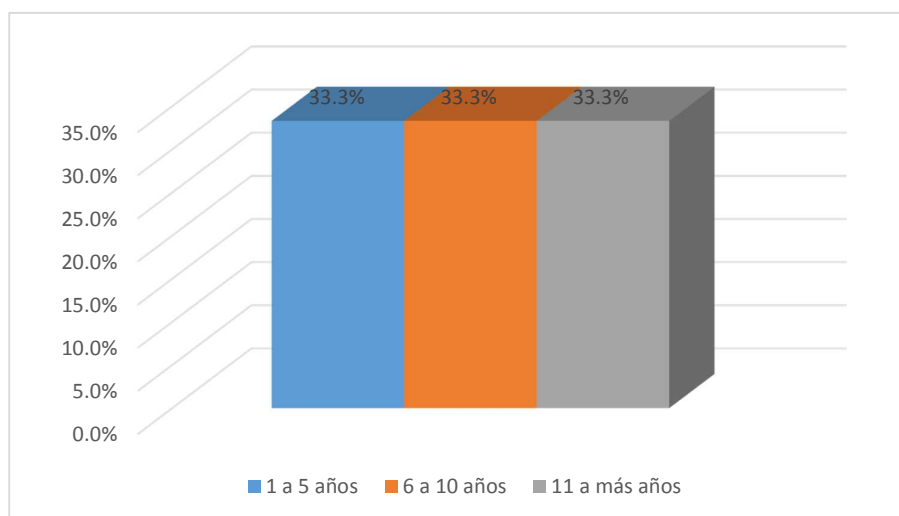


Figura 6. Tiempo de funcionamiento en el mercado de la MYPE

Interpretación.

El 33.3% de las MYPES tienen entre 1 a 5 años de funcionamiento en el mercado, 33.3% tienen entre 6 a 10 años y el 33.3% tienen más de 11 años de funcionamiento en el mercado.

Tabla 10.

Cantidad de los trabajadores de la MYPE

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 a 5 trabajadores | 4 | 26.7% | 26.7% |
| | 6 a más | 11 | 73.3% | 100.0% |
| | Total | 15 | 100.0% | |

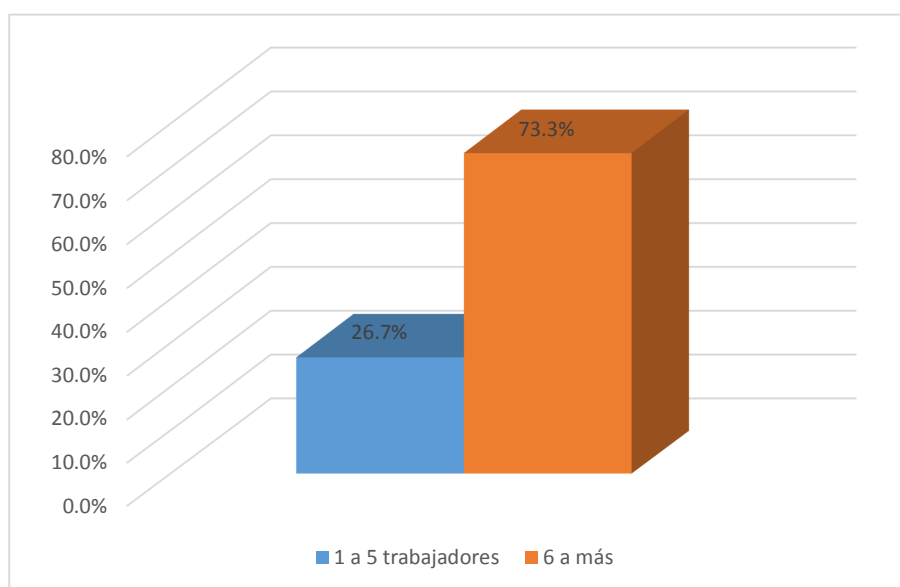


Figura 7. Cantidad de los trabajadores de la MYPE

Interpretación.

El 26.7% de las MYPES tienen entre 1 a 5 trabajadores y el 73.3% tienen entre 6 a más trabajadores.

Tabla 11.

Formalización de la MYPE

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí | 15 | 100.0% | 100.0% |

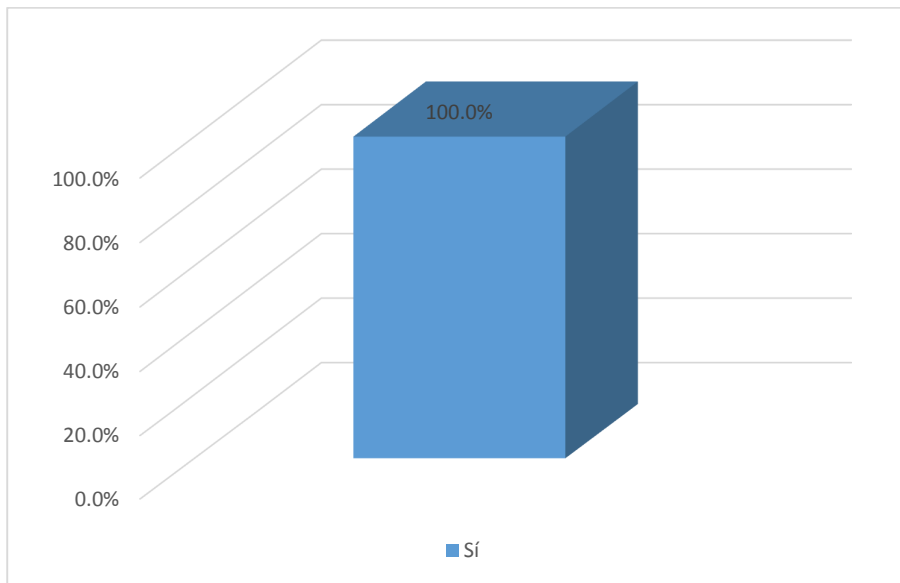


Figura 8. Formalización de la MYPE

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES están formalizadas de acuerdo a las exigencias de la administración pública.

Sobre las características de la gestión de calidad de las MYPES

Dimensión planificación

Tabla 12.

Fijación de objetivos de calidad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

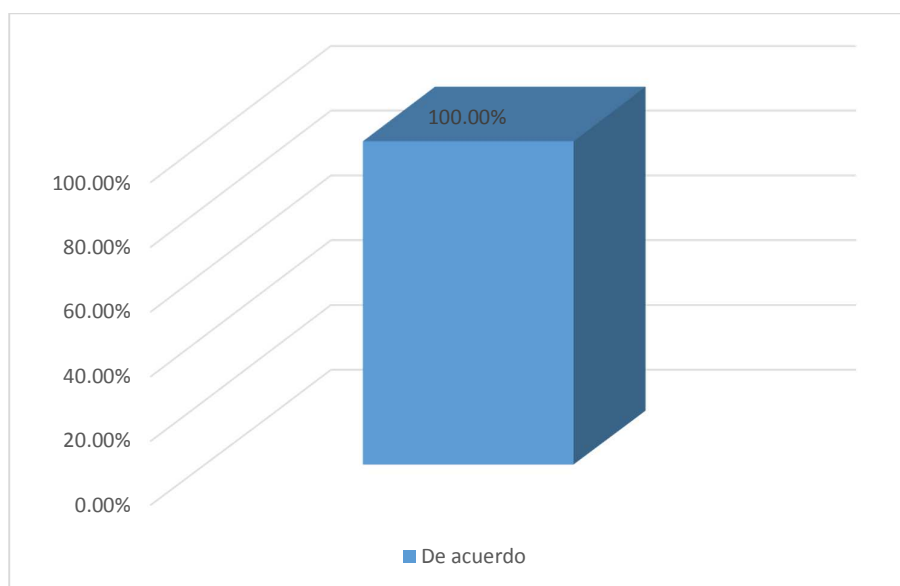


Figura 9. Fijación de objetivos de calidad

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo con que la empresa fija objetivos en el proceso de planificación.

Tabla 13.

Identifica los posibles clientes

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente de acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

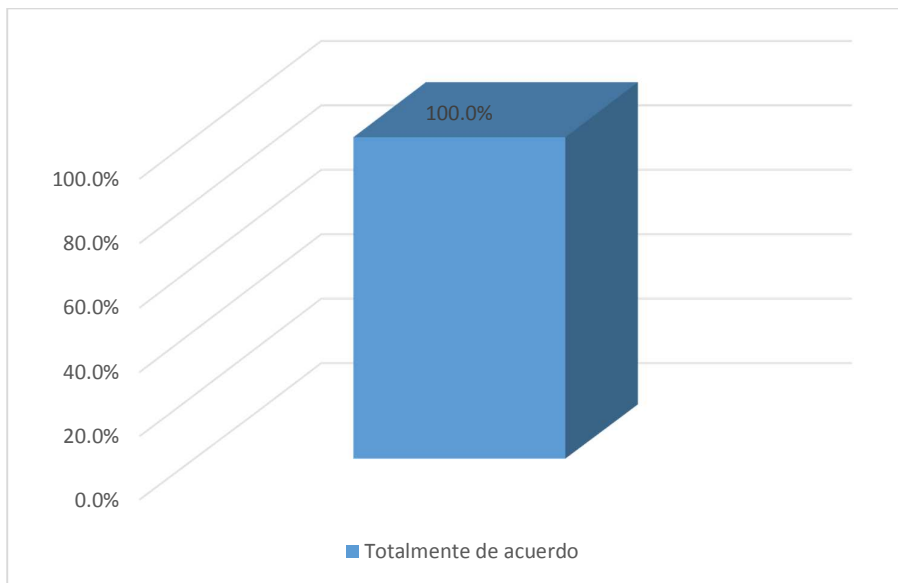


Figura 10. Identifica los posibles clientes

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está totalmente de acuerdo con que la empresa identifica los posibles clientes en el proceso de planificación.

Tabla 14.

Identifica las necesidades de los clientes

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente de acuerdo | 3 | 20.0% | 20.0% | 20.0% |
| | De acuerdo | 9 | 60.0% | 60.0% | 80.0% |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 20.0% | 20.0% | 100.0% |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

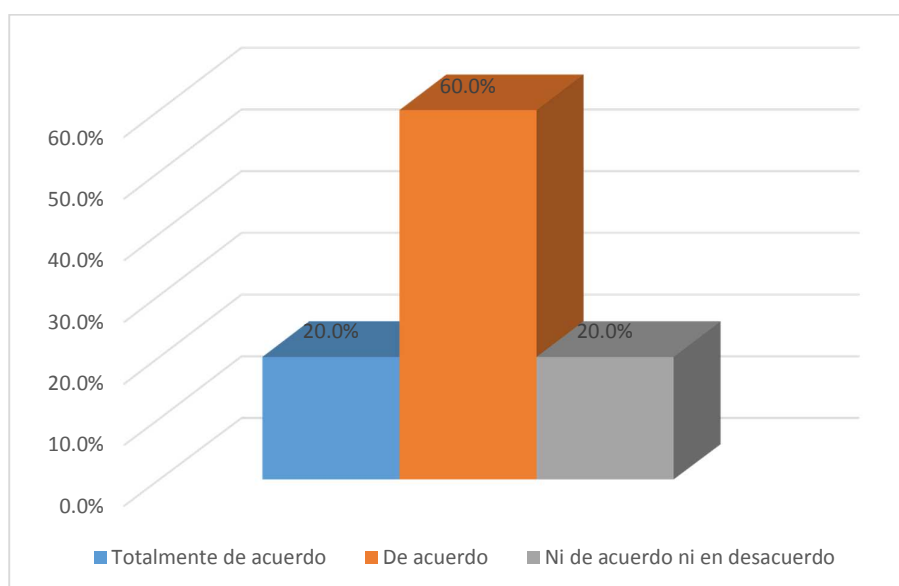


Figura 11. Identifica las necesidades de los clientes

Interpretación.

El 20.0% de las MYPES está totalmente de acuerdo con que la empresa identifica las necesidades de los clientes en el proceso de planificación, 60.0% esta de acuerdo y 20.0% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 15.

Elabora los servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido De acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

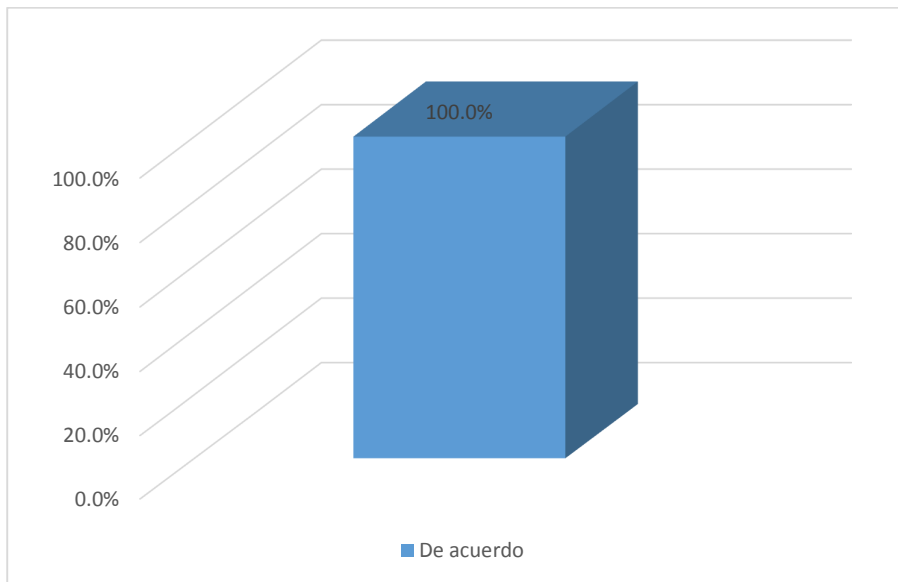


Figura 12. Elabora los servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo con que la empresa elabora los servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes en el proceso de planificación.

Tabla 16.

Establecimiento de controles en los procesos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | | | |
| De acuerdo | 9 | 60.0% | 60.0% | 60.0% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6 | 40.0% | 40.0% | 100.0% |
| Total | 15 | 100.0% | 100.0% | |

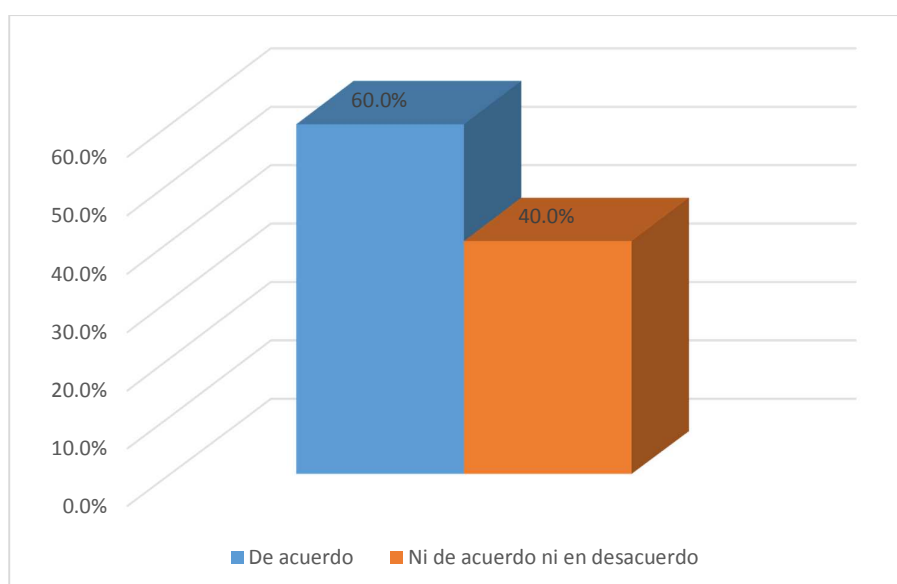


Figura 13. Establecimiento de controles en los procesos

Interpretación.

El 60.0% de las MYPES está de acuerdo con que la empresa establece controles en los procesos la planificación de la empresa y el 40.0% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Dimensión control de calidad

Tabla 17.

Evalúa el comportamiento de la calidad real

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

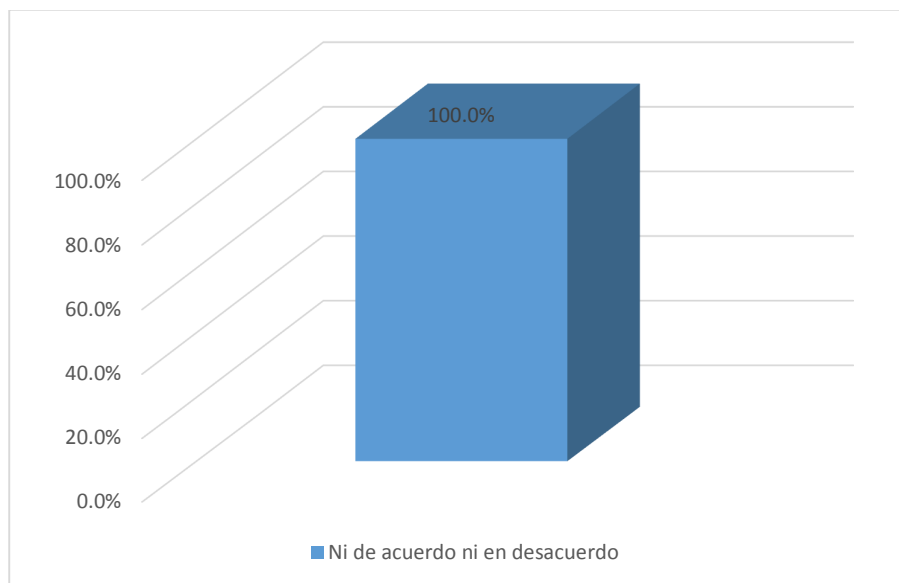


Figura 14. Evalúa el comportamiento de la calidad real

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la empresa evalúa el comportamiento de la calidad real en el proceso de control de la calidad.

Tabla 18.

Comparación del comportamiento real con los objetivos de calidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 8 | 53.3% | 53.3% |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7 | 46.7% | 100.0% |
| Total | 15 | 100.0% | 100.0% | |

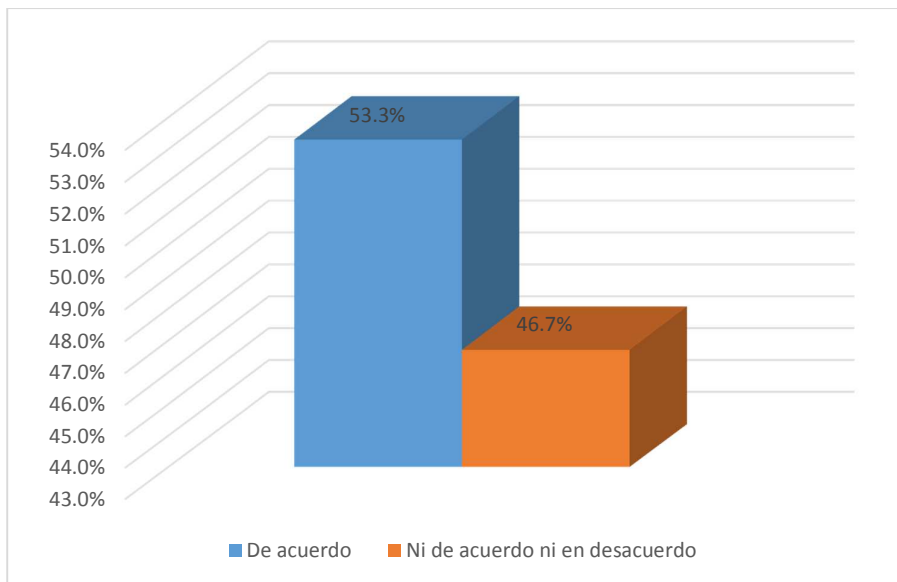


Figura 15. Comparación del comportamiento real con los objetivos de calidad

Interpretación.

El 53.3% de las MYPES está de acuerdo en que la empresa hace la compración del comportamiento real de la calidad con los objetivos de la calidad en el proceso de control de la calidad y el 46.7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 19.

Erradicación de las diferencias entre lo real y los objetivos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| De acuerdo | 9 | 60.0% | 60.0% | 60.0% |
| Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6 | 40.0% | 40.0% | 100.0% |
| Total | 15 | 100.0% | 100.0% | |

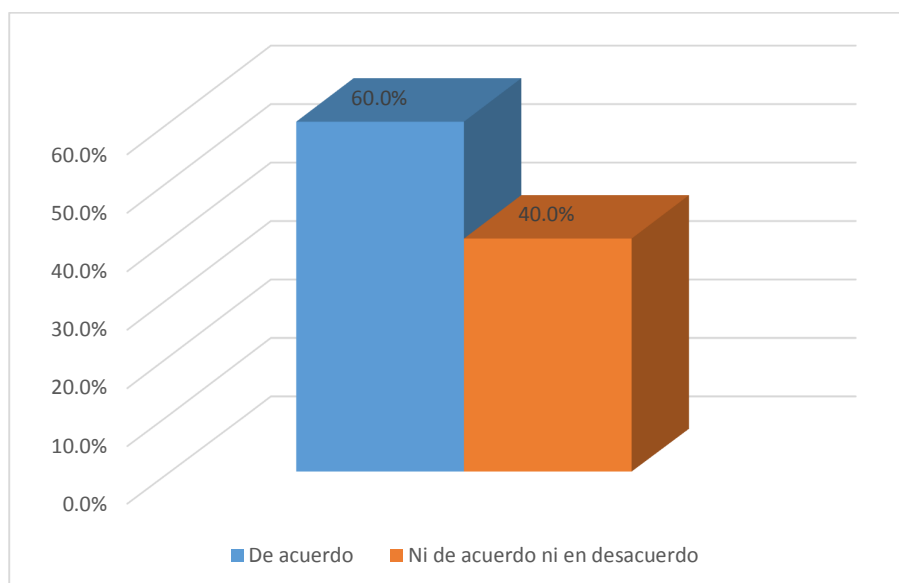


Figura 16. Erradicación de las diferencias entre lo real y los objetivos

Interpretación.

El 60.0% de las MYPES está de acuerdo en que la empresa realiza acciones para erradicar las diferencias entre la calidad real y los objetivos en el proceso de control de la calidad y el 40.0% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Dimensión mejora de la calidad

Tabla 20.

Infraestructura para asegurar la calidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 10 | 66.7% | 66.7% |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5 | 33.3% | 100.0% |
| Total | 15 | 100.0% | 100.0% | |

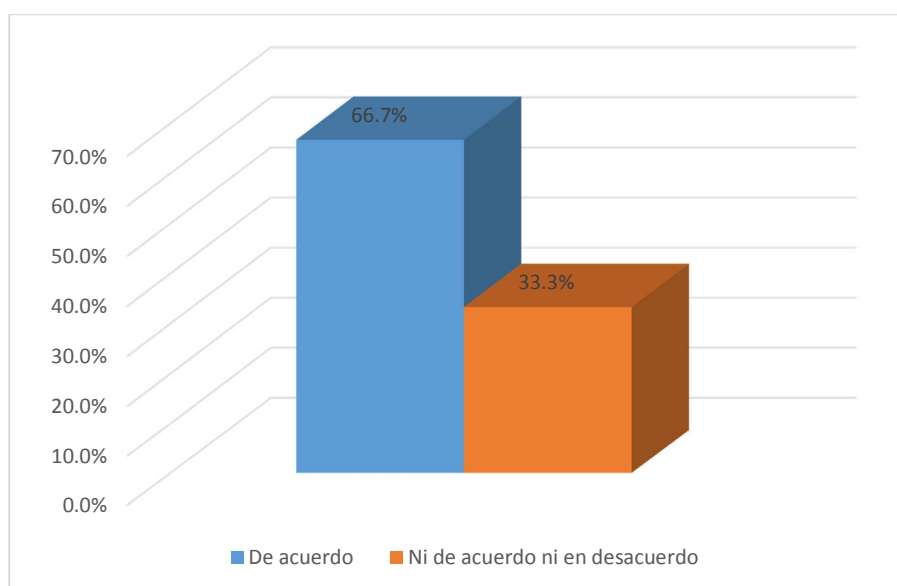


Figura 17. Infraestructura para asegurar la calidad

Interpretación.

El 66.7% de las MYPES está de acuerdo en que la empresa cuenta con una infraestructura adecuada para asegurarla mejora de la calidad y el 33.3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 21.

Adecuación del servicio a las necesidades específicas del cliente

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido De acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

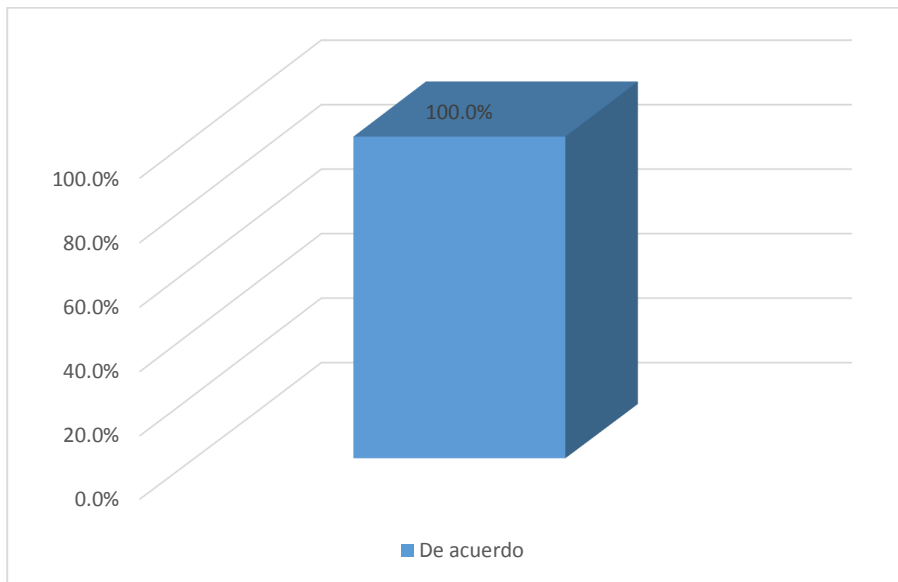


Figura 18. Adecuación del servicio a las necesidades específicas del cliente

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo en que la empresa adecua el servicio a las necesidades específicas del cliente para la mejora de la calidad.

Tabla 22.

Asignación de equipo especializado para concretar las mejoras

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| De acuerdo | 4 | 26.7% | 26.7% | 26.7% |
| Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11 | 73.3% | 73.3% | 100.0% |
| Total | 15 | 100.0% | 100.0% | |

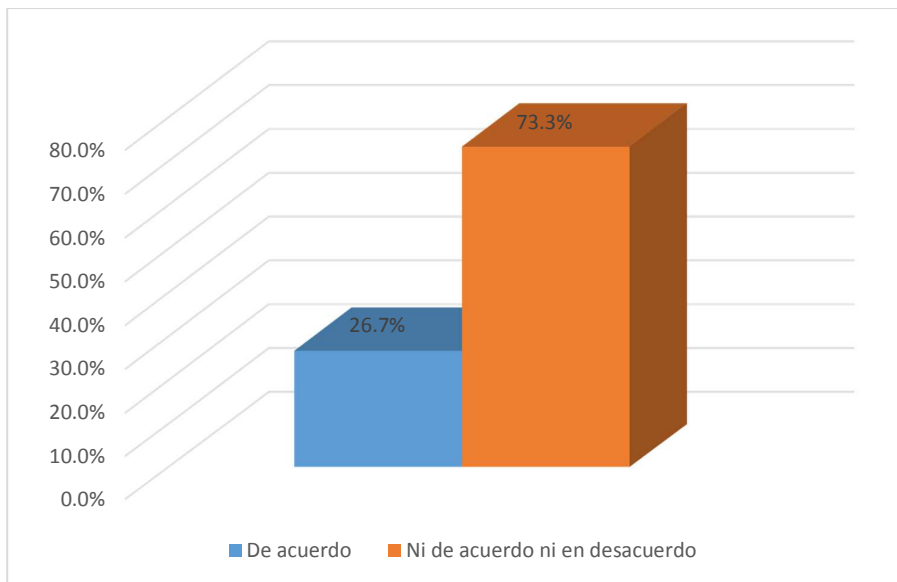


Figura 19. Asignación de equipo especializado para concretar las mejoras

Interpretación.

El 26.7% de las MYPES está de acuerdo en que la empresa asigna un equipo especializado para concretar la mejora del servicio.

Tabla 23.

La empresa proporciona recursos para la mejora

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 6 | 40.0% | 40.0% |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9 | 60.0% | 100.0% |
| Total | 15 | 100.0% | 100.0% | |

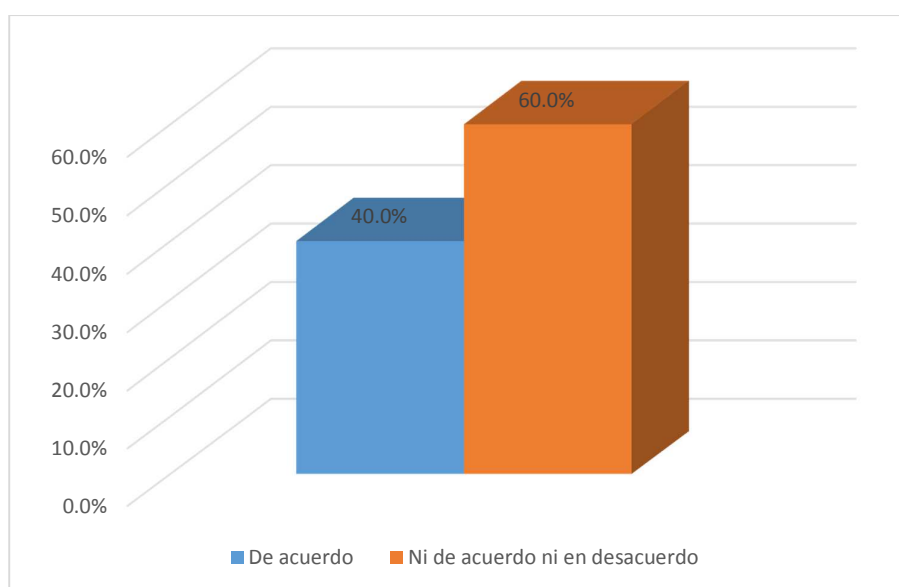


Figura 20. La empresa proporciona recursos para la mejora

Interpretación.

El 40.0% de las MYPES está de acuerdo en que la empresa proporciona recursos necesarios para la mejora de la calidad del servicio y el 60.0% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 24.

La empresa motiva a los empleados para emprender mejoras

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido De acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

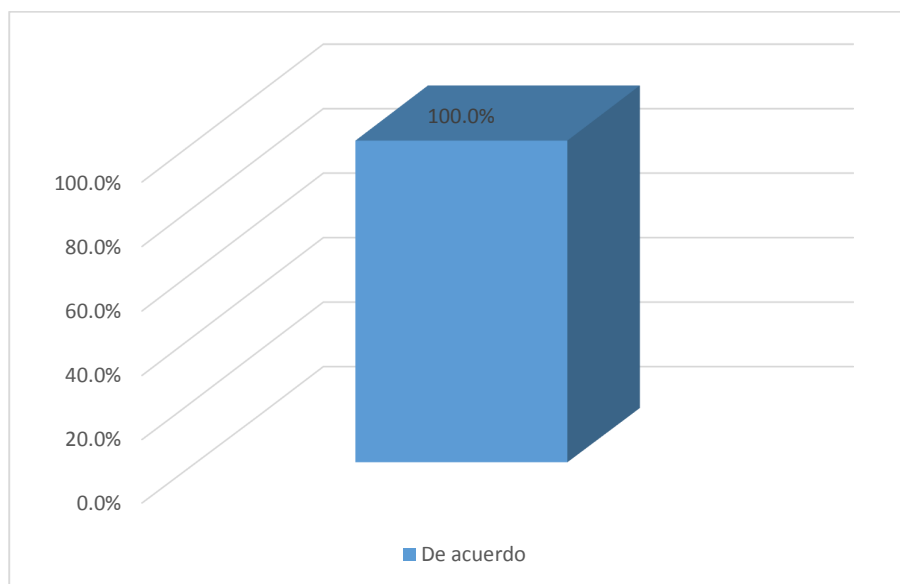


Figura 21. La empresa motiva a los empleados para emprender mejoras

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo en que la empresa motiva a los empleados a realizar las acciones de mejora del servicio.

Tabla 25.

La empresa capacita a los empleados para obtener resultados óptimos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 60.0% | 60.0% |
| Válido | De acuerdo | 6 | 40.0% | 100.0% |
| | Total | 15 | 100.0% | |

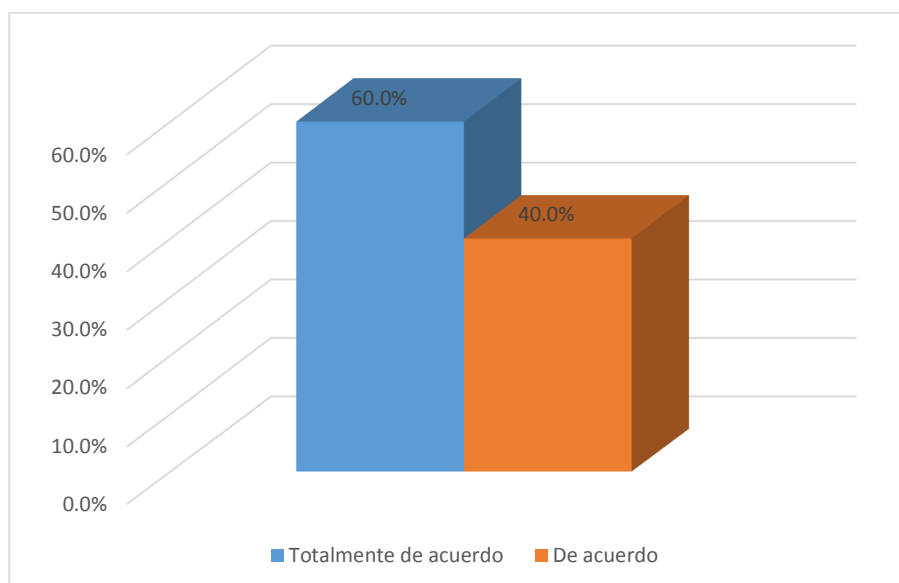


Figura 22. La empresa capacita a los empleados para obtener resultados óptimos

Interpretación.

El 60.0% de las MYPES está totalmente de acuerdo en que la empresa capacita a los empleados para obtener resultados óptimos en la mejora de la calidad.

Tabla 26.

Valoración de la variable gestión de la calidad de acuerdo a niveles

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Medio | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

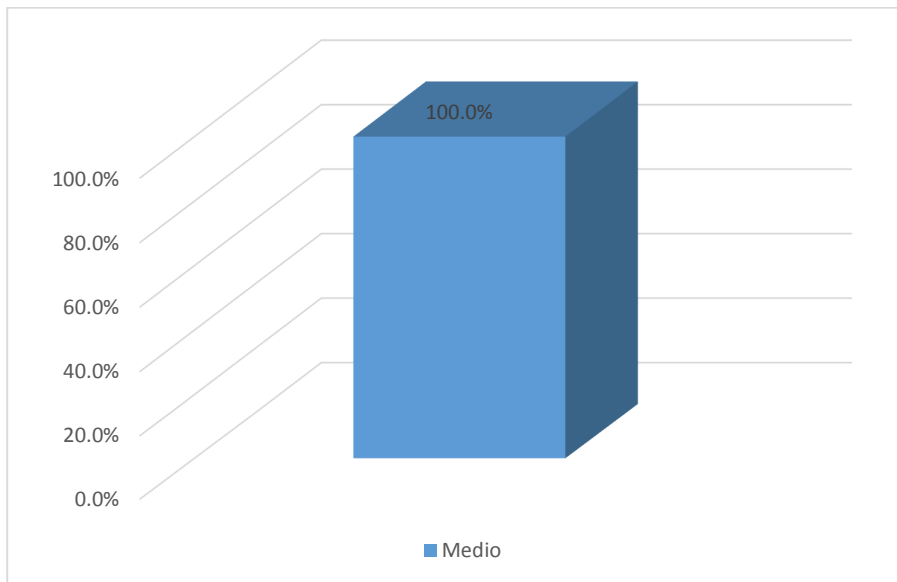


Figura 23. Valoración de la variable gestión de la calidad de acuerdo a niveles

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES considera que la gestión de calidad en al empresa es de nivel medio.

Sobre las características de los beneficios de las MYPES

Beneficios para el cliente

Tabla 27.

Servicios oportunos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Totalmente de acuerdo | 11 | 73.3% | 73.3% |
| Válido | De acuerdo | 4 | 26.7% | 100.0% |
| | Total | 15 | 100.0% | |

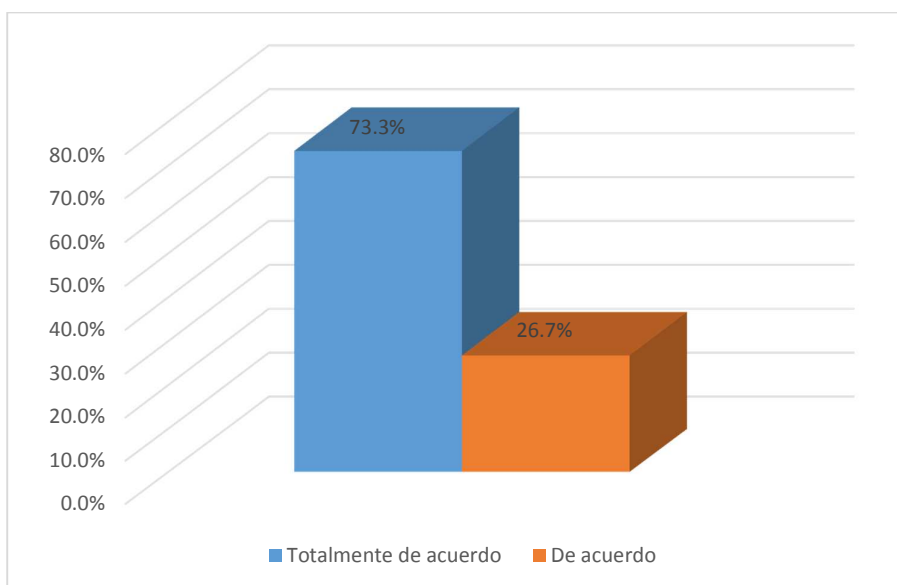


Figura 24. Servicios oportunos

Interpretación.

El 73.3% de las MYPES está totalmente de acuerdo que se tendrán servicios oportunos como beneficio para los clientes con la aplicación de la gestión de calidad y el 26.7% está de acuerdo.

Tabla 28.

Servicios eficientes

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 7 | 46.7% | 46.7% |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 8 | 53.3% | 100.0% |
| Total | 15 | 100.0% | 100.0% | |

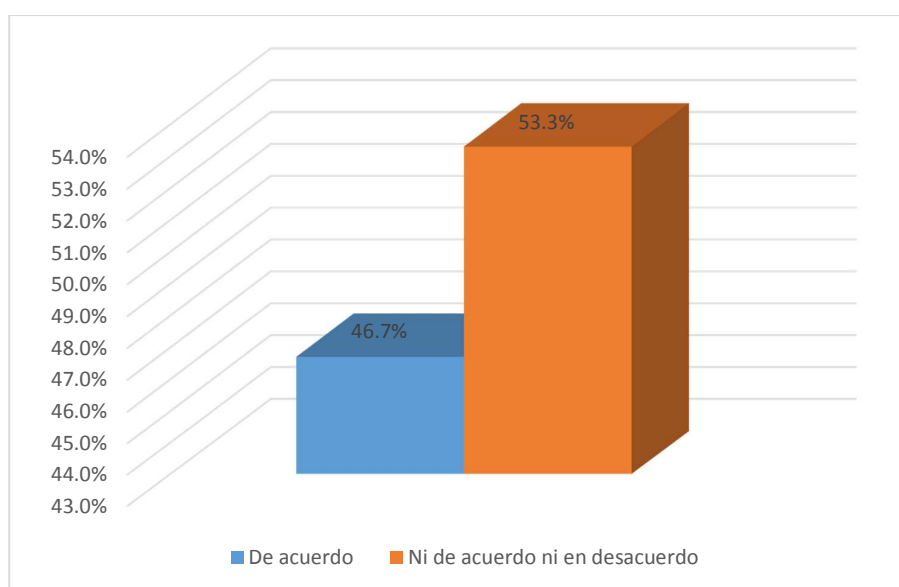


Figura 25. Servicios eficientes

Interpretación.

El 46.7% de las MYPES está de acuerdo que se tendrán servicios eficientes como beneficio para los clientes con la aplicación de la gestión de calidad y el 53.3% está de ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 29.

Servicios de calidad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 10 | 66.7% | 66.7% | 66.7% |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5 | 33.3% | 33.3% | 100.0% |
| Total | | 15 | 100.0% | 100.0% | |

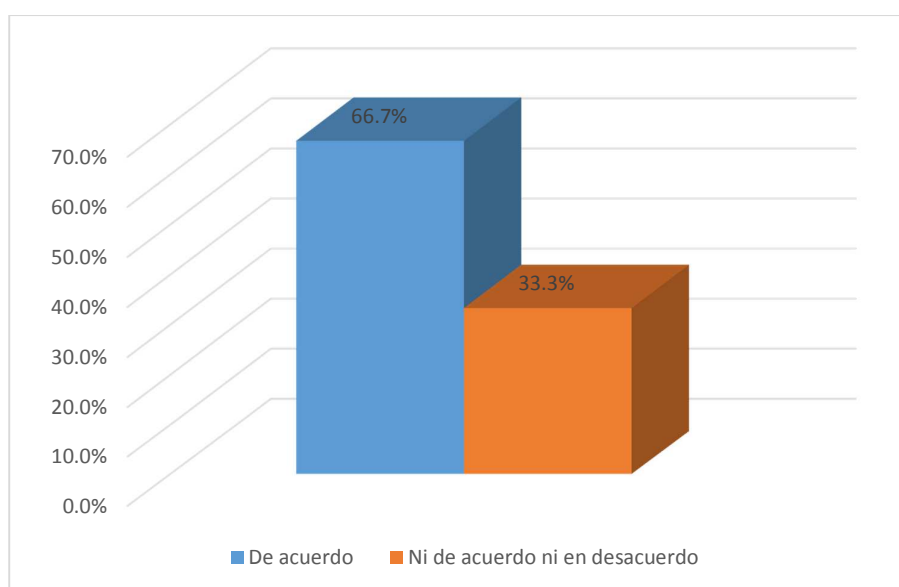


Figura 26. Servicios de calidad

Interpretación.

El 66.7% de las MYPES está de acuerdo que se tendrán servicios de calidad como beneficio para los clientes con la aplicación de la gestión de calidad y el 33.3% está de ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Beneficios para los empleados

Tabla 30.

Menos esfuerzo físico

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente de acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

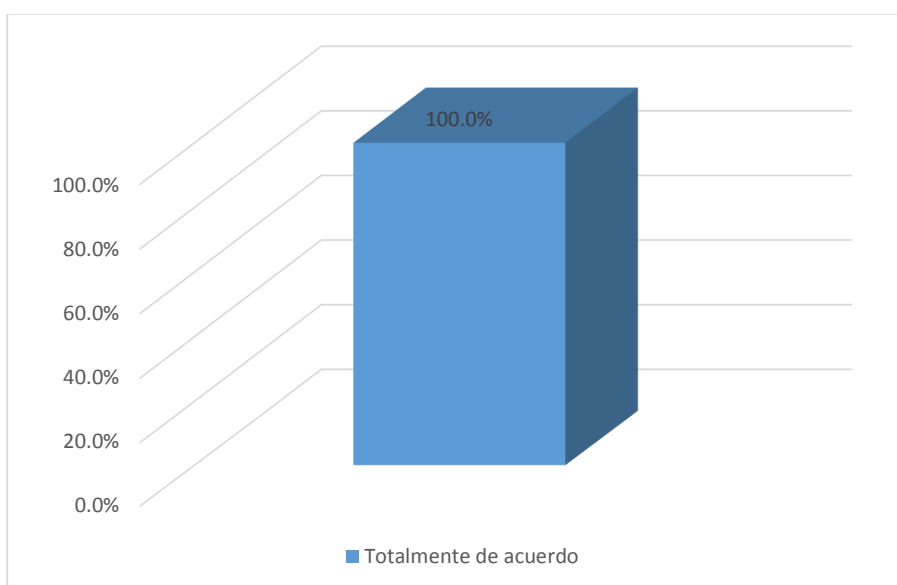


Figura 27. Menos esfuerzo físico

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está totalmente de acuerdo que los trabajadores de la empresa realizarán menos esfuerzo físico en el desempeño de sus labores como efecto de la gestión de calidad.

Tabla 31.

Menos esfuerzo mental

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 5 | 33.3% | 33.3% | 33.3% |
| Válido De acuerdo | 10 | 66.7% | 66.7% | 100.0% |
| Total | 15 | 100.0% | 100.0% | |

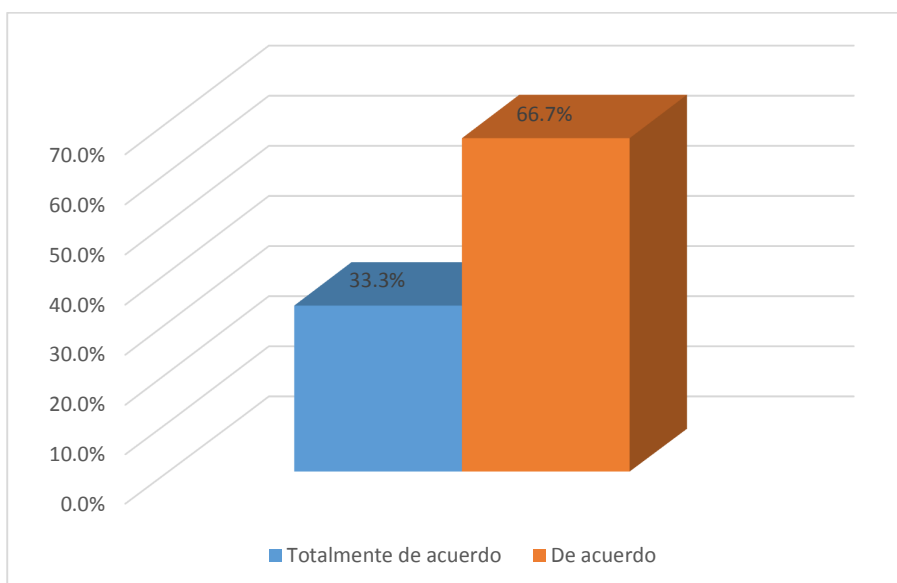


Figura 28. Menos esfuerzo mental

Interpretación.

El 33.3% de las MYPES está totalmente de acuerdo que los trabajadores de la empresa realizarán menos esfuerzo mental en el desempeño de sus labores como efecto de la gestión de calidad y el 66.7% está de acuerdo.

Tabla 32.

Mayor satisfacción

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente de acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

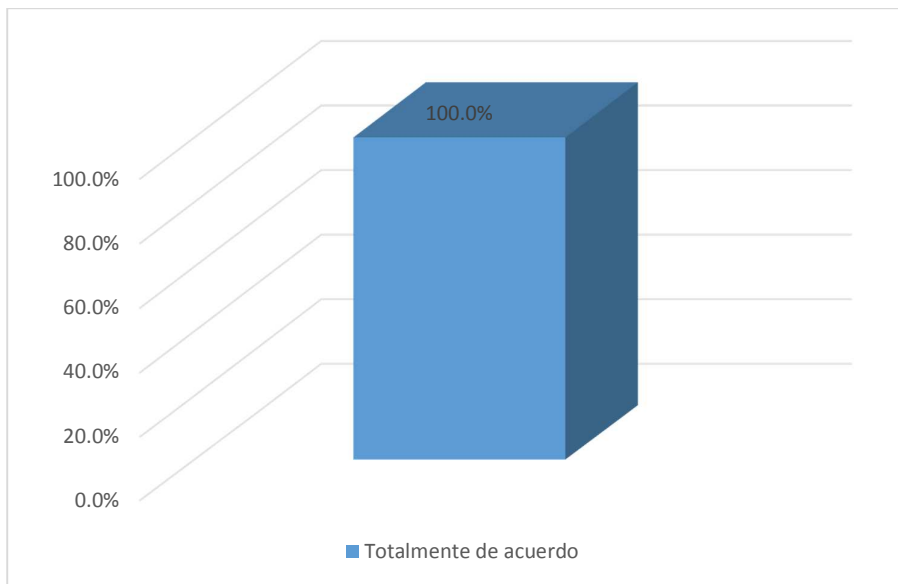


Figura 29. Mayor satisfacción

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está totalmente de acuerdo que los trabajadores de la empresa obtendrán mayor satisfacción en su trabajo como efecto de la gestión de calidad.

Tabla 33.

Clima organizacional mejorado

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido De acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

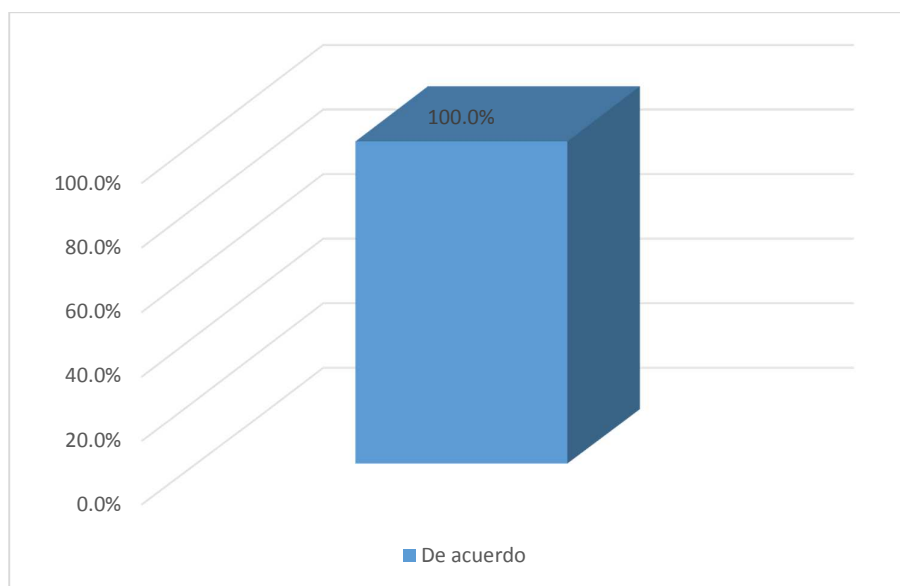


Figura 30. Clima organizacional mejorado

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo que los trabajadores de la empresa obtendrán un mejor clima organizacional en su trabajo como efecto de la gestión de calidad.

Tabla 34.

Reducción de sobrecargas laborales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

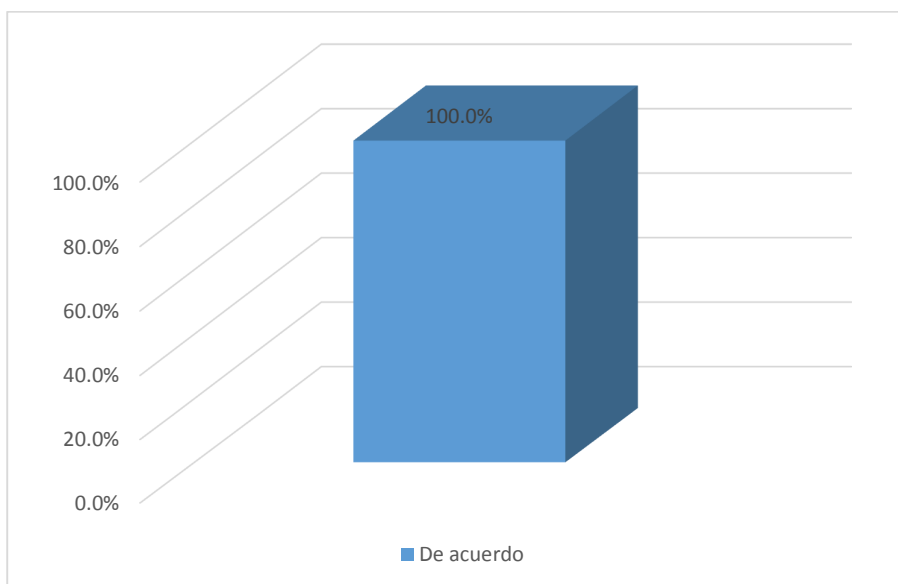


Figura 31. Reducción de sobrecargas laborales

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo que los trabajadores de la empresa obtendrán una Reducción de sobrecargas laborales en su trabajo como efecto de la gestión de calidad.

Beneficios para la empresa

Tabla 35.

Mejora de la imagen de la empresa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido De acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

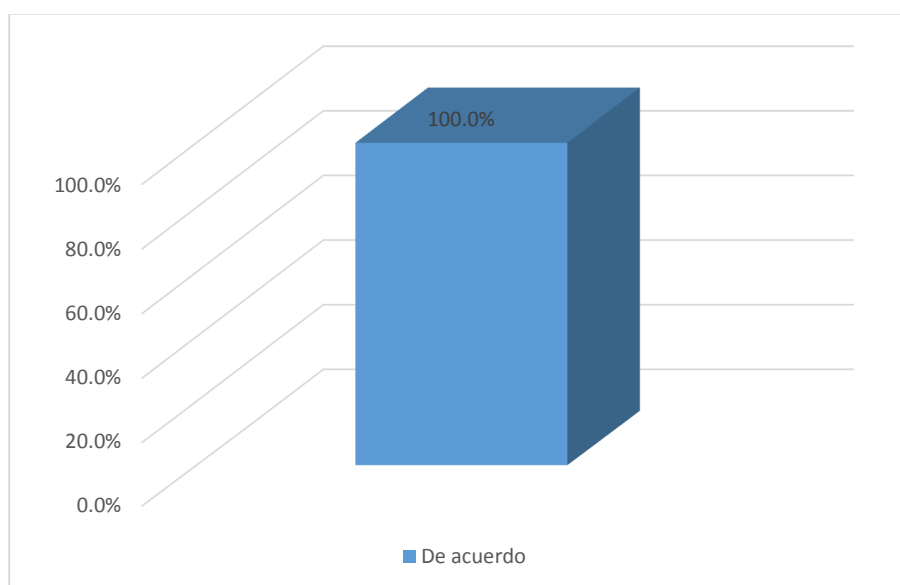


Figura 32. Mejora de la imagen de la empresa

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo que la imagen de la empresas se verá mejorada como efecto de la gestión de calidad.

Tabla 36.

Cordialidad, tolerancia y responsabilidad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

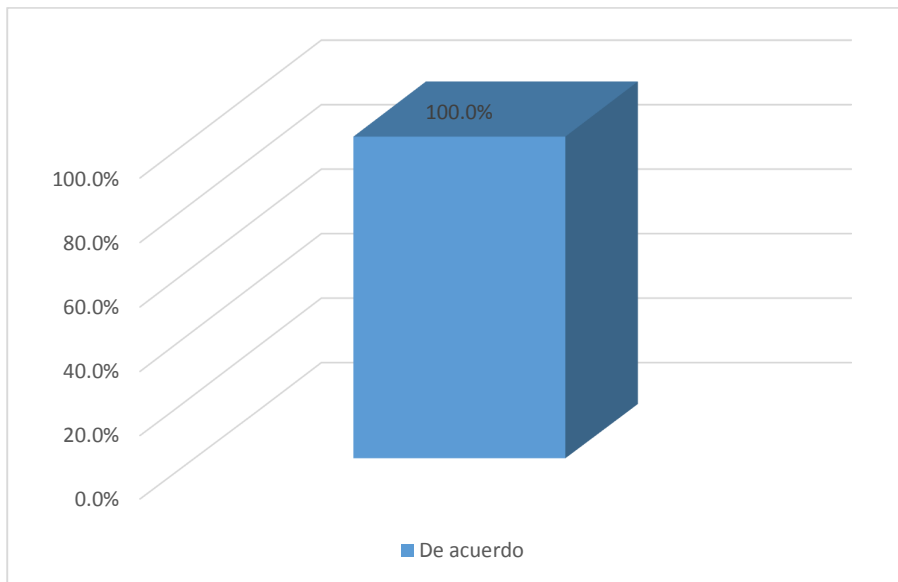


Figura 33. Cordialidad, tolerancia y responsabilidad

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo que la cordialidad, tolerancia y responsabilidad en la empresas se verá mejorada como efecto de la gestión de calidad.

Tabla 37.

Disminución de trámites

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

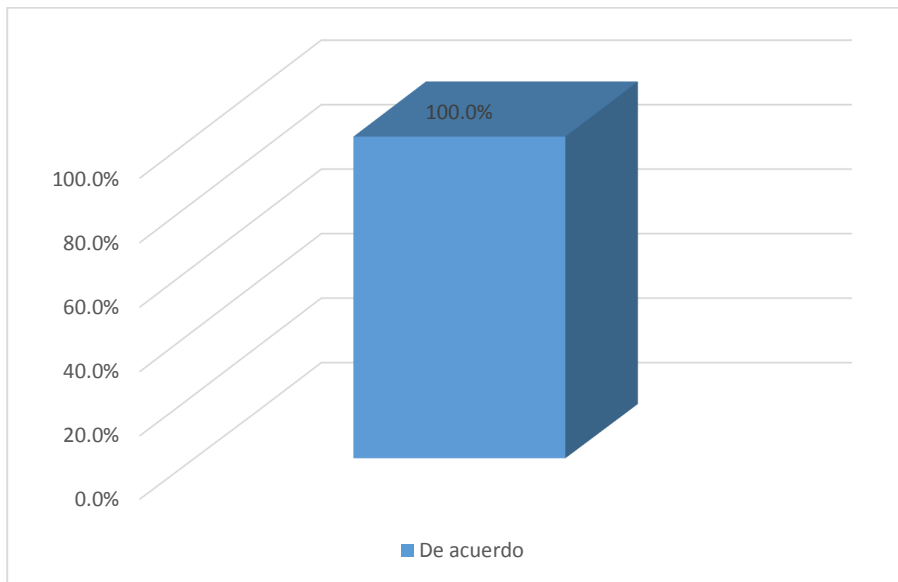


Figura 34. Disminución de trámites

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo que la disminución de trámites en la empresas se verá mejorada como efecto de la gestión de calidad.

Tabla 38.

Mejor uso de los recursos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

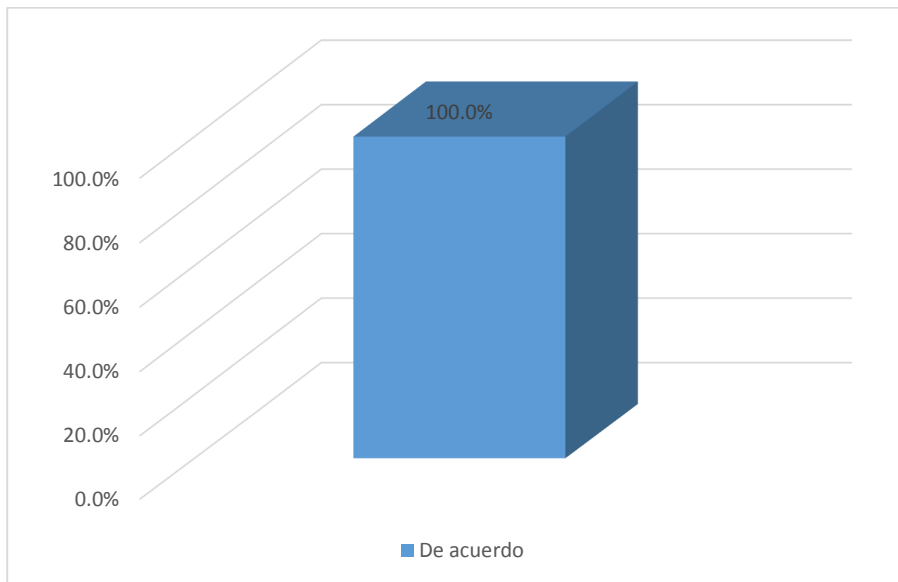


Figura 35. Mejor uso de los recursos

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo que el mejor uso de los recursos de la empresa se verá mejorada como efecto de la gestión de calidad.

Tabla 39.

Mejora de las relaciones internas y externas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

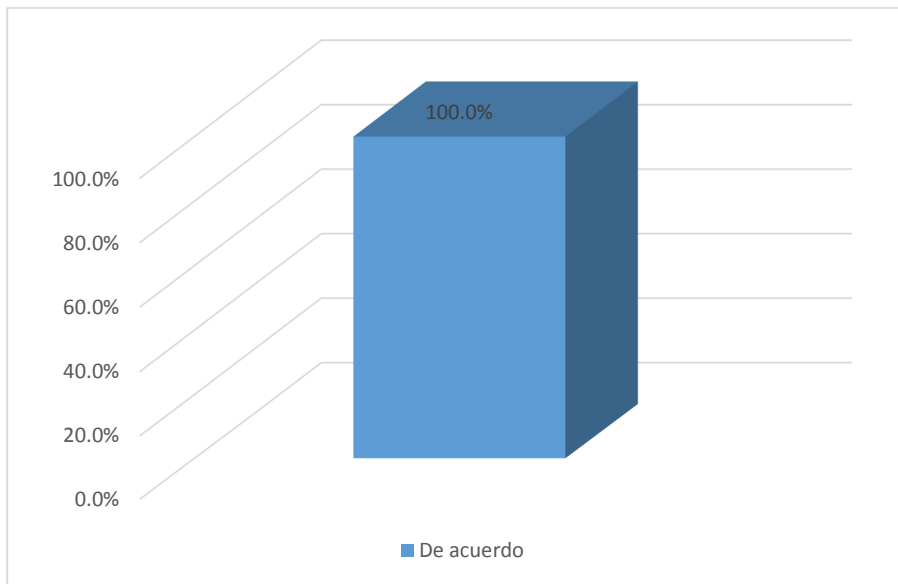


Figura 36. Mejora de las relaciones internas y externas

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo en que las relaciones interna y externas mejorarán en la empresa como efecto de la gestión de calidad.

Tabla 40.

Mejora de los procesos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

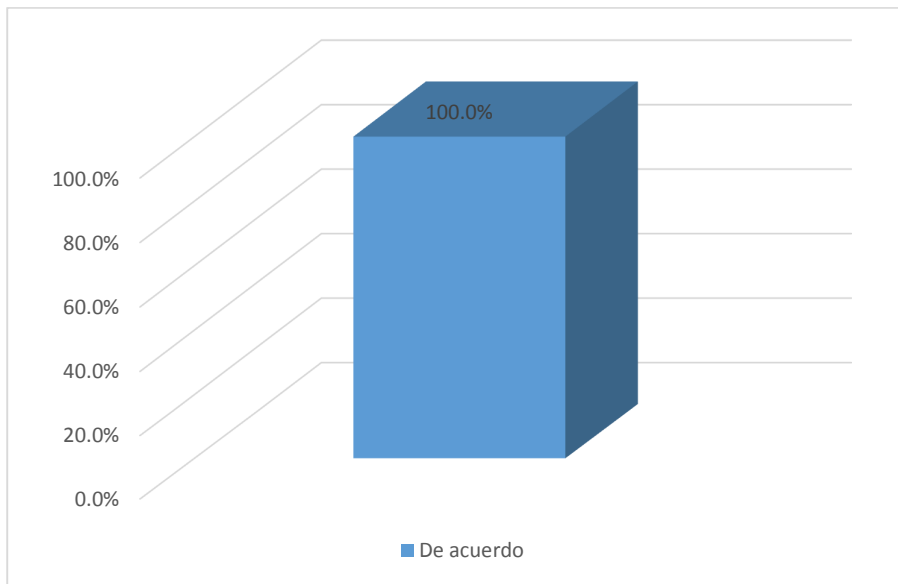


Figura 37. Mejora de los procesos

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo en que mejora de los procesos en la empresa disminuirá la demora en los servicios como efecto de la gestión de calidad.

Tabla 41.

Mejora continua

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido De acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

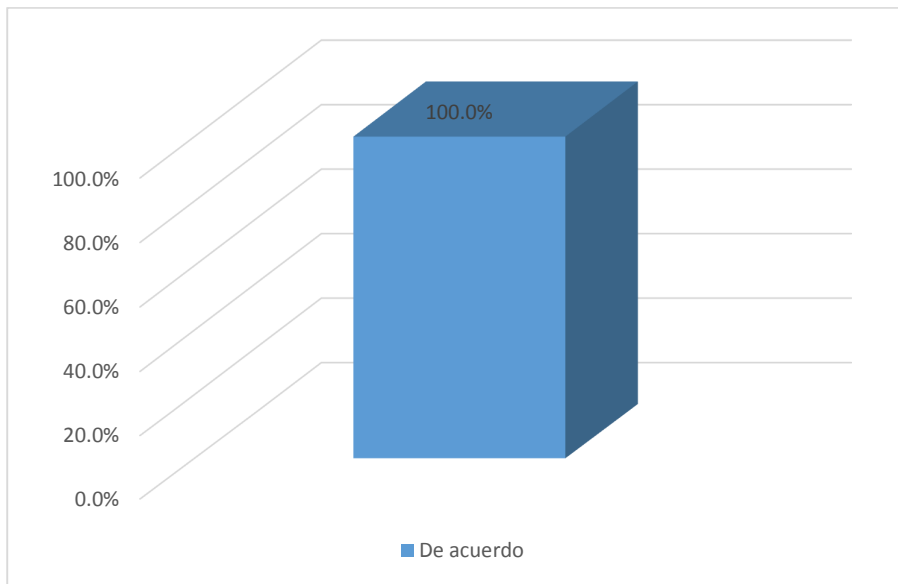


Figura 38. Mejora continua

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo en que la mejora continua implica la implementación de manuales de gestión como un efecto de la gestión de calidad.

Tabla 42.

Compromiso de los directivos y trabajadores

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

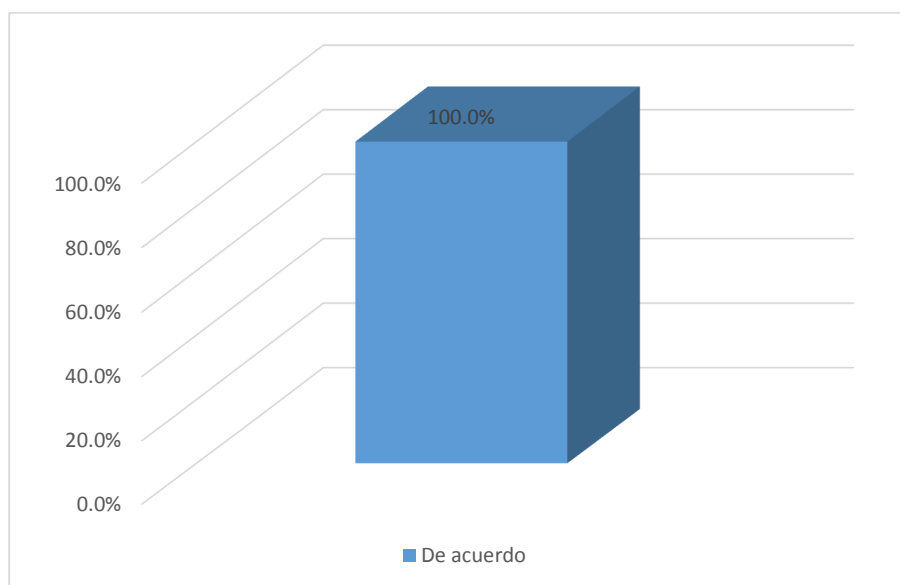


Figura 39. Compromiso de los directivos y trabajadores

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo en que se obtendrá el compromiso de la dirección y de los trabajadores como un efecto de la gestión de calidad.

Tabla 43.

Identificar las deficiencias del servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

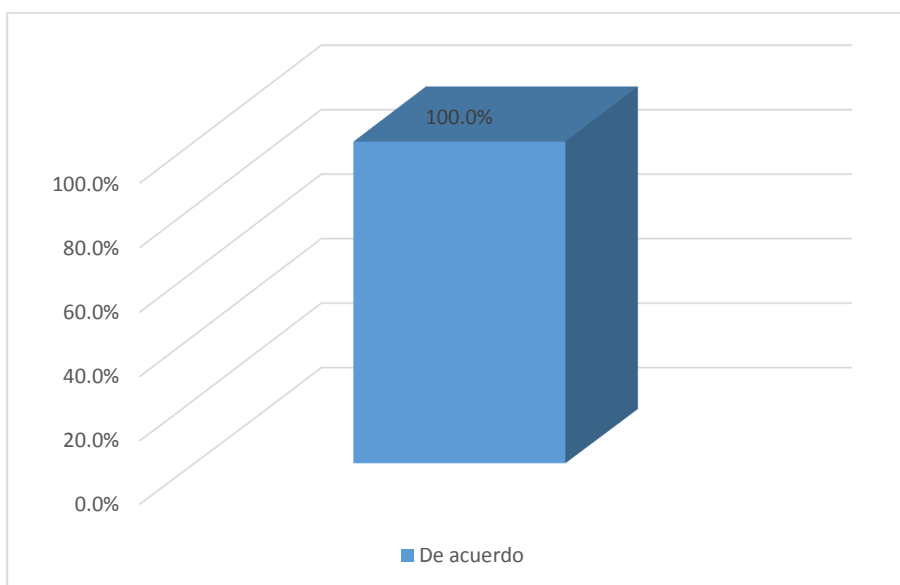


Figura 40. Identificar las deficiencias del servicio

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo que la mejora de los procesos ayuda a identificar las deficiencias en el servicio como un efecto de la gestión de calidad.

Tabla 44.

Aumento de la satisfacción interna y externa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

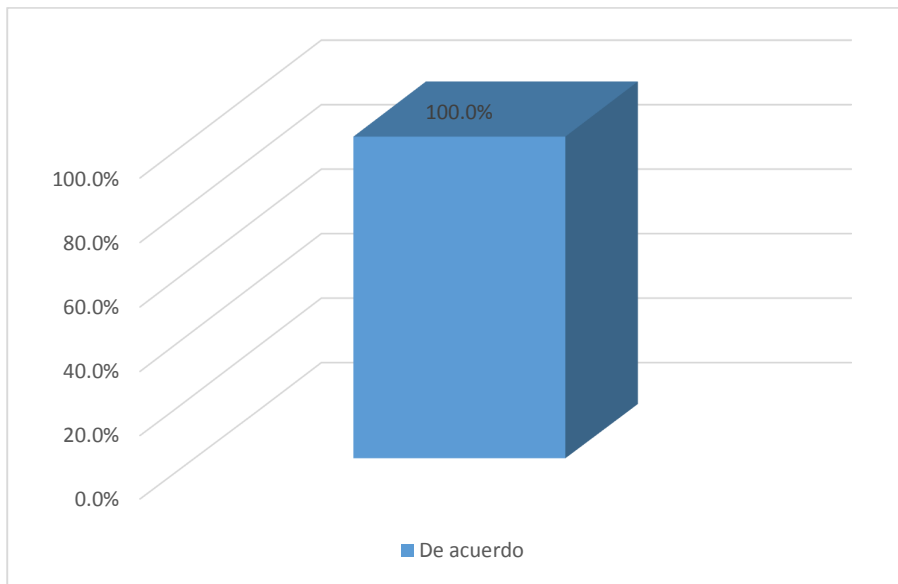


Figura 41. Aumento de la satisfacción interna y externa

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo que la gestión de calidad aumenta la satisfacción interna y externa en la empresa.

Tabla 45.

Valoración de la variable beneficios de las MYPES de acuerdo a niveles

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Medio | 15 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

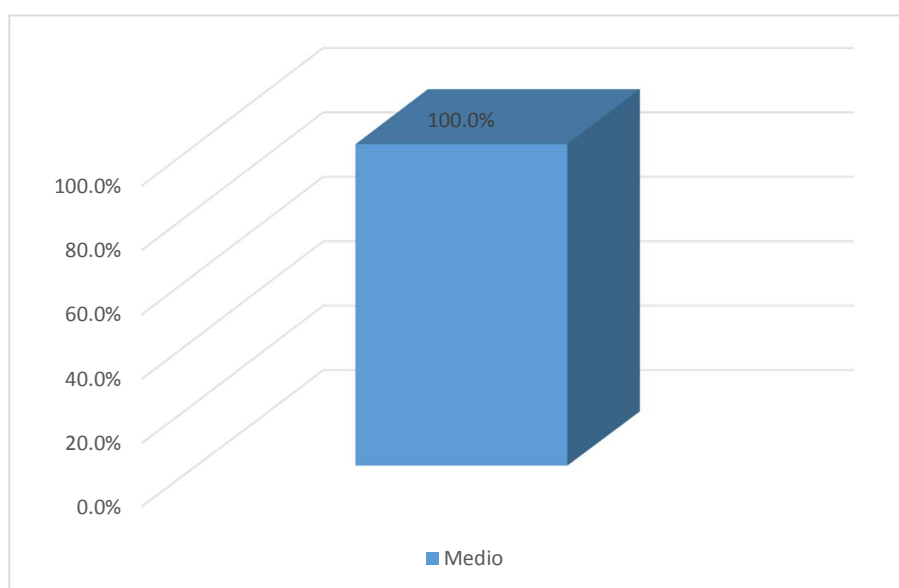


Figura 42. Valoración de la variable beneficios de las MYPES de acuerdo a niveles

Interpretación.

El 100.0% de las MYPES considera que los beneficios obtenidos de la aplicación de la gestión de calidad son de nivel medio.

5.2 Análisis de resultados

Sobre las características de los representantes de las MYPES

El 60% de los representantes de las empresas de este estudio tienen más de 41 años de edad, con ello se demuestra que estas empresas ya cuentan con varios años en el mercado y son personas relativamente sólidas y responsables para la labor que hacen.

En cuanto al estado civil de los representantes, se tiene que el 46.7% de ellos son casados, compartiendo responsabilidad entre sus familias y la empresa. Así también demuestra formalidad en la relación que actualmente llevan con sus familias.

En cuanto al género de los representantes, el 80% de ellos son varones teniendo en cuenta que esta labor también puede ser asumida por mujeres. Sin embargo en su mayoría quienes dirigen estas organizaciones son hombres. Cifra similar obtuvo Cárcamo (2016), que encontró en su investigación que el 100.0% de los empresarios era de género masculino.

En relación al grado de instrucción del empresario se tiene que el 100.0% de ellos provienen de universidad, es decir su preparación profesional es universitaria. Asumiendo que para asumir estos retos deben tener una preparación superior por las responsabilidades legales que ello requiere.

En cuanto al cargo del representante de la empresa, se tiene que el 100.0% de ellos son los gerentes de la empresa. Aquí hay que hacer la precisión de que siendo gerentes son los representantes legales de la empresa, por lo tanto por ser micro y pequeñas empresas y siendo de personería jurídica EIRL y SAC y en algunos casos SRL, los mismos representantes son los mismos dueños como ocurre en este caso.

Sobre las características de las MYPES

De manera equitativa en la proporción de 33.3%, las empresas tienen entre 1 a 5 años, 6 a 10 años y más de 11 años en el mercado funcionando como una Courier. Aspecto que las destaca en diferentes tiempos de experiencia, pero es necesario rescatar que la mayoría de ellas han tenido sostenibilidad en el tiempo por su tiempo de permanencia en el mercado. En el caso de Cárcamo (2016), registró que el 60.0% de las empresas tienen más de 10 años en el mercado funcionando en el rubro.

En cuanto a la cantidad de trabajadores, se tiene que el 73.3% de las empresas cuentan con más de 6 trabajadores, ello se debe a que este tipo de empresas deben entregar la correspondencia en diferentes lugares y ser lo más eficiente posible entregando los documentos a tiempo y rápido. Al respecto Cárcamo (2016), reporta que las empresas de su estudio cuentan entre 5 a 10 trabajadores que laboran en las organizaciones.

El 100.0% de las empresas de este rubro están formalizadas de acuerdo a las exigencias de la administración pública, es decir SUNAT, Municipalidad del distrito y Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Es necesario para estar en este rubro estar formalizado para poder trabajar con otras empresas que exigen que sean formalizadas.

Sobre las características de la gestión de calidad de las MYPES

Dimensión planificación

El 100% de las empresas manifiestan que están de acuerdo con que la empresa fija objetivos en el proceso de planificación. Toda empresa se debe a la planificación que realizan, parte de ello es el planteamiento de objetivos acordes a lo que la empresa desea obtener en el tiempo. Del mismo modo Cárdenas (2016), afirma en su investigación que una de las etapas de la gestión de calidad es la planificación del sistema donde la base es

la política de calidad, los objetivos y la identificación de los procesos. Cárcamo (2016), también afirma que el 100.0% de los gerentes de la empresa fija metas en la empresa. A diferencia de González (2017), que reporta que identificó en su investigación una deficiente planificación para el servicio.

EL 100% de las empresas están totalmente de acuerdo en que se preocupan por identificar a sus posibles clientes, ello lo realizan con la intención de ofrecer sus servicios. En ese sentido, dicho interés se direcciona hacia aquellas empresas que tienen mucha correspondencia que entregar como los Bancos, empresas del Estado como SUNAT; ENEL, entre otras empresas que envían estados de cuenta, correspondencia o recibos de algún servicio.

El 60.0% de las empresas respondió que se encuentra de acuerdo con la afirmación de que la empresa identifica las necesidades de los clientes. Ello con la intención de preparar un servicio a la medida de los clientes y darle aquello que requieren o necesitan y tenerlos más adelante como clientes o mantenerlos como uno de ellos.

El 100.0% de las empresas se encuentra de acuerdo en que la empresa desarrolla un servicio teniendo en cuenta las necesidades de sus clientes. De esta manera obtiene conseguir que los clientes se mantengan cautivos y seguir atendiéndoles con su servicio. En la actualidad los clientes son demasiado exigentes, piden más y mejor y eso hay que satisfacerlo.

El 60.0% de las empresas están de acuerdo en afirmar que establece controles en los procesos que realizan. Esta actividad es muy normal en todas las organizaciones, porque de esta manera controlan sus avances y plantean indicadores que les permitirán mejorar cada vez más en sus servicios.

Dimensión control de calidad

El 100.0% de las empresas encuestadas están ni de acuerdo ni en desacuerdo en manifestar que evalúa el comportamiento de la calidad real de su servicio, es decir que les resulta indiferente evaluarlo teniendo en cuenta que asumen que dan un buen servicio. En ese sentido se pudo notar que su forma de evaluar la calidad es muy rudimentaria.

El 53.3% de las empresas están de acuerdo en que ellos comparan el comportamiento real de la calidad de su servicio con los objetivos de calidad planteados. Esta respuesta nos da a entender que la mayoría de ellos hacen comparaciones o controles de sus avances, pero un gran porcentaje también le es indiferente, cumpliendo con ello con lo mínimo sin mirar a que su servicio puede ser mejorado.

El 60.0% de las empresas está de acuerdo en que realiza acciones para erradicar las diferencias entre la calidad real de sus objetivos y los objetivos organizacionales por obtener la excelencia en su servicio. Con ello nos demuestra que la mayoría se encuentra preocupada por brindar un mejor servicio a sus clientes.

Dimensión mejora de la calidad

El 66.7% de las empresas afirman que están de acuerdo en que cuentan con una infraestructura adecuada que asegura la calidad de sus servicios. Esta infraestructura no se refiere a que cuentan con grandes maquinarias o equipos, sino a la adecuada tecnología y la capacidad de su personal para seleccionar la correspondencia, hacer una ruta y entregar a tiempo la correspondencia o paquetes.

El 100.0% de las MYPES está de acuerdo en que la empresa adecua el servicio a las necesidades específicas del cliente para la mejora de la calidad. En ese sentido todos los esfuerzos que realiza la empresa están en función de mejorar sus servicios, teniendo

en cuenta las necesidades de cada uno de sus clientes, pues cada uno de ellos tienen necesidades específicas por ser personas jurídicas y no físicas. Por el contrario González (2017), en su investigación reporta que el servicio de las empresas no están enfocados en satisfacer las necesidades del cliente.

El 26.7% de las empresas afirman estar de acuerdo en que asignan un equipo especializado para concretar las mejoras. Se puede apreciar un porcentaje bastante bajo, debido a que estas empresas son pequeñas no tienen la suficiente cantidad de personal como para poder asignarlo exclusivamente a ello, excepto algunas de ellas. Sin embargo, tratan de cumplir o concretar las mejoras que consideran que deben realizar.

El 40.0% de las empresas afirman que asignan recursos para realizar las mejoras en la empresa, pues de esta manera aseguran la calidad en la empresa. Esta es una actividad que debe realizarse, pues como dice Juran que las oportunidades de mejora deben ser sostenibles y realizadas en el momento que se identifican. Al respecto Cárcamo (2016), afirma que para dar un mejor servicio las empresas de su estudio han invertido en tecnología y cuentan con un software para brindar un mejor servicio a sus clientes.

El 100.0% de las empresas afirman que motivan a sus empleados a realizar o emprender mejoras en el servicio, ello lo hacen cuando permiten la participación de los empleados en las decisiones de la empresa. Ellos dan sus apreciaciones con respecto al servicio que brindan y cuentan sus experiencias en el campo y sugieren cómo es que se pueden hacer mejor un servicio y más rápido.

El 60.0% de las empresas afirma que capacita a su personal y está totalmente de acuerdo en ello. Porque han asimilado que la capacitación es una inversión. Sin embargo, hay que hacer una aclaración aquí que la capacitación que se realiza en este tipo de

empresas es interna y es realizada incluso por los mismos dueños o trabajadores y están centrados a brindar un servicio más rápido y mejor.

Sobre las características de los beneficios de las MYPES

Beneficios para el cliente

El 73.3% de las empresas afirman que los clientes tendrán servicios oportunos como beneficio de la aplicación de la gestión de calidad en la empresa. Este es uno de los problemas en la mayoría de los Courier de no entregar a tiempo en algunas ocasiones las correspondencias. Con la aplicación de los principios de gestión de calidad, este problema se vería aminorado, pero con miras a ser erradicado por la implementación de mejoras en ese proceso. Del mismo modo Cárcamo (2016), afirma que el 100% de las empresas de su estudio ya se encuentran realizando servicio eficientes y con rapidez.

El 46.7% de las empresas está de acuerdo en que uno de los beneficios que obtendrán los clientes con la aplicación de los principios de la gestión de calidad es un servicio eficiente. Aspecto que toda empresa desea brindar y que todo cliente desea obtener de su proveedor. Del mismo modo Cárcamo (2016), afirma que el 100% de las empresas de su estudio ya se encuentran realizando servicio eficientes, seguro y con rapidez.

El 66.7% de las empresas afirman que su servicio será de calidad con la aplicación de los principios de gestión de calidad. Ello porque la gestión de calidad está enfocada en mejora continua e implementar una filosofía de cambio constante. Del mismo modo Cárcamo (2016), afirma que el 100% de las empresas de su estudio ya se encuentran realizando servicio eficientes, seguro y de calidad.

Beneficios para los empleados

El 100.0% de las empresas afirman que uno de los beneficios que los empleados recibirán como efecto de la aplicación de la gestión de calidad, es realizar menos esfuerzo físico en la realización de sus labores. Teniendo en cuenta que este tipo de trabajo es la entrega de correspondencia la cual se realiza ya sea en un vehículo o caminando, el esfuerzo físico es inevitable. Sin embargo dicho esfuerzo puede ser menor si se diseña una ruta para poder entregar la correspondencia haciendo menos esfuerzo físico. Este resultado se asemeja al brindado por Gaibor (2015), quien manifiesta que dar seguimiento al proceso de entrega de una encomienda es prioritario no solo para la persona que realiza el envío y quien la recibe, sino también para quien hace posible el traslado del paquete desde su origen hacia su destino y más cuando se cuenta con gran volumen de información.

El 33.3% de las empresas está totalmente de acuerdo en que obtendrán menos esfuerzo mental al aplicar la gestión de calidad en la empresa y 66.7% están de acuerdo. De manera general, afirma que este beneficio será concreto, es decir habrá menos esfuerzo mental porque todo estará mejor organizado, con rutas establecidas y clasificación correcta de la correspondencia a entregar.

El 100.0% de las empresas perciben que obtendrán mayor beneficio de la aplicación de la gestión de calidad y en ello están totalmente de acuerdo. Ello implica que el personal se encuentre en un mejor ambiente de trabajo y bajo condiciones laborales más convenientes para los empleados.

El 100.0% de las empresas afirma que el clima organizacional será mejorado con la aplicación de la gestión de calidad y en ello se encuentran todos de acuerdo. El clima organizacional de una empresa se mejora cuando las condiciones laborales también lo

hacen, ello implica un mejor trato, una mejor organización de funciones y responsabilidades, compromiso de los directivos y empleados bajo un objetivo común.

En toda empresa siempre existe sobrecarga laboral cuando ésta no se encuentra bien organizada, ello produce un exceso de cansancio o esfuerzo inevitable y excesivo. Frente a la pregunta relacionada al beneficio de reducción de sobre cargas laborales, se tiene que el 100.0% de las empresas afirma que está de acuerdo que los empleados obtendrán como beneficio una reducción de dichas sobrecargas laborales.

Beneficios para la empresa

Toda empresa busca mejorar la imagen de su organización a través del tiempo, ello se consigue obteniendo un trabajo eficiente y rápido, garantizando el servicio con los resultados obtenidos y percibidos por los clientes. La construcción de una imagen empresarial se realiza a través de los años. Las empresas de esta investigación aseguran al 100.0% que están de acuerdo que con la aplicación de la gestión de calidad mejorarán la imagen de su organización.

Muchas empresas no tienen en cuenta el empleo de la cordialidad, tolerancia y responsabilidad en el trato con sus clientes, más bien son demasiado superficiales. En tal sentido, en la actualidad dichos ingredientes son indispensables para mantenerse en un mercado competitivo y marcar la diferencia, por supuesto que ello va de la mano con un servicio óptimo y eficiente. Es por ello que el 100.0% de las empresas afirman que la cordialidad, la tolerancia y la responsabilidad son los beneficios que la organización adoptará como beneficio de la gestión de calidad. Al respecto Delgado y Carrasco (2014), afirman que el 39% de los encuestados tiene una buena capacidad de respuesta. 30% está

dispuesto a atender al cliente con una buena actitud. 29% de los empleados influye confianza con su comportamiento. 32% del personal muestra empatía hacia el cliente.

La burocracia o el exceso de trámites innecesarios en las instituciones públicas y en muchas privadas son una molestia para quienes realizan actividades o requieren servicios de estas instituciones. El cliente quiere ser atendido bien y de manera rápida, disminuir los trámites innecesarios en una organización es uno de los beneficios que obtienen las empresas con la aplicación de la gestión de calidad y ello se encuentran al 100.0% de acuerdo las empresas de esta investigación.

Emplear los recursos de manera eficiente es una labor que todas las empresas realizan. Sin embargo cuando los empleados no están concientizados en ello, el uso de los recursos lo hacen indiscriminadamente. En toda empresa el uso eficiente de los recursos debe ser una regla infranqueable, es por ello que con la aplicación de la gestión de calidad en las empresas, ellas obtendrán como beneficio un mejor uso de los recursos y en la encuesta el 100.0% respondió que se encuentra de acuerdo que recibirán dicho beneficio. Es por ello que Gaibor (2015), también afirma que emplear eficientemente los recursos implica gestionar todas las diferentes etapas de un proyecto desde su inicio hasta su finalización con la ayuda de reportes, mapas digitales, ingreso y actualización de datos y gestión multimedia.

El 100.0% de las empresas afirman estar de acuerdo en que las relaciones internas y externas en la organización se verán mejoradas con la aplicación de la gestión de calidad. Las empresas son sistemas abiertos que se encuentran en constante relación con factores exógenos, dentro de ellos se encuentran los clientes externos, pero dentro de la empresa se encuentran los clientes internos. En ambos casos la relación debe ser cordial,

pues se sabe que si el cliente interno es bien tratado, dicho trato es volcado al cliente externo y si este trato es malo, lo mismo también se entrega al cliente externo. Cárdenas (2016), afirma que las herramientas de gestión para la mejora continua están enfocadas en la comunicación interna, sugerencias, quejas, reclamos y acciones correctivas y preventivas.

Uno de los beneficios más esperados de una gestión de calidad es la mejora de los procesos de la organización. Ello se consigue únicamente cuando se aplican las fases de la trilogía de Juran, es decir se planifican y determinan los objetivos de calidad, se plantean los puntos de control y por último se mejora los puntos donde se identifican oportunidades de mejora, dichas mejoras para ser evidentes deben ser permanentes. Pero es necesario recordar que ello no acaba allí, sino que es permanente. Así también Martínez, Romero y Rueda (2015), menciona que la mejora continua conlleva a la estandarización de los servicios es una ventaja de la gestión de calidad. el éxito de una compañía debe estar dirigido hacia la satisfacción del cliente.

El 100.0% de las empresas se encuentra de acuerdo en que la mejora continua es un efecto de la aplicación de la gestión de calidad. Este resultado es por efecto de la aplicación de las tres fases de la trilogía de Juran, que como último paso es la mejora continua, la cual debe aplicarse inmediatamente posterior a la identificación de la falla. Aplicar mejora continua, es todo un procedimiento y una serie de pasos para identificar en primer lugar puntos de mejora y luego de aplicar la mejora, el empleo de las herramientas de gestión de calidad para evidenciar realmente que se ha mejorado en las condiciones y porcentajes requeridos.

No se podría conseguir ninguna mejora y menos aún beneficios si es que no se obtiene el compromiso de los directivos y los empleados de la organización, porque los logros se obtienen con las personas que conforman la organización. Tampoco se puede admitir un compromiso parcial, es decir solo de los empleados o solo de los directivos, el compromiso debe ser total, para ello la gestión de calidad también aplica un procedimiento para obtener el compromiso de todos los integrantes de la organización.

El 100.0% de las empresas están seguras que mediante la aplicación de la gestión de calidad, ellos podrán identificar con mayor facilidad las deficiencias del servicio, ello se obtiene porque la gestión de calidad tiene una serie de técnicas y herramientas que pueden cuantificar los errores y las mejoras de la gestión de calidad. Este sistema cuenta con un procedimiento que ayuda a identificar los errores en los procesos del servicio, haciendo de esta manera a la empresa más eficiente y con un mejor servicio cada vez.

La satisfacción tanto interna como externa también se verá mejorada con la aplicación de la gestión de calidad y en ello el 100.0% de las empresas se encuentran de acuerdo y lo afirman de manera categórica. La satisfacción es un indicador que es resaltante a la vista y es percibida tanto por los clientes internos como los externos. En el caso de los internos se percibe con mejores condiciones laborales y en el caso de los clientes externos con un mejor servicio y trato de parte de la organización. Este resultado es comprable al obtenido por Carrión (2017), quien afirma que llega como conclusión que la implementación de un sistema de gestión de calidad le ha permitido tener una ventaja sobre la competencia existente, esto le permitió brindar al cliente una satisfacción superior.

VI. CONCLUSIONES

Sobre las características de los representantes

La mayoría de los representantes de las MYPE tienen más de 41 años de edad, son casados y son de género masculino.

La totalidad de los representantes tienen educación universitaria superior y son gerentes de la empresa.

Sobre las características de las MYPES

De manera equitativa las empresas tienen entre 1 a 5 años, 6 a 10 años y más de 11 años en el mercado.

La mayoría de las empresas tienen más de 6 trabajadores en la empresa y la totalidad se encuentra formalizada.

Sobre las características de la gestión de calidad

La totalidad de las empresas coinciden en que la variable gestión de calidad es de nivel medio, ello de acuerdo a la evaluación realizada mediante las tres dimensiones analizadas con anterioridad y valoradas con la escala de Baremo.

Sobre las características de los beneficios de las MYPES

La totalidad de las empresas coinciden en que la variable beneficios de las MYPES es de nivel medio, ello de acuerdo a la evaluación realizada mediante las tres dimensiones analizadas con anterioridad y valoradas con la escala de Baremo.

REFERENCIAS

- Camisón, C.; Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Editorial Pearson Prentice Hall. España. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cárcamo Ramos, Y. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas del sector servicios, rubro Courier de la provincia de Piura. Periodo 2015. Piura*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/487/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_CARCAMO_RAMOS_SANTOS_YESENIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cárdenas Gómez, D. (2016). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2008 en la unidad de mensajería de una empresa de servicios en la ciudad de Arequipa*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Recuperada de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3322/IIcagoyd.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrión Sánchez, A. (2017). *Mejoramiento de procesos del servicio Courier en una empresa de servicios integrales de comercio exterior*. Tesis de pregrado (En línea). Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Matriz. Recuperada de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13662/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CRC (2010). *Régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales en Colombia*. Comisión de regulación de comunicaciones. Colombia. Recuperado de https://www.crcom.gov.co/recursos_user/documentos/Comentarios_Redес_Servicios/Proyecto_Resolucion/Documento_Soporte.pdf

Deming Edward, W. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8487189229>

Flores Sangama, R. (2017). *Gestión de calidad a través de capacitaciones acerca de los conocimientos relevantes sobre las importaciones aplicadas a los agentes del área de servicio al cliente en la empresa DHL. Periodo 2017*. Tesis de pregrado (En línea). Lima. Universidad Tecnológica del Perú. Lima. Recuperado de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1156/1/Rosita%20Flores%20_Tesis_Titulo%20de%20Suficiencia%20Profesional_2017.pdf

Gonzáles Inga, L. (2017). *Mejora de la calidad de una empresa dedicada al servicio de mensajería basada en la Norma ISO 9001: 2008*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima, Perú. Recuperada de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2933/E20-G6555-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Griful Ponsati, E. y Canela, Campo, A. (2005). *Gestión de la calidad*. Ediciones UPC. Barcelona, España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8498801435>

- Guinjoan Modest y Riera Joseph (2000). *Instrumentos para la gestión de la formación continua con criterios de la calidad ISO 9000*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479784628>
- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. Córdoba. Encuentro Grupo Editor. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9872302235>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6° Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Marchal Anguita, R. (2006). *Personal de servicios auxiliares de la Comunidad Autónoma de Aragón*. Editorial MAD. España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8466560904>
- Ministerio de Justicia (2001). *Sistema Peruano de Información Jurídica*. Recuperado de http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_2800.pdf
- Ministerio de Transporte y Comunicaciones (s.f.). *Servicios Postales*. Recuperado de https://portal.mtc.gob.pe/comunicaciones/concesiones/servicios_postales/documentos/Folleto%20Informativo%20Concesiones%20Postales.pdf
- Ríos Sánchez, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de Courier en Lima Metropolitana 2012-2013*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad San Martín de Porres. Lima. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1116/1/rios_sk.pdf

SUNAT (s.f.). *Definición de la micro y pequeña empresa*. Recuperada de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

ULADECH (2016). *Código de ética para la investigación*. Versión 001. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Lista de empresas

| N° | Nombre | Dirección | RUC | Tamaño | Fundación |
|----|----------------------------------|---------------------------------------|-------------|----------|------------|
| 1 | CARRIER SERVICE | Av. César Canevaro 848 - Lince | 20414788964 | Micro | 26/08/1998 |
| 2 | Firways Courier | Av. José Gálvez 1605 - Lince | 20523110129 | Micro | 03/09/2009 |
| 3 | Faskex Express | Av. José Leal 527 - Lince | 20554335269 | Micro | 02/09/2013 |
| 4 | Perú Fast Courier | Jr. Antonio de Elizalde 624 - Lince | 20547956886 | Pequeña | 11/05/2012 |
| 5 | CSB EXPRESS SAC | Av. Ignacio Merino 2134 - Lince | 20601158672 | Pequeña. | 16/04/2016 |
| 6 | IRMA MULTISERVICE EIRL | Av. Arenales 2055 - Lince | 20478105232 | Micro | 02/12/2008 |
| 7 | UNIÓN STAR EIRL | Las Orquídeas 2624 - Lince | 20500644762 | Micro | 05/12/2000 |
| 8 | SEGETUC SRL | Av. José Leal 460 - Lince | 20227342456 | Pequeña | 20/09/1994 |
| 9 | SAN ISIDRO COURIER EXPRESS S.A.C | General Córdova 2361 - Lince | 20555221208 | Pequeña | 05/11/2013 |
| 10 | ALL CONSULME S.A.C. | Av. Militar 1746 | 20536481002 | Micro | 15/06/2010 |
| 11 | FCP Courier | Joaquín Bernal 361 - Lince | 20546599974 | Micro | 27/01/2012 |
| 12 | MASTER MAIL COURIER S.R.LTDA. | Jr. Garcilaso de la Vega 1633 - Lince | 20382591489 | Micro | 27/01/1998 |

| | | | | | |
|----|-----------------------------|------------------------------|-------------|-------|------------|
| 13 | LAND COURIER E.I.R.L. | Manuel Gómez 161 - Lince | 20602470700 | Micro | 20/09/2017 |
| 14 | SIPSA EXPRESS E.I.R.L. | Mama Ocllo 2091 - Lince | 20600799666 | Micro | 10/11/2015 |
| 15 | DATA COURIER PERU S.A.C. | General Canevaro 316 - Lince | 20602271669 | Micro | 07/07/2017 |

Fuente. SUNAT 2018.

Anexo 2. Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta de tesis

Nombre de la tesis: “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro postal, del distrito de Lince, Lima 2018”

Estimado empresario, el presente cuestionario trata sobre: la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro postal, del distrito de Lince. Es de carácter anónimo.

Instrucciones: Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

| Escala Valorativa | | Categoría | Valor numérico |
|-------------------|------|--------------------------------|----------------|
| | TDA | Totalmente de acuerdo | 1 |
| | DA | De acuerdo | 2 |
| | NAND | Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| | ED | En desacuerdo | 4 |
| | TED | Totalmente en desacuerdo | 5 |

Características del empresario

| | | | | | |
|---|----------------------------|--------------|--------------|-------------|------------|
| 1 | Edad del empresario | 20 a 30 años | 31 a 40 años | 41 a más | |
| 2 | Estado civil | Soltero | Casado | Conviviente | Divorciado |
| 3 | Género del empresario | F | | M | |
| 4 | Instrucción del empresario | Primaria | Secundaria | Técnica | Superior |
| 5 | Cargo en la empresa | Dueño | | Gerente | |

Características de las MYPE

| | | | | | |
|---|------------------------|------------|-------------|----------|--|
| 6 | Tiempo en el mercado | 1 a 5 años | 6 a 10 años | 11 a más | |
| 7 | Número de trabajadores | 1 a 5 | | 6 a más | |
| 8 | Formalización | Sí | | No | |

Características de la gestión de calidad

| V1= Gestión de la calidad | | | | | | |
|---------------------------|---|-----|----|------|----|-----|
| | Planificación de la calidad | TDA | DA | NAND | ED | TED |
| 9 | La empresa fija los objetivos de la calidad. | | | | | |
| 10 | La empresa identifica los posibles clientes de la organización | | | | | |
| 11 | La empresa identifica las necesidades de los clientes. | | | | | |
| 12 | La empresa elabora el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente | | | | | |
| 13 | La empresa establece los controles en los procesos del servicio | | | | | |
| | Control de la calidad | | | | | |
| 14 | La empresa evalúa el comportamiento de la calidad real | | | | | |
| 15 | La empresa compara el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad | | | | | |
| 16 | La empresa realiza acciones para erradicar las diferencias entre lo real y los objetivos | | | | | |
| | Mejora de la calidad | | | | | |
| 17 | La empresa cuenta con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad. | | | | | |
| 18 | La empresa adecúa el servicio a las necesidades específicas identificadas del cliente para mejorar. | | | | | |
| 19 | La empresa asigna un equipo especializado para concretar la mejora del servicio. | | | | | |
| 20 | La empresa proporciona los recursos necesarios para la mejora del servicio. | | | | | |
| 21 | La empresa motiva a los empleados a realizar las acciones de mejora del servicio. | | | | | |
| 22 | La empresa capacita al personal para obtener resultados óptimos en la mejora. | | | | | |

Sobre las características de los beneficios de las MYPES

| V1= Beneficios de las MYPES | | | | | | |
|------------------------------------|---|-----|----|------|----|-----|
| | Para el cliente | TDA | DA | NAND | ED | TED |
| 23 | La empresa tendrá servicios oportunos como efecto de la gestión de calidad | | | | | |
| 24 | La empresa tendrá servicios eficientes como efecto de la gestión de calidad | | | | | |
| 25 | La empresas tendrá servicios de calidad como efecto de la gestión de calidad | | | | | |
| | Para el personal | | | | | |
| 26 | Los empleados harán menos esfuerzo físico como efecto de la gestión de calidad | | | | | |
| 27 | Los empleados harán menos esfuerzo mental como efecto de la gestión de calidad | | | | | |
| 28 | Los empleados tendrán mayor satisfacción en la empresa como efecto de la gestión de calidad | | | | | |
| 29 | El clima organizacional se verá mejorado como efecto de la gestión de calidad | | | | | |
| 30 | La mejora de los procesos reduce sobrecaras laborales | | | | | |
| | Para la empresa | | | | | |
| 31 | La mejora de la imagen de la empresa es un efecto de la gestión de calidad | | | | | |
| 32 | Cordialidad, tolerancia y responsabilidad son efectos de la gestión de calidad | | | | | |
| 33 | La disminución de trámites es un efecto de la gestión de calidad | | | | | |
| 34 | El mejor uso de los recursos es un efecto de la gestión de calidad | | | | | |
| 35 | La mejora de las relaciones internas y externas son efecto de la gestión de calidad | | | | | |
| 36 | La mejora de los procesos disminuye las demoras en el servicio | | | | | |
| 37 | La mejora continua implica la implementación de manuales de gestión | | | | | |
| 38 | El compromiso de los directivos y trabajadores es un efecto de la gestión de calidad | | | | | |
| 39 | La mejora de procesos ayuda a identificar las deficiencias del servicio | | | | | |
| 40 | La gestión de calidad aumenta la satisfacción interna y externa en la empresa | | | | | |