



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINACIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO-  
RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE NUEVO  
CHIMBOTE, 2013”**

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

**AUTOR:**

**LUNA HUARINGA KEVIN ARNOLD**

**ASESOR:**

**Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA**

**CHIMBOTE- PERÚ**

**2016**

## **JURADO EVALUADOR**

MBA. Santos Felipe Llenque Tume

**Presidente**

Mgtr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro

**Secretario**

Mgtr. Miguel Angel Limo Vasquez

**Miembro**

Dr. Reineiro Zacarias Centurion Medina

**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

A nuestro Dios todo poderoso por su bendición que me ha permitido, pasar obstáculos y lograr nuestros objetivos para así seguir adelante en este camino de superación.

Al Mg. Reinerio Centurión Medina que nos ha guiado y acompañado durante este proceso de investigación

## DEDICATORIA

A mis padres Haydee Huaringa  
Santiago y Carlos Luna  
Rodríguez, quienes me  
brindaron su apoyo para llegar  
hasta aquí.

A todos mis compañeros de la  
escuela de administración a los  
cuales considero como una  
familia por estos años de  
convivencia durante el  
transcurso de la carrera.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013. La investigación se ha desarrollado utilizando un diseño no experimental descriptivo, transversal y cuantitativo en una muestra dirigida a 23 micros y pequeñas empresas en una población de 90, quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas aplicando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 60,9% son de sexo masculino. El 52,2% tiene entre 18 y 30 años de edad. El 47,8% tiene un grado instrucción universitaria. El 43,5% tiene 3 años en actividad. El 65,2% cuenta con una capacidad entre 1 a 5 trabajadores. El 69,6% tienen formalizado sus Mypes. El 65,2% mantienen a sus trabajadores de manera informal. El 100% no cuenta estándares de calidad ISO. El 60,9% aplica una gestión de calidad. El 56,6% utiliza la mejora continua como una técnica de gestión. El 47,8% se considera como dueño ante sus trabajadores. El 78,3% realiza capacitación orientada al servicio. El 39,1% considera el precio es su prioridad ante sus proveedores.

Finalmente podemos concluir que la totalidad de los representantes de las Mypes del sector servicios- rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013, la mayoría son de género masculino, tiene la edad entre 18 a 30 años con estudios universitarios y 3 años en actividad. La mayoría de las Mypes esta formalizado, pero la minoría de trabajadores laboran de formal, la totalidad de las Mypes desconocen sobre estándares de calidad y ponen en práctica una gestión de calidad de manera inadecuada que carece de todo un plan estratégico administrativo y operativo, lo que los vuelve vulnerables en este mercado competitivo.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Mypes

## ABSTRACT

The present investigation has the general objective to determine the main characteristics of quality management of Mypes the services sector - category restaurants Nuevo Chimbote, 2013. Which has developed it using quantitative research, descriptive and non-experimental-level cross-sectional design; we used the majority absolute of 23 companies, who answered a questionnaire of 13 questions, with the following results: The 60.9% are male. 52.2% are between 18 and 30 years old. 47.8% have a university education degree. 43.5% have three years in activity. 65.2% have a capacity between 1-5 workers. 69.6% have formalized their Mypes. 65.2% keep their workers informally. 100% do not have quality standards ISO, 60.9% applies a quality management. 56.6% use continuous improvement as a management technique. 47.8% is considered to their own workers. 78.3% do service-oriented training. 39.1% think the price is your priority to its suppliers.

Concluding that all the representatives of Mypes, sector - category services-restaurants Nuevo Chimbote, 2013, the majority are male, it is aged between 18 and 30 with college and three years in business. Most are formalized, but keeps its workers informally, all Mypes are ware about quality standards and implement a quality management system improperly lacking all administrative and operational strategic plan, making them vulnerable in this competitive market.

Keywords: Mypes, quality

## CONTENIDO

1. Título	i
2. Hoja de firma del jurado y asesor	ii
3. Agradecimiento	iii
4. Dedicatoria	iv
5. Resumen	v
6. Abstract	vi
7. Contenido	vii
8. Índice de tablas y figuras	viii
I. INTRODUCCION	1
II. REVISION DE LITERATURA	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases Teóricas.	8
2.3. Marco Conceptual.	28
III. METODOLOGIA	33
3.1 Diseño de la investigación	33
3.2 Población y muestra	33
3.3. Definición y operacionalizacion de variables e indicadores	34
3.4. Técnicas e instrumentos	35
3.5. Plan de análisis	35
3.6. Matriz de consistencia	36
3.7. Principios éticos	38
IV. RESULTADOS	39
4.1 Resultados	39
4.2 Análisis de resultados	41
V. CONCLUSIONES	45
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	46
ANEXOS	48

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas:	N° de Pág.
TABLA N°01. Características de los representantes legales de las Mypes del sector servicios - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013.	38
TABLA N°02. Características en las Mypes del sector servicios - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013.	38
TABLA N°03. Características de la Gestión de Calidad en las Mypes del sector servicios – rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013	39
Figuras:	N° de Pág.
Figura N° 1. Sexo del representante de la Mype.	47
Figura N° 2. Edad del representante de la Mype.	47
Figura N° 3. Grado de Instrucción del representante de la Mype.	48
Figura N° 4. Tiempo de Actividad	48
Figura N° 5. Número de Trabajadores	49
Figura N° 6. Formalizado	49
Figura N°7. Cuales son las condiciones del trabajador	50
Figura N° 8. Cuenta con estándar de Calidad ISO	50

Figura N° 9. Está aplicando una gestión de calidad	51
Figura N° 10. Que técnicas ejecuta en su empresa	51
Figura N° 11. Como se presenta ante sus colaboradores	52
Figura N° 12. Realiza capacitación orientadas al servicio	52
Figura N° 13. Que prioridad tiene ante sus proveedores	53

## I. INTRODUCCION

Quienes vivimos los últimos veinte años hemos sufrido un fenómeno singular, nuestra memoria se ha acortado y los acontecimientos se amplían. Existe más información y menos análisis; más oferta y menos capacidad de decidir; muchos planes de negocios y pocos emprendimientos verdaderos. Esta crisis económica, sin embargo puede representar una plataforma de despegue irreplicable para hacer evolucionar nuestro modo de vida a los actores y las reglas de cómo hacer negocios, aprovechando la pauta de las tendencias y la psicología del consumidor y ya no de la economía y las estadísticas. El mundo de los negocios necesita crecer; la mayoría de los empresarios se ha enfocado en producir utilidades y pocos en desarrollar ambientes de prosperidad como forma de garantizar la seguridad de nuestro entorno. Nos hemos vuelto reactivos a la indiferencia y, al adoptarla, nos hacemos insensibles a la esperanza de entender lo que sigue y a la manera en que deberemos afrontarlo. (Levy, 2009).

La realidad que se afronta en el viejo continente a consecuencias de la crisis económica golpeo duramente más a las PYMES que a las grandes empresas ya que son muy vulnerables a los cambios radicales por este déficit. Europa está conformada por 21 millones de PYMES una cifra de peso importante que permite a Europa contribuir con una quinta parte del comercio mundial. Se dice que las pequeñas empresas crean dos de cada tres puestos de trabajo en Europa lo que supone que de cada diez empresas, nueve son Pymes. Dentro de ella encontramos a Italia un país que está compuesta en su mayoría por micro empresas que emplea al 86% de los italianos, pero lamentablemente ha caído el número de contrataciones desde que empezó la crisis lo que ha complicado a estas empresas seguir creciendo, dejando unos 26 millones de desempleados. Estos cambios se dieron a consecuencias, de que las Pymes dependían del crédito bancario, servicio y valor agregado, control de procesos y por último su endeudamiento es del 40% y es este precisamente los que los ha llevado a la ruina. La confianza empresarial italiana ha mejorado desde entonces pero varía según la zona y el sector, pero han llegado a determinar que la innovación y la especialización son las herramientas que se necesita para sobrevivir en este mundo competitivo. (Joana, D. 2014)

No obstante en los Estados Unidos las Pymes también han sufrido cambios a

consecuencia de la crisis económica, lo que ha afectado de manera indirecta. Puesto que muchos empleados civiles y aquellos que tienen contratos y subcontratos con los gobiernos federales van a tener que laborar menos horas a la semana, lo que significa que se les está recortando un 20% de sus ingresos salariales, lo cual como mencione anteriormente afecta de manera indirecta lo cual hace ver que habrá mucho menos consumo de productos y servicios y por ende afecta a la supervivencia de las Pymes ya que se niegan a contratar más empleados y podrían recaer en una recesión económica.( Voa, 2013)

Aunque a menudo se habla sobre todo en América Latina de la mortandad de las pequeñas y medianas empresas, el panorama apunta a que éstas han dejado de depender de las grandes transnacionales para subsistir. A raíz de la apertura comercial de las últimas décadas, las pequeñas empresas mexicanas han enfrentado los embates de la disminución de la demanda, resultante del bajo crecimiento económico del país y del enorme crecimiento de la competencia externa, a veces desleal e incluso ilegal, que han provocado el cierre de un gran número de las mismas, repercutiendo en el conocido ciclo de vida corto de las empresas de ese tamaño. En ese escenario, las empresas hacen una búsqueda incesante de mecanismos y estrategias que propicien una rápida evolución hacia los niveles de competitividad que les permita insertarse y mantenerse en los mercados en los que se compite con productos de alto valor agregado. Las empresas han sobrevivido en ese ambiente de negocios con diferentes grados de éxito y son continuamente estudiadas por diferentes agentes involucrados en su administración. Fundes México (S.A., en Del Parque, 2005), organismo privado que promueve la creación y desarrollo sostenible de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyME), sostiene que la ausencia de sistemas administrativos, el incumplimiento de requisitos para obtener financiamiento y el manejo inadecuado de recursos, derivados de la falta de conocimientos administrativos, financieros y fiscales de los empresarios, son las principales causas del fracaso de las empresas pequeñas. De acuerdo con la misma fuente "las empresas mexicanas se manejan de manera errática, sin que se hagan labores de administración. Además, la falta de control de operaciones eleva sus costos de producción". (Estela, & Ornelas, 2008).

Por otro lado en Venezuela la situación de crisis económica generalizada por la que ha atravesado ese país, ha obligado a que las instituciones, tanto públicas

como privadas, se transformen y tengan una visión más articulada en su conjunto, abriendo espacio para la concertación. Como una de las herramientas del Gobierno Nacional en su estrategia de apoyo a las pequeñas y medianas empresas, el Ministerio de Industria y Comercio implementa programas y plantea proyectos dirigidos a la pequeña y mediana empresa. Se puede decir que en Venezuela existe la necesidad de propiciar condiciones técnico financieras que favorezcan la capacidad de competir de las pequeñas y medianas empresas, así como un mercado de servicios de consultoría, que es necesario poner a disposición de las pymes para orientar y asesorar al empresario, en la identificación de necesidades organizacionales y en la conversión de éstas en requerimientos de servicios de consultoría para el mejoramiento de la empresa. Las PYMES industriales tienen la necesidad de transformar y modernizar sus sistemas de gerencia, administración y producción para enfrentar la competencia en el nuevo contexto de apertura externa y de liberación de los precios y mercados. En estas condiciones sus posibilidades de desarrollo dependen de la creación de ventajas competitivas, que a su vez estén en función del conocimiento tecnológico incorporado al proceso de gestión y producción de la empresa. (Neiras, 2009).

El Perú está retomando la senda del crecimiento, aunque mantiene una economía vulnerable a los vaivenes de la economía internacional y una marcada desigualdad en la distribución del ingreso económico. Consolidar un crecimiento sostenible requiere entre otras medidas, ampliar el mercado nacional pero sobre todo impulsar el desarrollo de las miles de Micro y pequeñas empresas (MYPES) que generan empleo a una gran cantidad de peruanos. Estas tareas que recaen directamente en las diversas instituciones de nuestro país.

Los pequeños negocios son considerados como la fuente impulsora del crecimiento económico de un país así como uno de los impulsores en la generación de empleo y reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos económicos cuando un empresario de la micro o pequeña empresa crece, genera más empleo porque demanda mayor mano de obra.

En el distrito de Nuevo Chimbote, donde se desarrolló la presente investigación se enfocó en las Mypes dedicadas al servicio rubro restaurantes, las cuales se encontró un auge y crecimiento positivo de empresarios incursionando en este tipo de negocios donde se encuentran en constante competitividad por captar la mayor demanda de clientes. Esto ha conllevado que los empresarios planten diversas

mejoras que con el transcurrir del tiempo se pudo notar que las medidas correctivas que adoptaron los empresarios carecen de toda una gestión administrativa y operativa y que en algunos casos los han llevado al fracaso de sus Mypes, por todo ello el enunciado del problema nos induce a plantear la siguiente pregunta de investigación: “¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013?, el cual para dar solución al problema se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013.

Para dar cumplimiento al objetivo general se planteó tres objetivos específicos que son los siguientes: Determinar las características de los representantes legales de las Mypes del sector servicios - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013; Determinar las características en las Mypes del sector servicios - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013; Determinar las características de la Gestión de Calidad en las Mypes del sector servicios – rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013.

Finalmente la investigación se justifica porque permite determinar las principales características de la gestión de calidad en las Mypes en estudio, a través de información precisa, clara y actualizada, los cuales tienen como resultado que los estudiantes puedan acceder a ella de manera fácil y que les sea de gran utilidad. Por último la investigación también se justifica porque contribuye a que se puedan realizar nuevos estudios, esto significara el punto de partida para muchos investigadores que desean profundizar el tema en diversos ámbitos geográficos del país.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes:

Sánchez, (2013) en su estudio “Gestión de Calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las Mypes rubro restaurantes- provincia de Trujillo año 2013. Llegando a los siguientes resultados; respecto a los datos generales que en las Mypes rubro restaurantes predomina el sexo masculino con el 80%, el 50% de los gerentes y/o administradores de las Mypes encuestadas tienen una edad que fluctúa entre los 30 y 40 años, el 40% de los gerentes y/o administradores de las Mypes encuestadas tiene estudios Superiores Completos, el 50% de los Gerentes tiene más de 1 año en el cargo, 60% ya ha tenido una experiencia previa en el rubro. Respecto a las Mypes el 50% de los trabajadores laboran en condición informal. Respecto a la gestión de calidad, el 80% manifiestan que no se realiza ningún tipo de capacitación orientado o enfocado a la mejora del servicio, el 30% de los encuestados manifiestan que la calidad y precio es el factor determinante para elegir a su proveedor, el 70% de las empresas encuestadas indicaron que no piden algún tipo de certificación a sus proveedores.

Hernández, (2014) en su estudio “Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, Trujillo año 2014” Llega a los siguientes resultados: El 40% de la edad promedio de los representantes fluctúa entre los 30 y 40 años, el 66.67% de los representantes es del sexo femenino. El 53.33% de los Gerentes y/o Administradores de las Mypes encuestadas tienen solamente secundaria completa. Respecto a la Gestión de calidad se evidencia 66.67% de los encuestados indica que si tienen algún tipo de capacitación orientado o enfocado a la mejora del servicio. El 53.33% manifiestan que la calidad sumado con el precio es el factor determinante para escoger un proveedor. El 53.33% no conoce de que se trata la ISO. El 86,67% indican que no se encuentran certificadas por una ISO. El 60 % aplica solo liderazgo general en costos.

Beltrán, (2014) en su estudio “Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las Mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014” Llega a los siguientes resultados: Del 50,0% de los representantes en las Mypes encuestadas, el rango de edad es de 31 a 50, el 62,5% de los representantes en las Mypes encuestadas son de sexo masculino. El 37,5% de los empresarios encuestados en las Mypes tiene grado de instrucción secundario. Respecto a los datos de la empresa. El 56,3% de las Mypes encuestadas son informales, esto muestra que hay una ligera ventaja de la informalidad sobre la formalidad en el mercado. Respecto a la Gestión de Calidad. El 56,3% de las Mypes encuestadas señaló que si aplican una gestión de calidad para maximiza sus recursos, el 56,3% de las Mypes encuestadas manifestaron que implementó la técnica de la mejora continua, el 100% de Mypes encuestadas señalaron que brindan productos de calidad en sus negocios, pero no implementaron sistemas en gestión de calidad en sus negocios, el 87,5% de las Mypes encuestadas consideró importante utilizar hoy en día sistemas o técnicas de calidad en las empresas

Ríos, (2014) en su estudio “Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014” Llega a los siguientes resultados: Del estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino. El 65% tiene grado de instrucción superior y universitaria completa, lo cual se representa en un 60%. El 95% cuenta con 19 trabajadores permanentes. Respecto a la Gestión de calidad. El 50% de los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco, afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

Hurtado, (2010) en su estudio “Caracterización del Financiamiento y la Capacitación de las Mypes del sector comercio – rubro pollerías del distrito de Coishco”. Llega a los siguientes resultados: La mayoría de los representantes legales de las Mypes se encuentran entre los 31 a 40 años de edad, son de sexo masculino y tiene entre 6 a 10 años en el cargo. La mayoría de las Mypes tiene entre 1 a 5 años de permanencia, se formaron con la finalidad de generar ingresos. La mayoría de las Mypes ha solicitado crédito financiero en los años 2009 y 2010, los representantes legales creen que el crédito financiero mejorara la rentabilidad de su empresa y han invertido el crédito otorgado en el mejoramiento de la infraestructura del local. La mayoría de las Mypes ha capacitado a su personal en los últimos años (2009 – 2010), los representantes legales creen que la capacitación es una inversión y mejora la rentabilidad de la Mype.

Giraldo, (2013) en su estudio Caracterización del financiamiento y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías del casco urbano del distrito de Casma.” Llegando a los resultados: La mayoría de los representantes tienen de 41 años a más, son de género femenino y la minoría tienen estudios secundarios. La mitad de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 7 años en el giro del negocio y la, mayoría tienen más de 4 trabajadores. La totalidad de las micro y pequeñas empresas han adquirido un crédito financiero, la mitad las solicito crédito al CMAC Santa, así mismo la mayoría solicito un crédito entre 10.000 y 30.000 nuevos soles. La mayoría de las micro y pequeñas empresas aseguran que su rentabilidad ha disminuido, la mitad asegura que el factor determinante de rentabilidad es por el incremento de precios de precios; así mismo la mayoría no utiliza un indicador para determinar la rentabilidad de la micro y pequeñas empresa.

### Gestión de Calidad

Según Cuatrecasas, A. (2012) La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone el cumplimiento por parte del producto de las especificaciones para las que ha sido diseñado, que deberán ajustarse a las expresadas por el cliente.

Los más importantes autores que han desarrollado trabajos en la temática de la calidad hacen referencia expresa a diferentes significados como « *adecuación al uso y ausencia de defectos*» (**J.M. Juran**), « *Cumplimiento de las especificaciones*» (**P.B. Crosby**), o algunos tan originales como la denominada « *función de pérdida* » de **Genichi Taguchi** expresada como « *la pérdida que el uso de un producto o servicio causa a la sociedad*».

Hay que descartar aspectos erróneos que aún hoy en día se consideran acerca de la calidad; así, un producto de calidad no tiene por qué representar un producto o servicio de prestaciones elevadas. El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, ampliando objetivos y variando de orientación. La calidad ha evolucionado desde un mero control o inspección (rechazo de los productos defectuosos) hasta llegar a convertirse en uno de los pilares de la estrategia global de la empresa.

### **Importancia de la Calidad**

Según Rubio, I. & Sandale, P. (2010) “Si bien la calidad antes era un tema que se relacionaba sobre todo con la actividad de las fábricas, cada vez incursiona más en otras áreas de la actividad humana. Últimamente lo hemos visto implantarse en empresas de servicios, en empresas públicas, incluso en escuelas u oficinas de gobierno. La calidad es una serie de conocimientos de los cuales te ayudan a comprender las relaciones interpersonales en cualquier tipo de organización, y a entender los procesos que evolucionan el medio ambiente del ser humano. El hombre se ha preocupado por sobrevivir lo cual lo ha llevado a luchar contra todos los obstáculos que la naturaleza le presenta”. También tuvo que desarrollar su inteligencia para poder subsistir y

transformarse y así lograr no tener competencia por la vida. La historia del hombre es la lucha para ser mejor. A través del tiempo el hombre ha ido evolucionando año tras año debido que tiene que seguir innovándose para poder sobresalir en toda clase de actividades ya sea comerciales, industriales, entre otras.

### **Sistema de Gestión**

Según Imilce, M .& Wisse, A. (2009) “La Organización Internacional de Normalización, ISO (Internacional Organization Standarization), ha desarrollado una serie de normas técnicas reconocidas a nivel internacional, para modelar sistemas de gestión en diferentes ámbitos de particular interés especialmente para las empresas”.

Antes de abordar cada sistema de gestión, definiremos precisamente este término.

Imilce, M .& Wisse, A. (2009) “Un sistema de gestión es un conjunto de elementos, comúnmente procesos que se encuentran mutuamente relacionados entre sí, existiendo interacción entre ellos. Tiene por objeto el establecimiento de la política y los objetivos de la organización (Mype), en el marco de los cuales se planificara una serie de actividades con el ánimo de alcanzar los objetivos propuestos.”

### **Sistema de gestión de la calidad ISO 9001**

Según Imilce, M .& Wisse, A. (2009) “El enfoque para este sistema es el de identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados, que contribuyen a la eficacia y eficiencia de una organización, de una Mype en el logro de sus objetivos. Los componentes del sistema relacionado a los distintos procesos, permiten a través de este enfoque mejorar la efectividad y eficiencia de una organización, siendo necesario contar para ello con un liderazgo, que logre facilitar la creación y mantenimiento de un ambiente interno, en que el personal pueda involucrarse en medida suficiente en el alcance de las metas establecidas”.

Comunidad Ilgo s/f (2011) Una MYPE con calidad. Alajuela, Costa Rica.

Recuperado de

<http://www.comunidadilgo.org/portal/libros/Libro%20-%20Una%20MyPe%20con%20Calidad.pdf> “Pero este sistema requiere

de otro componente previsto en la NTP ISO 9001, el mejoramiento continuo, sobre la base del cual es necesario primero, realizar mediciones de los procesos y un posterior análisis de los resultados de dichas mediciones, para la toma de decisiones orientadas a mejorar los procesos. En este sentido, la NTP ISO 9001 propone un modelo de gestión de la calidad que comprende los siguientes elementos:

- Los requisitos de los clientes y otras partes interesadas como elementos de entrada para el diseño de productos, procesos o servicios.
- La responsabilidad de la dirección o gerencia como pieza fundamental para guiar al personal de la empresa hacia un sistema de gestión ordenado y consistente.
- La gestión de los recursos, elemento clave para asegurar el otorgamiento de materias primas, maquinarias de proceso, equipos de medición, implementos para el trabajo del personal, etc., de modo que la empresa cuente con todo lo necesario para atender las demandas de sus clientes.
- La realización del producto a través del cual la empresa se organiza para atender las demandas de sus clientes, bajo el cumplimiento de requisitos que caracterizan al producto, proceso o servicio que se brinda. Comprende los procesos de compra, de producción del bien o prestación del servicio.
- La medición y análisis del nivel de percepción del cliente y de otras partes interesadas respecto a los productos, procesos o servicios que se les entrega. Así mismo comprende la medición y análisis de los procesos de la organización y del producto, para un posterior análisis de los resultados obtenidos con el objeto de realizar planteamientos de mejora”.

Comunidad Ilgo s/f (2011) Una MYPE con calidad. Alajuela, Costa Rica. Recuperado de <http://www.comunidadilgo.org/portal/libros/Libro%20-%20Una%20MyPe%20con%20Calidad.pdf> “El sistema de gestión de la calidad en un Mype busca que esta opere en forma sistemática, ordenada y transparente, tanto en sus procesos operativos como en los de diseño y desarrollo. Y que además establezca y aplique herramientas de calidad que le permitan mejorar continuamente su desempeño, teniendo como información de entrada las necesidades de los clientes”. Esta información además, servirá para analizar los procesos al interior de la organización y a través de las herramientas de calidad como:

- Manejo de las acciones correctivas
- Manejo de las acciones preventivas
- Auditorías Internas

La norma NTP ISO 9001 nos presenta el ciclo de mejora continua, como la base fundamental de este sistema de gestión, el cual también constituye para otros sistemas de gestión”.

El ciclo de mejora continua también conocido como el ciclo de Deming o Ciclo PHVA (planear, Hacer, Verificar y Actuar) muestra cómo se puede alcanzar la mejora de procesos a través de:

- ✓ La planificación de los procesos a través de la predicción de los resultados.
- ✓ La ejecución del plan mediante la toma de mediciones.
- ✓ La verificación y evaluación de los resultados de lo ejecutado.
- ✓ La toma de acciones para la estandarización y mejora de los procesos.

### **Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos ISO 22000**

Según Imilce, M. & Wisse, A. (2009) El objetivo de la inocuidad de los alimentos se orienta a la presencia de peligros en los productos alimenticios. Por esta razón, la cobertura de este sistema de gestión es la cadena alimentaria, es decir, desde los productos de alimentos para animales, hasta los fabricantes de los alimentos procesados, transporte, distribución y centro de expendio.

La norma técnica internacional que establece requisitos para un sistema de gestión de inocuidad de los alimentos es la NTP ISO 22000, la cual posee correspondencia con las fases de aplicación del HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control)

A continuación se plantean algunas definiciones que se consideran pertinentes para aplicación de este sistema de gestión:

- ✓ Inocuidad de los Alimentos: Implica que los alimentos no causaran daño al consumidor cuando se elaboren.
- ✓ Cadena Alimentaria: Secuencia de operaciones implicadas en la producción, procesamiento y distribución, almacenamiento y manipulación de un alimento hasta su consumo.
- ✓ Peligro para la inocuidad: Agente biológico, químico o físico presente

en el alimento o condición del alimento, que puede ocasionar un efecto adverso a la salud.

- ✓ Punto de control crítico: Paso en el que se puede aplicar control y es esencial para prevenir o eliminar un peligro para la inocuidad o reducirlo a un nivel aceptable.
- ✓ Programa Pre requisito: Condiciones básicas y actividades que son necesarias para mantener un ambiente higiénico a lo largo de la cadena alimentaria.

Los elementos de entrada para el diseño de un adecuado sistema de gestión de inocuidad alimentaria lo constituyen:

- Regulación aplicable en materia de sanidad e inocuidad alimentaria y temas relacionados, de modo que se asegure la inocuidad del producto final y cuando este se consume.
- Programa Pre-requisito: Buenas Practicas Agrícolas, (BPA), Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), Buenas Practicas de Higiene (BPH), entre otros:
- Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP).

Además, como se trata de un sistema cuyo alcance es la cadena alimentaria del producto que se procesa, es relevante que la Mype conozca la cadena de trazabilidad de las materias primas, incluyendo los empaques (tetra-pak, envases flexibles, etc.) entre otros. En lo que corresponde al proceso operacional, tendrá en cuenta el equipamiento y consumibles empleados en la línea de procesos. De este modo, cuando se requiera, la Mype podrá rastrear el producto a lo largo de todas las etapas de la cadena productiva y de distribución y venta.

Los Líderes en la lucha por la calidad

Edwards W. Deming

Según Benavides, C. & Quintana, C. (2006). “Los principios de Deming establecían que mediante el uso de mediciones estadísticas, una compañía habría ser capaz de graficar como un sistema en particular estaba funcionando para luego desarrollar maneras para mejorar dicho sistema. A través de un

proceso de transformación en avance, y siguiendo los Catorce Puntos y Siete Pecados Mortales, las compañías estarían en posición de mantenerse a la par con los constantes cambios del entorno económico. Edwards W. Deming revolucionó la gestión en las empresas de fabricación y de servicios al insistir en que la alta dirección es responsable de la mejora continua de la calidad; conocido internacionalmente como consultor, cuyos trabajos introdujeron en la industria japonesa los nuevos principios de la gestión y revolucionaron su calidad y productividad. En agradecimiento a su contribución a la economía japonesa, la Unión de Ciencia e Ingeniería Japonesa (JUSE) instituyó el Premio Anual Deming para las aportaciones a la calidad y fiabilidad de los productos.

### **Crear constancia en el propósito:**

Crear un propósito constante hacia la mejora del producto y del servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, consolidar la empresa y proporcionar empleos. Este punto indica que una empresa tiene que tener bien claro el propósito y su función que desempeña, mejorándolo constantemente, implementando la innovación, la mejora continua, teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades de la empresa.

### **Adoptar una nueva filosofía**

Implementar una nueva filosofía en la empresa, representa un cambio en la educación de todos los involucrados, entrenamiento y alegría en el trabajo, junto con la responsabilidad de cambiar la forma de pensar y trabajar respecto a la calidad.

### **Cesar la dependencia de la inspección en masa**

Tratar de evitar la inspección masiva, en vez de ello controlar los procesos a medida que el producto vaya avanzando y evitar re trabajos y desperdicios que se traducen en mayores costos y aumentar la calidad de los procesos.

**Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio solamente. En vez de ello minimizar los costos totales trabajando con un solo proveedor.**

En vez de buscar un proveedor que nos brinde el precio más bajo, buscar aquel o aquellos que representen más confiabilidad en su entregas, en la calidad de sus productos y a buen precio, muchas de las veces dejamos toda la responsabilidad en un solo proveedor que nos deja poco satisfechos con su desempeño.

**Mejorar constante y continuamente todos los procesos de planificación, producción y servicio.**

(ROSALES, E 2011)México. Los Catorce puntos Deming.

Recuperado de <http://enriquerosales.weebly.com/deming.html> “Una empresa tiene que estar en una mejora constante para asegurar la calidad mediante el uso de herramientas estadísticas, tales como los gráficos de control y programas de mantenimiento que ayudan a eliminar las causas especiales. Cuando se mejora un proceso, mejora el conocimiento del proceso al mismo tiempo. Mejoramiento del producto y el proceso van mano a mano con mayor comprensión y mejor teoría. La Organización debe tener un proceso para obtener retroalimentación (feedback) de los clientes sobre sus productos y servicios. Debe trabajar en las variables más críticas primero, por cuanto así tendrá más impacto en la Calidad”.

**Implantar la formación en el trabajo.**

(ROSALES, E 2011)México. Los Catorce puntos Deming. Recuperado de <http://enriquerosales.weebly.com/deming.html> ”Implementar las capacitaciones en el trabajo a todo el personal de acuerdo a sus funciones eliminando el entrenamiento entre los trabajadores. Muchas de las veces el entrenamiento en las empresas entre trabajadores no es muy recomendable ya que se les enseña a los nuevos empleados únicamente el conocimiento que tiene un trabajador de mayor rango y nunca se le transmite el conocimiento completo”.

**Adoptar e implantar el liderazgo.**

(IRURITA, A 2012) UPNA. España. Sistemas de Gestión de Calidad. Recuperado de <http://docplayer.es/1431131-Sistemas-de-gestion-de-la-calidad.html> “Implementar el liderazgo en los supervisores y en la gente de mayor rango significa buena señal de que las cosas pueden salir bien. Un líder debe tener la capacidad necesaria para reconocer las destrezas de los que tiene a su alrededor, talentos y habilidades de los que trabajan con él; en pocas palabras, ayudar donde se necesita. Un líder sabe cómo mejorar el sistema en el cual él y su gente trabajan, no amenaza ni implora. Trata de crear en todo el mundo interés y reto en el trabajo, y alegría para realizarlo”.

**Desechar el miedo.**

IRURITA, A(2012) UPNA.España. Sistemas de Gestión de Calidad. Recuperado de <http://docplayer.es/1431131-Sistemas-de-gestion-de-la-calidad.html>

“Eliminar el temor fortaleciendo la seguridad en sus trabajadores, proveer la seguridad y un ambiente de confianza en los trabajadores, así se eliminaran muchos problemas con la calidad. Cuando el miedo es utilizado para mejorar el desempeño individual, esta meta no se logra. El uso del miedo evita que la gente piense, les roba el orgullo y la alegría de trabajar y mata toda forma de motivación intrínseca. El miedo es causa de incalculable desperdicio y pérdidas”.

### **Derribar las barreras entre las áreas de staff.**

IRURITA, A (2012) UPNA. España. Sistemas de Gestión de Calidad. Recuperado de <http://docplayer.es/1431131-Sistemas-de-gestion-de-la-calidad.html> “Promover el trabajo en conjunto; es decir, que todos los departamentos trabajen con el objetivo de lograr una meta en común, para evitar problemas de comunicación y mantener la misión de la empresa. Diseñar en equipo descubre los valores de las personas. La Gerencia debe ayudar a utilizar los talentos y las habilidades de la gente en beneficio de la Empresa, y lograr la voluntad para destinar el tiempo necesario para comprender el problema, y evitar que años de tradición y cultura organizacionales entraben el proceso para trabajar juntos”.

El rol del gerente es:

- Comprender el sentido del sistema
- Fomentar en su gente el deseo de aprender
- Saber que tiene tres fuentes de poder:
  1. Formal,
  2. Conocimiento,
  3. Personalidad y poder de persuasión.
- Crear confianza”.

**Eliminar los slogans, exhortaciones y metas para la mano de obra.** Evitar la presión en los trabajadores para aumentar la productividad, con reglas amenazantes y lemas fuera de lugar, permitiendo que los trabajadores formulen sus propios lemas, así como evitar los slogans fraudulentos que no cumplan con la realidad interna de la empresa.

### **Eliminar los cupos numéricos para la mano de obra y los objetivos numéricos para la dirección.**

Eliminar las tasas de producción obligatorias hace que los empleados se sientan menos presionados y realicen su trabajo mecánicamente, sin tomar en cuenta otros aspectos como la calidad y más si no se les proporcionan herramientas ni recursos necesarios para lograrlos.

### **Eliminar las barreras que privan a las personas de sentirse orgullosas de**

**su trabajo.**

Desechar las culpas al trabajador, muchas de las veces, las fallas en calidad se dan por errores en el sistema y la mala elección o implementación del mismo y se deben analizar todos esos puntos para establecer un criterio acertado de cuáles son las causas de los problemas.

**Estimular la educación y la auto mejora de todo el mundo.**

Implementar la capacitación y educación dentro de la empresa, resaltando el trabajo en equipo y aplicar el estudio de nuevas tecnologías y técnicas matemáticas que ayuden a mejorar la productividad que los ayuden a ser más competitivos y explotar al máximo las habilidades del personal y ser más competitivos en el mercado.

**Poner a trabajar a todas las personas de la empresa para conseguir la transformación.**

Trabajar desde la alta gerencia hasta operadores, todos en conjunto para la aplicación de estos puntos y tener personal especializado en la implementación de los mismos para levantar el interés y entusiasmo en todas las personas que conforman esta empresa.

**La Teoría de J. M. Juran**

Según Juran, J. M. (2008) Considera que "La calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí:

Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más.

Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos".

Osorio, A (2011) Filosofía de la calidad Joseph M. Juran. Recuperado de [http://adrian-osorio-herramientas-calidad.weebly.com/uploads/3/9/7/4/3974\\_5228\\_juran-crosby.pdf](http://adrian-osorio-herramientas-calidad.weebly.com/uploads/3/9/7/4/3974_5228_juran-crosby.pdf) "Juran señala que, "La administración para lograr calidad abarca tres procesos básicos: la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad. (Estos procesos son comparables a los que se han utilizado durante largo tiempo para administrar

las finanzas). Su “trilogía”, muestra cómo se relacionan entre sí dichos procesos. Juran identifica los componentes de la revolución de la calidad en Japón de la siguiente manera:

1. Los directivos de más alto nivel se hicieron cargo de la administración para lograr calidad.
2. Capacitaron a toda la jerarquía en los procesos de la gestión de calidad
3. Intentaron mejorar la calidad a un ritmo revolucionario.
4. Le dieron participación a la mano de obra.
5. Agregaron metas de calidad en el plan empresarial”.

Osorio, A (2011) Filosofía de la calidad Joseph M. Juran. Recuperado de <http://adrian-osorio-herramientas-calidad.weebly.com/uploads/3/9/7/4/39745228/juran-crosby.pdf> “Juran considera que Estados Unidos y otras naciones occidentales deberían adoptar estrategias similares a fin de alcanzar y mantener un nivel de calidad de orden internacional.

El enfoque de Juran para el mejoramiento de la Calidad. En la lista de prioridades de Juran, el mejoramiento de la calidad ocupa un primer lugar. En este sentido, ha elaborado una propuesta estructurada que expuso por primera vez en su libro *Managerial Breakthrough* (Idea revolucionaria de administración), en 1964. Esta propuesta incluye una lista de responsabilidades no delegables para los altos ejecutivos:

- Crear una conciencia de la necesidad y oportunidad para el mejoramiento.
- Exigir el mejoramiento de la calidad; incorporarlo a la descripción de cada tarea o función.
- Crear la infraestructura: instituir un consejo de la calidad; seleccionar proyectos para el mejoramiento; designar equipos; proveer facilitadores.
- Proporcionar capacitación acerca de cómo mejorar la calidad.
- Analizar los progresos en forma regular.
- Expresar reconocimiento a los equipos ganadores.
- Promocionar los resultados.
- Estudiar el sistema de recompensas para acelerar el ritmo de mejoramiento.

- Mantener el impulso ampliando los planes empresariales a fin de incluir las metas de mejoramiento de la calidad.

Según Juran, la mayor oportunidad de mejoramiento – tanto tiempo descuidado – estriba en los procesos empresariales”.

### **La propuesta de Juran para la Planificación de la Calidad**

CARRANZA,A(2011).Antecedentes y Filosofías de La calidad. México. Recuperado de <https://www.slideshare.net/albertojecha/antecedentes-y-filosofias-de-la-calidad> “Juran también ha identificado un proceso global para la planificación a fin de alcanzar las metas de calidad:

1. Identificar a los consumidores. Todo aquel que pueda ser impactado es un consumidor potencial, ya sea externo o interno.
2. Determinar las necesidades del consumidor.
3. Crear características de producto que puedan responder a las necesidades de los consumidores.
4. Crear procesos que sean capaces de fabricar las características del producto en las condiciones operativas.
5. Transferir los procesos a las áreas operativas”.

CARRANZA,A(2011).Antecedentes y Filosofías de La calidad. México. Recuperado de <https://www.slideshare.net/albertojecha/antecedentes-y-filosofias-de-la-calidad> “Juran piensa que la planificación de la calidad debería dar participación a aquellos que serán directamente afectados por el plan. Además, los planificadores deberían entrenarse en el uso de las herramientas y los métodos modernos para la planificación de la calidad”.

### **La propuesta de juran para el Control de Calidad**

CARRANZA,A (2011).Antecedentes y Filosofías de La calidad. México. Recuperado de <https://www.slideshare.net/albertojecha/antecedentes-y-filosofias-de-la-calidad> “En este sentido, Juran sigue el conocido circuito de retroalimentación:

1. Evaluar la performance real.
2. Compararla con la meta.
3. Tomar medidas sobre la diferencia.

Juran promueve la delegación del control a los más bajos niveles posibles en la organización, cediendo la responsabilidad del autocontrol a los

trabajadores. También promueve la capacitación de los trabajadores en la búsqueda de información y su análisis, a fin de permitirles tomar decisiones sobre la base de los hechos”.

### **Juran y la Gestión de Calidad Total**

Juran es un firme defensor de la GCT. La define como una colección de ciertas actividades relacionadas con la calidad:

1. La calidad llega a formar parte del plan de toda alta dirección.
2. Las metas de calidad se incorporan al plan empresarial.
3. Las metas ampliadas derivan del *benchmarking*: el énfasis está puesto en el consumidor y en la competencia; existen metas para el mejoramiento anual de la calidad.
4. Las metas se despliegan a los niveles de acción.
5. La capacitación se lleva a cabo a todos los niveles.
6. La medición se efectúa en cada área.
7. Los directivos analizan regularmente los progresos con respecto de las metas.
8. Se reconoce la *performance* superior.
9. Se replantea el sistema de recompensas.

### **Los Puntos de vista de Juran acerca de la participación del trabajador**

Juran tiene una poco favorable opinión de las campañas para exhortar a los empleados a resolver los problemas de calidad de las compañías. Constató hace algunas décadas que más del 85 por ciento de los problemas de calidad se originaban en los procesos directivos.

Juran estima que el Sistema Taylor, que consiste en separar la planificación de la ejecución, se ha vuelto obsoleto a causa de la mucho más amplia formación y capacitación del trabajador. Esta evolución ha hecho posible delegar a los trabajadores algunas funciones que antes llevaban a cabo los planificadores y supervisores. Considera que el sistema Taylor debería ser reemplazado, y promueve la experimentación con varias opciones como: equipos de trabajadores autocontrolados, auto inspeccionado, auto supervisado y auto dirigidos.

Por otro lado, cree que los equipos auto dirigidos llegarán a ser muy probablemente los principales sucesores del sistema Taylor.

## La teoría de Crosby

Según Carro, R., & Gonzalez, D. (2012). Philip B. Crosby está más estrechamente asociado con la idea de “*cero defectos*” que él creó en 1961. Para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de *performance* de “cero defectos”.

Crosby equipara la gestión de calidad con la prevención. En consecuencia, la inspección, la experimentación, la supervisión y otras técnicas no preventivas no tienen cabida en éste proceso. Los niveles estadísticos de conformidad con estándares específicos inducen al personal al fracaso. Crosby sostiene que no hay absolutamente ningún motivo para cometer errores o defectos en ningún producto o servicio.

Las compañías deberían adoptar una “vacuna” de calidad a fin de prevenir la no conformidad. Los tres ingredientes de esta vacuna son: la determinación, la capacitación y la implementación. El mejoramiento de la calidad es un proceso, no un programa; debería ser estable y permanente. Las auditorías de calidad al proveedor son casi innecesarias, a no ser que el vendedor sea totalmente incompetente. Es imposible saber si el sistema de calidad del proveedor proporcionará la calidad requerida simplemente con auditar su plan.

“Cero defectos” no es un eslogan. Constituye un estándar de *performance*. Además, desalentar al personal mediante una exhortación constante no es la respuesta adecuada. Crosby estima que en los años sesenta varias compañías japonesas aplicaron adecuadamente el principio de “cero defectos”, utilizándolo como una herramienta técnica, mientras la responsabilidad de su debida implementación se asignó a la dirección. Por el contrario, en Estados Unidos este principio se utilizó como un instrumento motivador, y la responsabilidad en caso de registrarse defectos recaía en el trabajador. Esta estrategia requiere una orientación técnica además del compromiso de la dirección. A continuación, se transcriben los 14 pasos para el mejoramiento de la calidad de Crosby y sus cuatro fundamentos [extraídos de *Quality Is Free* (La Calidad es gratis) y *The Eternally Successful Organization* (La organización eternamente exitosa)].

Los 14 pasos para el Mejoramiento de la Calidad de Crosby

1. Asegúrese de que la dirección esté comprometida con la calidad
2. Forme equipos para el mejoramiento de la calidad con representantes de cada departamento.
3. Determine como analizar dónde se presentan los problemas de calidad actuales y potenciales.
4. Evalúe el coste de la calidad y explique su utilización como una herramienta de administración.
5. Incremente la información acerca de la calidad y el interés personal de todos los empleados.
6. Tome medidas formales para corregir los problemas identificados a lo largo de los pasos previos.
7. Instituya una comisión para el programa “cero defectos”.
8. Instruya a todos los empleados para que cumplan con su parte en el programa de mejoramiento de la calidad.
9. Organice una “jornada de los cero defectos” para que todos los empleados se den cuenta de que ha habido un cambio.
10. Aliente a los individuos para que se fijen metas de mejoramiento para sí mismos y para sus grupos.
11. Aliente al personal para que comunique a la dirección los obstáculos que enfrenta en la prosecución de sus metas de mejoramiento.
12. Reconozca y valore a aquellos que participan activamente en el programa.
13. Establezca consejos de calidad a fin de mantener informado al personal en forma regular.
14. Repita todo para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad no finaliza jamás.

#### Teoría de Garvín

Garvín es profesor de la Escuela de Negocios de Harvard. Ha desarrollado muchas contribuciones que han tenido una gran influencia en la teoría de la gestión de calidad. Desarrolló lo que se conoce como las ocho dimensiones de la calidad.

Estas dimensiones son: actuación, características, conformidad, fiabilidad, durabilidad, utilidad, estética y calidad percibida. Se entiende que indican la amplitud que ha llegado a abarcar la calidad y sugieren, en este contexto, que se requieren múltiples dimensiones para obtener de la calidad hasta los significados más fundamentales.

Garvín, también introdujo la noción de las cinco bases de la calidad:

1. Trascendencia
2. Producto
3. Usuario
4. Fabricación
5. Valor

#### Teoría de Ishikawa

Ishikawa fue conocido por su contribución a la gestión de la calidad a través del control estadístico. Su desarrollo del diagrama de Ishikawa (de espina de pescado) y el empleo de las siete antiguas herramientas de la calidad, proporcionaron las capacidades básicas para el uso de las técnicas de resolución de problemas.

Ishikawa desarrolló una simple clasificación de Herramientas Estadísticas de la calidad, de naturaleza jerárquica, en el sentido de que requieren un experto en estadística para su aplicación. Esto es:

1. De las siete herramientas, las primeras pueden ser aprendidas y aplicadas por cada persona de la organización. Esto significa que el personal de planta tendría la capacidad estadística para evaluar los problemas de la calidad. Estas herramientas son:

- a. Diagrama causa-efecto.
- b. Análisis de Pareto.
- c. Estratificación.
- d. Histogramas.
- e. Gráficos de control de proceso.
- f. Diagramas de dispersión.
- g. Hojas de recogidas de datos.

2. Las siguientes son herramientas que pueden ser utilizadas por los directores y especialistas en calidad. Incluyen la comprobación de hipótesis, los muestreos, etc.

3. El último grupo se puede usar solamente para resolver problemas estadísticos avanzados y deben hacerlos especialistas en calidad y

consultores. Incluye el diseño de experimentos (Métodos Taguchi) y técnicas de investigación operativa. Éstas son altamente matemáticas y hay poca gente que tenga la preparación necesaria para saber aplicarlas y por ello su limitado uso en las organizaciones.

Ishikawa, más orientado a las personas que a las estadísticas, tuvo como principal objeto involucrar a todos en el desarrollo de la calidad y no sólo a la dirección. El núcleo de sus contribuciones fue la atención prestada a la resolución de problemas, por lo tanto, no se puede enfatizar en exceso la importancia concedida a las herramientas de la calidad. Aun así, la dependencia de Ishikawa de generar datos de procesos y el uso de simples técnicas estadísticas demuestran su método con los pies en el suelo.

Ishikawa creyó que la falta de atención que en occidente se daba para la contribución que cada uno pueda hacer a la calidad, provocaba que en una organización el interés por ella por parte de los directivos occidentales fuera bastante menos impactante de lo que debiera haber sido. Esto significa la negación de los trabajadores de base y sigue siendo así en muchas organizaciones, en la contribución a la calidad. La insistencia de los japoneses por el trabajo en equipo y que todo el personal es "igual" en las bases de contribución a la calidad, ilustra la gran distancia que existe entre las prácticas de la calidad de una direcciones y otras. Ishikawa insistió en la idea de que las quejas de los clientes eran oportunidades y nunca debían ser desperdiciadas, y representaban una ocasión para reajustar la calidad. Procurar las quejas de los clientes, aunque controvertido en aquel entonces (hace más de veinte años) es algo que debe ser estimulado para que la organización se desarrolle en la dirección correcta, para satisfacer a los clientes y quizás, llegar a deleitarles.

En 1950, después de las visitas de Juran y Deming a Japón existía una tendencia de las organizaciones a las contribuciones de Ishikawa en forma de control de la calidad. Esto enfatizó aún más el parecer de Ishikawa; el que se formara a toda la organización en técnicas estadísticas desde la alta dirección hasta los trabajadores de planta. La participación de toda la compañía indicaba que toda la dirección estaba comprometida con la gestión de la calidad y que la contribución de todos para resolver los

problemas, grandes o pequeños era significativa.

Ishikawa es conocido como el padre de los Círculos de Calidad, que desperdiciaron (en occidente) muchos grupos de personas organizadas en relevantes grupos de trabajo que resolvían problemas relacionados con la calidad. Éstos son los principales grupos que utilizan las siete viejas herramientas de la calidad, los círculos de la calidad se desarrollaron como consecuencia de la aplicación global en una compañía de las medidas de control de calidad. Eran, en efecto pequeñas unidades de trabajo donde cada uno podía ser el trabajo potenciando así las múltiples habilidades.

### **Teoría de Feigenbaum**

Feigenbaum es un ingeniero, conocido por su trabajo en control de calidad. En los años 50, definió la calidad total como "un eficaz sistema de integrar el desarrollo de la calidad, su mantenimiento y los esfuerzos de los diferentes grupos en una organización para mejorarla, así permitir que la producción y los servicios se realicen en los niveles más económicos que permitan la satisfacción de un cliente" (Feigenbaum 1991).

Feigenbaum originó el ciclo industrial, el desarrollo de un producto desde el concepto hasta su salida al mercado y más allá. Este ciclo incluía marketing, diseño, producción, instalación y elementos de servicio, ahora consideramos elementos esenciales de la gestión de calidad en una organización.

Su visión de calidad total no se hacía extensiva a la aplicación de responsabilidad de mejorar la calidad a los empleados de una organización, esta ideología choca fuertemente con la filosofía de gestión de calidad total. Aun así, su punto de vista es una gran contribución al pensamiento sobre la gestión de la calidad. En el centro del tema sobre la gestión de la calidad está el uso de profesionales de la calidad como coordinadores y partidarios del proceso de gestión de calidad total. El enfoque de la calidad total está basado en la noción de coste total y en que la gestión, en forma de calidad, resultaría en costes más bajos para la organización y, por tanto, para el cliente.

Feigenbaum también introdujo el concepto de la planta oculta. Esto trajo la idea de que los rechazos disminuían la capacidad real de una planta debido a la repetición de trabajos y de no hacerlo bien desde el principio.

Hoy en día, cifras en el área de un 20%, significa que los clientes podrían obtener los productos hasta un 20% menos, lo que efectivamente asegura un mayor mercado de distribución y un aumento en la línea de fondo

### **Teoría de Taguchi**

La principal contribución de Taguchi se refiere a la eficacia de la calidad de diseño. Esencialmente, sus métodos están enfocados al cálculo de los costos ocasionados por no satisfacer el valor del objeto especificado. Esto choca con las prácticas tradicionales de gestión de la calidad, las cuales hacen que un producto sea aceptable mientras satisfaga los límites de la especificación dada. Debido a su desacuerdo sobre este punto de vista, Taguchi desarrolló la función de pérdida, donde calcula la reducción de la utilidad, como la distancia del valor desde el objetivo al producto o características de un proceso resultado, (que es la pérdida para la sociedad en términos de coste). La función de pérdida se aproxima al cuadrado de la distancia desde el valor del objetivo.

Taguchi cree que el diseño de un producto y del proceso de producción para alcanzar un objetivo de valor, haciéndolo fuerte a las variaciones del proceso. Para poder aplicar su idea en esta área, Taguchi usa el parámetro de diseño y técnicas de control de experimentos. En este caso, Taguchi favorece positivamente la práctica más proactiva del control de calidad fuera de línea a través de un diseño y un desarrollo eficaces.

Sugiere que el tiempo y el esfuerzo empleados en diseñar y planificar, ahorrará en el futuro más esfuerzos, tiempo y costes durante el control de calidad on line.

Sugiere que el producto acabado de diseño más eficaz resulta de la consideración de tres fases:

Fase I: .Diseño de sistemas.

Fase II. Parámetro y diseño robusto.

Fase III: Diseño de la tolerancia.

### 2.3. Marco Conceptual:

Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.

**Según Ley N°28015 (2013)** La presente ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

Definición de la Micro y Pequeña Empresa

Según Ley N°28015 (2013) 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

Según Ley N°30056 (2013) Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna 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.

Según Ley 28015 (2013) Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de conseguir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Marco Institucional de las Políticas de Promoción y Formalización

Política Estatal:

Según Ley 28015 (2013) El Estado promueve un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las Mype y el apoyo a los nuevos emprendimientos, a través de los Gobiernos Nacional, Regionales y Locales; y establece un marco legal e incentiva la inversión privada, generando o promoviendo una oferta de servicios empresariales destinados a mejorar los niveles de organización, administración, tecnificación y articulación productiva y comercial de las Mype, estableciendo políticas que permitan la organización y asociación empresarial para el crecimiento económico con empleo sostenible.

Lineamientos:

Según Ley 28015 (2013). La acción del Estado en materia de promoción de las Mype se orienta con los siguientes lineamientos estratégicos:

- a.** Promueve y desarrolla programas e instrumentos que estimulen la creación, el desarrollo y la competitividad de las Mype, en el corto y largo plazo y que favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los actores involucrados.
- b.** Promueve y facilita la consolidación de la actividad y tejido empresarial, a través de la articulación inter e intersectorial, regional y de las relaciones entre unidades productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la asociatividad de las Mypes y la integración en cadenas productivas y distributivas y líneas de actividad con ventajas distintivas para la generación de empleo y desarrollo socio económico.
- c.** Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población y promueve la iniciativa e inversión privada, interviniendo en aquellas actividades en las que resulte necesario complementar las acciones que lleva a cabo el sector privado en apoyo a las Mype.
- d.** Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividad económica y de la coordinación y concertación interinstitucional.

- e.** Difunde la información y datos estadísticos con que cuenta el Estado y que gestionada de manera pública o privada representa un elemento de promoción, competitividad y conocimiento de la realidad de las Mype.
- f.** Prioriza el uso de los recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de las Mype organizadas en consorcios, conglomerados o asociaciones.
- g.** Propicia el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen o laboran en las Mype, a las oportunidades que ofrecen los programas de servicios de promoción, formalización y desarrollo.
- h.** Promueve la participación de los actores locales representativos de la correspondiente actividad productiva de las Mype, en la implementación de políticas e instrumentos, buscando la convergencia de instrumentos y acciones en los espacios regionales y locales o en las cadenas productivas y distributivas.
- i.** Promueve la asociatividad y agremiación empresarial, como estrategia de fortalecimiento de las Mype.
- j.** Prioriza y garantiza el acceso de las Mype a mecanismos eficientes de protección de los derechos de propiedad intelectual.
- k.** Promueve el aporte de la cooperación técnica de los organismos internacionales, orientada al desarrollo y crecimiento de las Mype.
- l.** Promueve la presentación de servicios empresariales por parte de las universidades a través de incentivos en las diferentes etapas de los proyectos de inversión, estudios de factibilidad y mecanismos de facilitación para su puesta en marcha.

Ley N° 30056

Título III - Medidas para el desarrollo productivo y empresarial

Capítulo I - Apoyo a la Gestión y al Desarrollo Empresarial

Artículo 12, (2013). Sistema de procesos de calidad para la micro, pequeña y mediana empresas.

El estado promueve el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de programas para la adopción de sistemas de calidad, implementación y certificación en normas asociadas a la gestión de calidad de un producto o servicio, para el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales.

Artículo 13, (2013). Fondos para emprendimientos dinámicos y de alto impacto:

13.1 El estado promueve mecanismos de apoyo a los emprendedores innovadores en el desarrollo de sus proyectos empresariales, mediante el cofinanciamiento de actividades para la creación, desarrollo y consolidación de emprendimientos dinámicos y de alto impacto, los cuales deben tener un enfoque que los oriente hacia el desarrollo nacional, la internacionalización y la permanente innovación.

13.2 Para ello, el Ministerio de la Producción puede crear programas que fomenten el cumplimiento de dicho objetivo, quedando el mencionado Ministerio autorizado para efectos de entregar el cofinanciamiento al que se refiere el presente artículo u otorgado subvenciones a personas naturales y jurídicas privadas dentro de dicho marco.

13.3 Los programas creados se financian con cargo al presupuesto institucional del Ministerio de la Producción, en el marco de las leyes anuales de presupuesto y conforme a la normatividad vigente, pudiendo asimismo ser financiados con recursos provenientes de la cooperación técnica, conforme a la normatividad vigente. Los gastos referidos al cofinanciamiento de actividades para la creación, desarrollo y consolidación de emprendimientos dinámicos y de alto impacto que se refiere el presente artículo y que se efectúen en el marco de los programas que se creen con dicho fin, se aprueban mediante resolución ministerial del ministerio de la producción, que se publican en el diario oficial el peruano.

Crecimiento de los restaurantes en el Perú

Según Patricia Dalmau, (2013) El rubro de restaurantes reportaría un crecimiento de 6,4% en el 2013, lo cual generará ingresos de alrededor de S/.21.000 millones, cifra que supera la del año pasado de S/.19.000 millones. Consideró que estas cifras son muy alentadoras y requieren de una serie de medidas que contribuyan a su consolidación y garanticen que este crecimiento sea sostenible.

Como alcanzar el objetivo:

Una de las principales medidas por adoptar es que los establecimientos de alimentos y bebidas implementen herramientas de seguridad alimentaria dentro de sus procesos. Asimismo, señaló que es de gran importancia promover las buenas prácticas en la preparación de alimentos, así como brindar herramientas de seguridad e inocuidad alimentaria en aras de incrementar la competitividad del sector gastronómico en el país. Un restaurante que ha incluido prácticas de seguridad e inocuidad alimentaria reduce las incidencias de enfermedades causadas por alimentos, generando **confianza al consumidor**, incrementando su demanda y contribuyendo así a consolidar la solidez del negocio y el sector, precisó. Sin embargo, la gastronomía peruana no debe sumirse en una fácil autocomplacencia. Son muchos los retos que enfrentamos para colocar nuestra gastronomía en la cima mundial. Entre estos retos podemos mencionar: cuidado de las buenas prácticas de manipulación de alimentos,

En Nuevo Chimbote, las Mypes dedicadas al rubro de alimentos y bebidas han venido esparciéndose de manera rápida ya que existía un mercado que aún no se superaba sus expectativas, hoy en día existen restantes que ofrecen menús establecidos y a la carta, cubicherías, pollerías y fast food, la cual han visto que el servicio y el producto terminado es la parte esencial para generar fidelidad entre sus clientes. Creando una competitividad entre ellos y por ende lo ven como una oportunidad para implantar una gestión de calidad que les permita mejorar sus procesos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño de la Investigación

Para la elaboración del presente trabajo se utilizó el diseño no experimental – transversal- descriptivo- cuantitativo

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal porque el estudio en un espacio de tiempo determinado en el año 2013, donde se tuvo un inicio y un fin.

Fue descriptivo porque solo describió las características más relevantes de los representantes, Mypes y la variable en estudio.

Fue cuantitativo, porque tuvo una estructura con la cual se pudo medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación.

#### 3.2. Población y muestra

##### Población

Para determinar la población se realizó mediante la búsqueda en la página del Instituto Nacional de Estadísticas e informática (INEI) con ayuda del Sistema de Información Geográfica Para Emprendedores (SIGE), en donde se ingresó los datos referentes a la Ciudad y el Distrito, posterior a ello se especifica en giro del negocio.

Por lo tanto de acuerdo al sector y el rubro que es restaurantes pudimos encontrar que existen 90 restaurantes en Nuevo Chimbote.

##### Muestra:

Se trabajó con una muestra dirigida de 23 Mypes, las que aceptaron participar en la investigación.

El criterio de selección estuvo en función de la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte de los representantes y/o gerentes de las Mypes.

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

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes de las Mypes.	Son personas naturales o jurídicas que han creado a las micro y pequeñas empresas,	Sexo	Masculino Femenino	Nominal
		Edad	18 - 30 31 - 50 51 a mas	Razón
		Grado de Instrucción	Sin Instrucción Est. Básicos Est. Superior Est. universitarios	Ordinal
		Tiempo en el cargo	1 año 2 años 3 años 4 años a mas	Razón
Perfil de las Mypes.	Es la unidad económica por una persona natural y jurídica, en cualquier forma de organización.	Capacidad de trabajadores	1 a 5 6 a 10 11 a 15 16 a 20	Razón
		Formalidad de la Mype	SI NO	Nominal
		Formalidad laboral	Planilla Recibo Honor. Informal	Nominal

Gestión de Calidad	La Gestión de Calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Permitiendo obtener un servicio mejorado y estandarizado.	Normas Estándar Calidad	Bueno Mejorable Malo	Nominal
		Proceso de gestión	Bueno Mejorable Malo	Nominal
		Desempeño	Mejora continua Calidad Total Plan estratégico Outsourcing Otros	Nominal
		Como se presenta ante sus trabajadores	Jefe Líder Dueño Trabajador	Nominal
		Capacitación	Bueno Mejorable Malo	Nominal
		Proveedores	Precio Calidad Crédito Capacidad de abastecimiento	Nominal

#### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó como técnica la encuesta ya que mediante esta pudimos obtener información de los representantes de las Mypes cuyas opiniones son de gran valor al investigador.

El instrumento, que se utilizó para registrar la información fue: El cuestionario que consta de 13 preguntas divididas en tres fases, 4 sobre

datos del representante de la Mypes, 3 sobre la Mypes y 6 sobre gestión de calidad, preparado cuidadosamente sobre hechos y aspectos que interesan al investigador

### 3.5. Plan de Análisis

La base de datos fue llevada a los formatos preestablecidos, los cuales mostrarían la información de manera clara y ordenada.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas, el cual se utilizó el programa Excel que cuenta con funciones para el conteo sistemático de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.

### 3.6. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología		
			Población y Muestra	Métodos	Instrumentos Procedimientos
<p><b>Central:</b></p> <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de Nuevo</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Describir las principales características de la gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito</p>	<p>Gestión de Calidad</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>Se utilizó una población conformada por todas las Mypes del sector servicio –rubro restaurantes en el distrito de Nuevo</p>	<p>El diseño de la investigación fue: No experimental – transversal.</p>	<p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Procedimiento:</b></p> <p>Se elaboraron tablas de distribución de frecuencia</p>

<p>Chimbote, periodo 2013?</p> <p><b>Secundario:</b> ¿Cuáles son las características de los representantes legales que dirigen las MYPES del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013?</p>	<p>de Nuevo Chimbote, periodo 2013.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>* Determinar las características de los representantes legales de las Mypes del sector servicios - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013</p>		<p>Chimbote 2013.</p> <p><b>Muestra:</b> Una muestra dirigida de 23 Mypes del sector servicio – rubro restaurantes de Nuevo Chimbote 2013</p>		<p>absoluta y relativa porcentual, así como figuras estadísticas.</p> <p>El procedimiento de los datos se realizó en el programa Excel del sistema operativo Windows 7.</p>
<p>¿Cuáles son las características de las MYPES del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013?</p>	<p>* Determinar las características de las Mypes del sector servicios - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013.</p>				
<p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad de las MYPES del sector</p>	<p>* Determinar las características de la Gestión de Calidad en las Mypes del sector</p>				

servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013?	servicios – rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013				
--	---	--	--	--	--

### 3.7.Principios Éticos

En el presente trabajo de investigación dirigida a las Micro y Pequeñas Empresas, el estudio se hizo con responsabilidad, respeto e información real, y no tiene ningún tipo de conflicto de interés entre el investigador y las Mypes, además no será perjudicial ya que los datos recolectados son exclusivamente para uso de estudio. Así mismo los datos se basan por principios éticos, como la justicia que exige el derecho a un trato de equidad, privacidad, anonimato y confiabilidad. Por añadidura se respaldara por el respeto a la persona humana, que en este caso estuvo representado por los representantes legales de las (Mypes), también se tomara en cuenta la lealtad, donde se guarda transparencia toda la información proporcionada, tanto en la preparación y seguimiento de la investigación, por último el principio de la solidaridad, ya que el trabajo que se realizó, solo será utilizado para fines académicos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1.Resultados

**Tabla N° 01.** Características de los representantes legales de las micros y pequeñas empresas de Nuevo Chimbote, periodo 2013.

DATOS GENERALES	Número de Mypes	Porcentaje
<b>Género</b>		
a) Masculino	14	60,9
b) Femenino	9	39,1
Total	23	100,0
<b>Edad</b>		
a) 18 – 30	12	52,2
b) 31 – 50	8	34,8
c) 51 a mas	3	13,0
Total	23	100,0
<b>Grado de Instrucción</b>		
a) Sin instrucción	1	4,3
b) Estudios Básicos	4	17,4
c) Estudio Superior	7	30,4
d) Estudios Universitarios	11	47,8
Total	23	100,0
<b>Actividad Empresarial</b>		
a) 1 año	6	26,1
b) 2 años	5	21,7
c) 3 años	10	43,5
d) 4 años a mas	2	8,7
Total	23	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, periodo 2013.

**Tabla N° 02.** Características en las micros y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, periodo 2013.

Características	Número de Mypes	Porcentaje
<b>Capacidad de Trabajadores</b>		
a) 1 a 5	15	65,2
b) 6 a 10	5	21,7
c) 11 a 15	2	8,7
d) 16 a 20	1	4,4
Total	23	100,0
<b>Esta formalizado o no lo esta</b>		
a) Si	16	69,6
b) No	7	30,4
Total	23	100,0
<b>Cuáles son las condiciones del trabajador</b>		
a) Planilla	8	34,8
b) Recibo por honorarios	0	0,0
c) Informal	15	65,2
Total	23	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, periodo 2013.

**Tabla 03.** Características de Gestión de Calidad en las micros y pequeñas empresas sector servicio rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, periodo 2013.

Características	Número de Mypes	Porcentaje
<b>Cuenta con estándares de Calidad ISO</b>		
a) Sí	0	0,0
b) No	23	100,0
Total	23	100,0
<b>Está aplicando una gestión de calidad</b>		
a) Sí	14	60,9
b) No	9	39,1
Total	23	100,0
<b>Que Técnicas ejecuta en su empresa</b>		
a) Mejora Continua	13	56,5

b) Calidad total	4	17,4
c) Plan estratégico	0	0,0
d) Outsourcing	2	8,7
e) Otros	4	17,4
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>
<b>Como se presenta ante sus colaboradores</b>		
a) Jefe	7	30,4
b) Líder	2	8,7
c) Dueño	11	47,8
d) Trabajador	3	13,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>
<b>Realiza capacitación orientadas al servicio</b>		
a) Sí	18	78,3
b) No	5	21,7
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>
<b>Que prioridad tiene antes su proveedores</b>		
a) Precio	9	39,1
b) Calidad	6	26,1
c) Crédito	5	21,7
d) Capacidad de abastecimiento	3	13,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, periodo 2013.

#### 4.2. Análisis de Resultado

##### Tabla N°01

##### Género

El 60,9% son de género masculino, estos resultados coincide con **Beltrán, (2014)**, donde el 62,5% son de sexo masculino. Se observa que en la mayoría las Mypes están dirigidas por este género ya que en estos últimos años se observa una tendencia a que el hombre incursione el mundo gastronómico lo cual no se veía antes y también porque demanda demasiado esfuerzo físico.

## Edad

El 52,2% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad, esto contrasta con los resultados encontrados por **Sánchez (2013)**, donde el 50% tienen una edad que fluctúa entre los 30 y 40. En estos resultados se aprecia que actualmente los representantes de las Mypes son dirigidos por jóvenes ya que adoptaron por poner su empresa y no depender de un empleador.

## Grado de Instrucción

El 47,8% tiene un grado instrucción universitaria, este resultado se asemeja con los resultados de **Ríos, (2014)**, donde el 65% tiene estudios universitarios, esto revela que la mayoría relativa de los encuestados están instruidos bajo una carrera profesional.

## Tiempo en Actividad

El 43,5% de los representantes tiene 3 años en actividad, esto coinciden con **Sánchez, (2013)** donde el 50% cuentan con más de 1 año en actividad, se observa que los representantes están incursionando en el sector de servicios y que necesitan de una constancia para posicionarse en el mercado.

## Tabla N°02

### Número de Trabajadores

El 65,2% de las Mypes trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores estos resultados contrastan con los resultados de **Ríos, (2014)**, Donde el 95% de las Mypes cuentan con 19 trabajadores permanentes, estos resultados se puede apreciar que se las Mypes reducido su personal para así poder evitar costos de planilla..

### Formalización

El 69,6% son formales estos resultados se contrastan con los de **Beltrán, (2014)**, el 56,3% de las Mypes son informales, podemos observar que las mypes están formalizadas porque ahora existen mecanismos beneficiosos, lo cual conlleva al desarrollo económico de sus empresas.

### Condición de trabajador

El 65,2% mantienen a su trabajadores en condición informal estos resultados coinciden con **Sánchez, (2013)**, el 50% de trabajadores laboran en condición de informales, esto demuestra que las Mypes mantienen a sus trabajadores en condición informal para así evitar los costos de planilla.

### Tabla N°03

#### Cuenta con Estándar ISO

El 100% de las Mypes encuestadas no cuentan con estándares de calidad ISO estos resultados coincide con los de **Hernández (2014)**, En su mayor porcentaje el 86,67% no cuentas con estándares de calidad ISO, se puede observar que las Mypes no se adecuan a las nuevas tendencias de gestión de calidad porque desconocen el procedimiento de adaptación y por los costos que genera.

#### Gestión de calidad

El 60,9% de los encuestados aseguran que aplican una gestión de calidad. Estos resultados coinciden con **Beltrán, (2014)**, donde señala que 56,3% aplica una gestión de calidad, estos resultados nos permite ver que los empresarios ponen en práctica conocimientos básicos sobre una gestión administrativa.

#### Mejora continua

El 56,5% ponen en práctica como técnica de gestión la mejora continua. Este resultado coincide con **Beltrán, (2014)** donde 56,3% pone en práctica la mejora continua, esto demuestra que un poco más de la mitad de los empresarios ejecuta técnicas de gestión administrativa para el desarrollo de su empresa.

#### Capacitación orientada al servicio

El 78,3% realiza capacitaciones orientadas al servicio este resultado se asemeja con los de **Hernández (2014)**, donde el 66.67% capacita a sus trabajadores con la prioridad al servicio al cliente, estos resultados nos permite apreciar que los empresarios se enfocan al desarrollo de captación de clientes ay que es la fuente principal de su empresa.

### Precio ante los proveedores

El 39,1% de los empresarios consideran que el precio es la prioridad de sus compras ante sus proveedores este resultados coinciden con **Sánchez (2013)**, donde el 30% de los empresarios tiene como prioridad el precio, estos permite observar que los empresarios optan por los costos al adquirir sus materias primas, dejando de lado la calidad.

## **V. CONCLUSIONES:**

La mayoría (60,9%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, son de género masculino, la mayoría absoluta (52,2%) tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría relativa (47,8%) tiene el grado de instrucción universitaria y la mayoría relativa (43,5%) cuenta como administrador 3 años en el rubro.

La mayoría absoluta (69,6%) de las micros y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote están formalizadas, la mayoría absoluta (65,2%) se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría absoluta (65,2%) mantienen a sus trabajadores en condición informal.

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

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Levy-Dabbah, S. (2009). La era microglobal: la revolución de las pequeñas empresas. México: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Drake, J. (2014). Las Pymes el motor de crecimiento en Europa – focus. Retrieved from: [es.euronews.com](http://es.euronews.com)

Feroci, F. (2014). Las Pymes el motor de crecimiento en Europa – focus. Retrieved from: [es.euronews.com](http://es.euronews.com)

Voz de America. (2013). Recortes salariales afectan el desarrollo de las Pymes en EE. UU.

Estela, C., & Ornelas, C. (2008). La administración de la calidad en las empresas pequeñas. México: Universidad Autónoma de Aguascalientes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Neiras, D. (2009). Análisis de créditos a pequeñas y medianas empresas (PYMES). Argentina: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Sánchez, J. (2013). En su estudio “Gestión de Calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las Mypes rubro restaurantes- provincia de Trujillo año 2013.

Hernández, S. (2014). En su estudio “Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, Trujillo año 2014”

Beltrán, O. (2014). En su estudio “Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las Mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014”

Ríos, M. (2014). En su estudio “Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014”

Cuatrecasas, A. L. (2012). Gestión de la calidad total. España: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Benavides, C. & Quintana, C. (2006). Gestión del conocimiento y calidad total. España: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Juran, J. M. (2008). Juran y la planificación para la calidad. España: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Carro, R., & Gonzalez, D. (2012). *Administracion de la calidad total*. Argentina

Dalmau, P. (2013). Restaurantes peruanos generan ingresos por s/21.000 mlls en el 2013. *El comercio*.

Imilce, M., & Wisse, A. (2009). *Una Mype con calidad*. Peru: Nathan Associates

Rubio, I., & Sandale, P. (2010). *La Administracion de la calidad Total y circuito de control de calidad*. Mexico.

Ley N° 30056 (2013). Medidas para el desarrollo productivo y empresarial. Capítulo I, Apoyo a la Gestión y al desarrollo empresarial. Artículo 12, sistemas de procesos de calidad para las Mypes.

Ley N° 30056 (2013). Medidas para el desarrollo productivo y empresarial. Capítulo I, Apoyo a la Gestión y al desarrollo empresarial. Artículo 13, Fondos para emprendimientos dinámicos y de alto impacto.

Ley N° 28015 (2013), Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Disposiciones generales, Artículo 2, definición de Mypes.

Ley N° 28015 (2013), Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Disposiciones generales, Artículo 3, Características de las Mypes.

Ley N° 28015 (2013), Marco Institucional de las políticas de promoción y formalización. De los lineamientos, Artículo 4, Política estatal.

Ley N° 28015 (2013), Marco Institucional de las políticas de promoción y formalización. De los lineamientos, Artículo 5, Lineamientos.

IRURITA, A (2012)UPNA.España. Sistemas de Gestión de Calidad. Recuperado de <http://docplayer.es/1431131-Sistemas-de-gestion-de-la-calidad.html> Págs.15-16

ROSALES, E (2011) México. Los Catorce puntos Deming. Recuperado de <http://enriquerosales.weebly.com/deming.html>. Pág.15

CARRANZA, A (2011).Antecedentes y Filosofías de La calidad. México. Recuperado de <https://www.slideshare.net/albertojecha/antecedentes-y-filosofias-de-la-calidad>. Págs.19-20.

OSORIO, A (2011) Filosofía de la calidad Joseph M. Juran. Recuperado de <http://adrian-osorio-herramientas-calidad.weebly.com/uploads/3/9/7/4/39745228/juran-crosby.pdf>. Págs. 20-21

Comunidad Ilgo s/f (2011) Una MYPE con calidad. Alajuela,Costa Rica.Recuperado de <http://www.comunidadilgo.org/portal/libros/Libro%20-%20Una%20MyPe%20con%20Calidad.pdf> Págs 12-13

## ANEXOS 01: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario estructurado, nos va a servir para el trabajo de tesis titulada: “CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO– RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, PERIODO 2013”, para la obtención del título profesional de licenciado en Administración. Agradecemos que no sea honesto y nos responda con la verdad para utilizar la información con respecto a la Gestión de Calidad de su Mype.

**Marca con una (x) la respuesta correspondiente:**

### **I. Generales**

**Referente a los representante de las Mypes.**

2. Sexo del representante legal de la Mype.
  - a) Masculino
  - b) Femenino
3. Edad del representante legal de la Mype.
  - a) 18 a 30 años
  - b) 31 a 50 años
  - c) 51 a más
4. Grado de instrucción del representante legal de la Mype.
  - a) Sin instrucción
  - b) Estudios básicos
  - c) Estudios Superiores
  - d) Estudios universitarios
5. Tiempo de actividad en el rubro.
  - a) 1 año
  - b) 2 años
  - c) 3 años
  - d) 4 años

**Referente a las Mypes.**

6. Cuál es la capacidad de sus trabajadores en su Mype?
  - a) 1 a 5

- b) 6 a 10
  - c) 11 a 15
  - d) 16 a 20
7. Se encuentra formalizado o no lo está?
- a) SI
  - b) NO
8. Cuáles son las condiciones del trabajador?
- a) Planilla
  - b) Recibo por Honorario
  - c) Informal

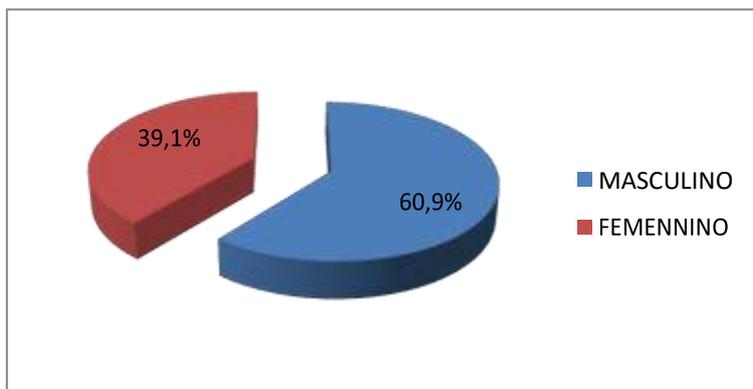
## **II. Variable**

### **Referente a la Gestión de Calidad**

9. Cuenta con estándares de calidad ISO
- a) SI
  - b) NO
10. Está aplicando una gestión de calidad
- a) SI
  - b) NO
10. Que técnicas ejecuta en su empresa
- a) Mejora continua
  - b) Cálida Total
  - c) Plan estratégico
  - d) Outsourcing
  - e) Otros
11. Como se presenta ante sus trabajadores
- a) Jefe
  - b) Líder
  - c) Dueño
  - d) Trabajador
12. Realiza capacitaciones orientadas al servicio
- a) SI
  - b) NO
13. Que prioridad tiene antes sus proveedores.
- a) Precio
  - b) Calidad
  - c) Crédito
  - d) Capacidad de abastecimiento

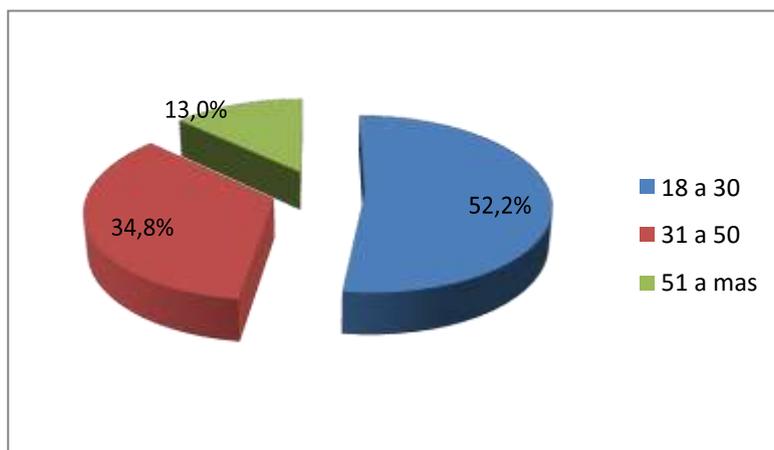
Se agradece el apoyo brindado por los encuestados

## ANEXOS 02: FIGURAS



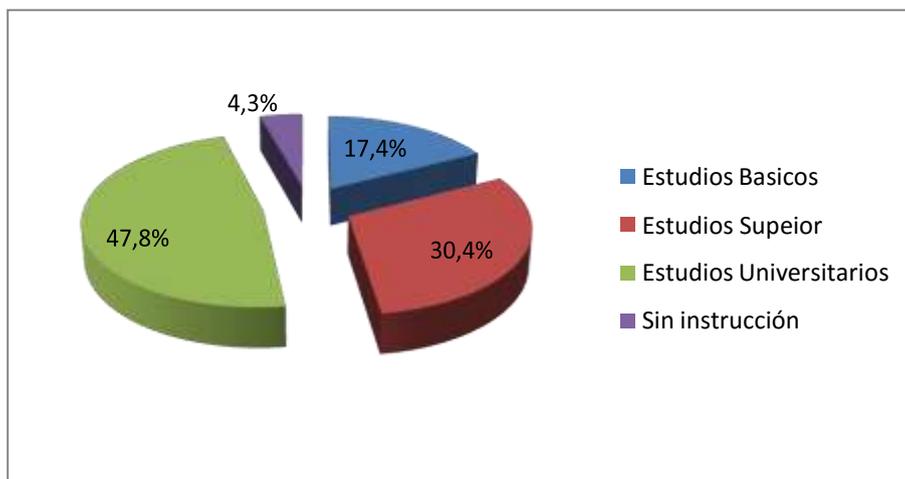
**Figura N° 01:** Sexo del representante legal de la Mype.

**Fuente:** Tabla N° 01



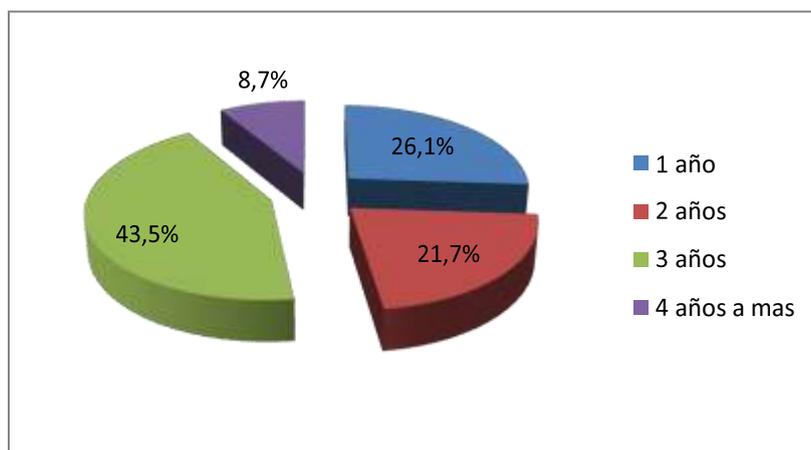
**Figura N° 02:** Edad del representante legal de la Mype.

**Fuente:** Tabla N° 01



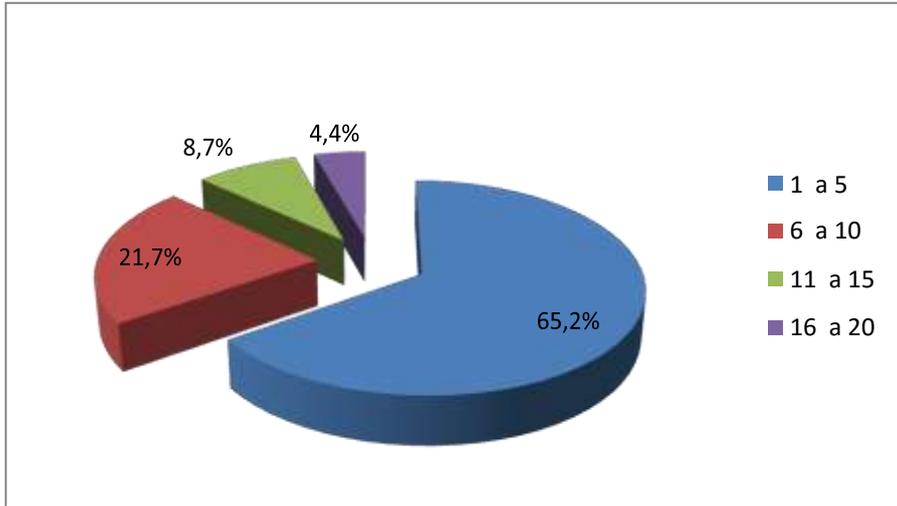
**Figura N° 03:** Grado de Instrucción del representante legal de las Mype.

**Fuente:** Tabla N° 01



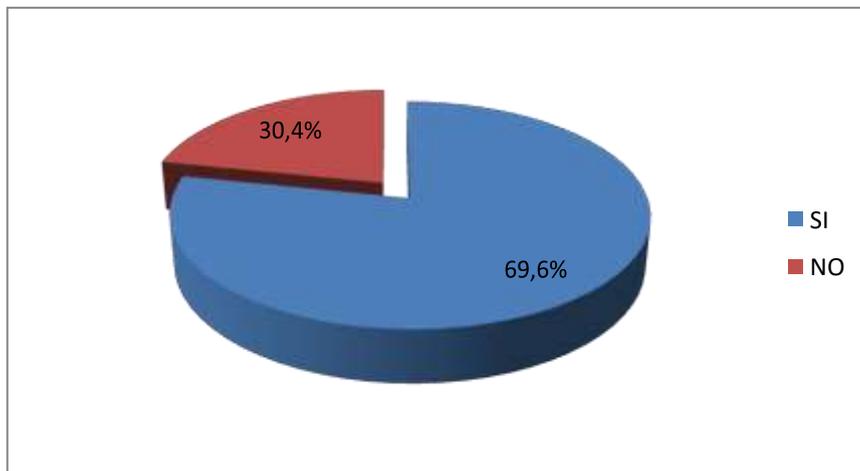
**Figura N° 04:** Tiempo de Actividad en el rubro

**Fuente:** Tabla N° 01



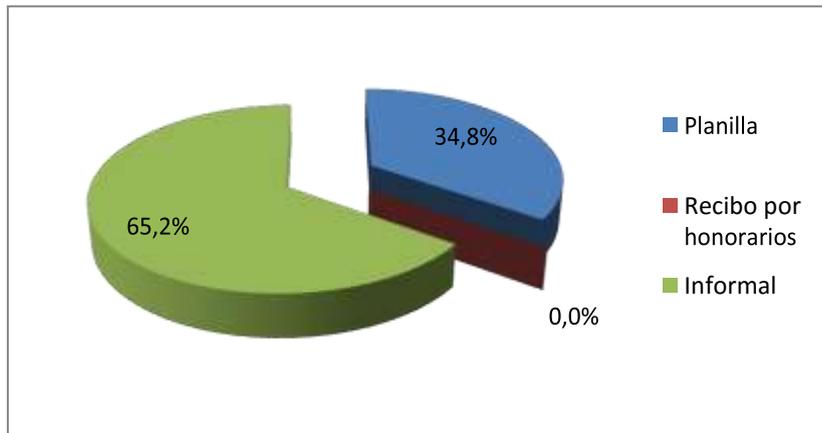
**Figura N° 05:** Capacidad de trabajares en su Mype.

**Fuente:** Tabla N° 02



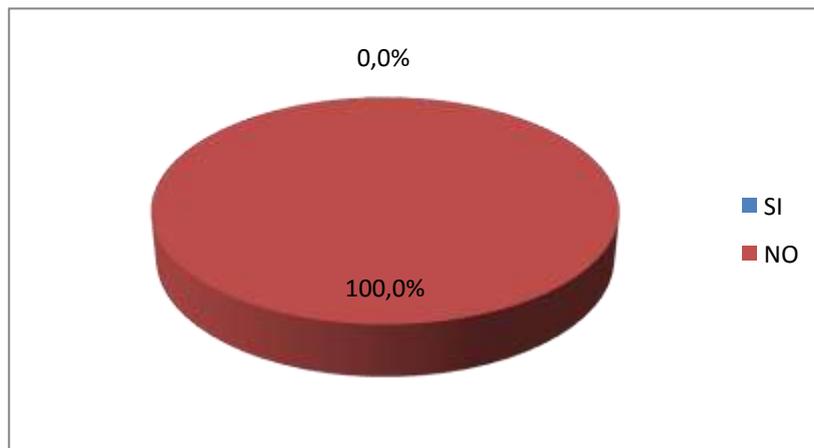
**Figura N° 06** Esta formalizado o no lo esta

**Fuente:** N° 02



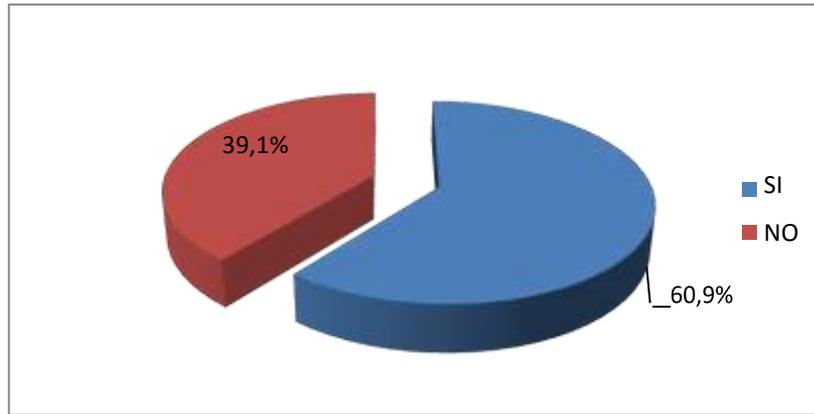
**Figura N° 07:** Cuales son las condiciones de los trabajadores

**Fuente:** Tabla N° 02



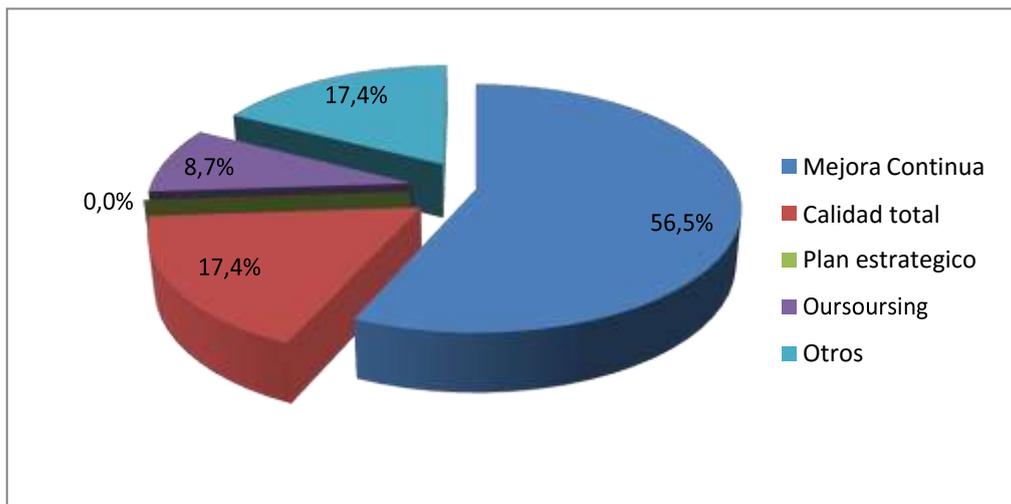
**Figura N° 08** Cuenta con estándares de calidad ISO

**Fuente:** Tabla N° 03



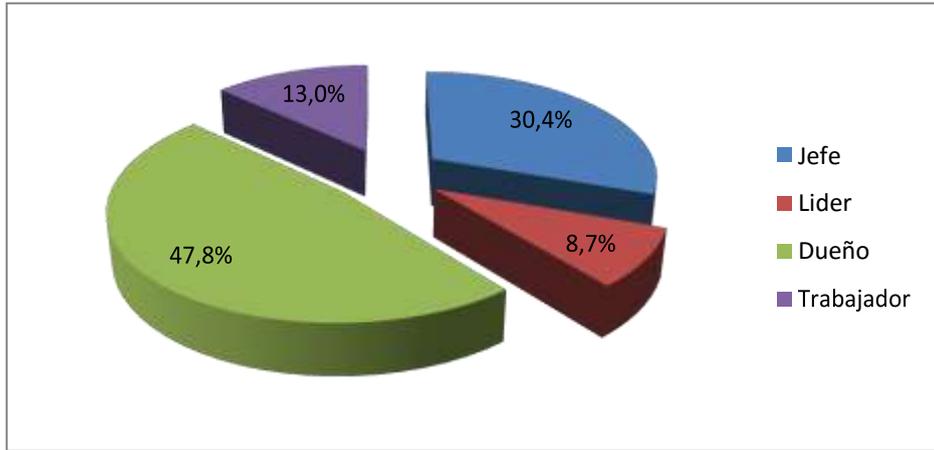
**Figura N° 09** Está aplicando una gestión de calidad

**Fuente:** Tabla N° 03



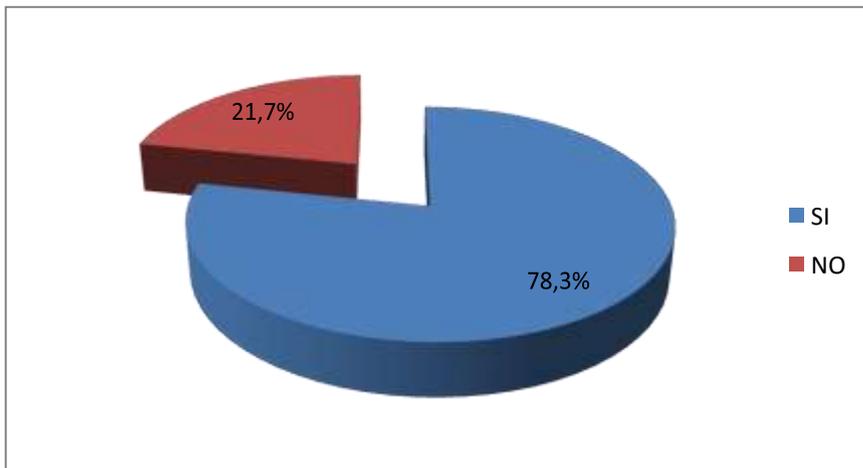
**Figura N° 10** Que técnicas ejecuta en su empresa

**Fuente:** Tabla N° 03



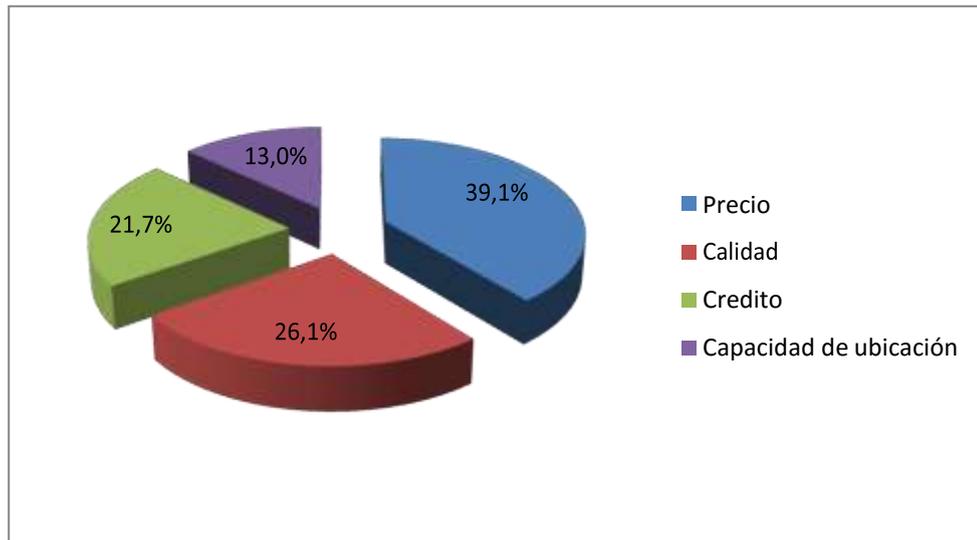
**Figura N° 11** Como se presenta ante sus trabajadores

**Fuente:** Tabla N°03



**Figura N° 12** Realiza capacitación orientadas al servicio

**Fuente:** Tabla N°03



**Figura N° 13:** Que prioridad tiene ante sus proveedores

**Fuente:** Tabla N°03

### **ANEXOS 03:**

#### **Empresas Participantes**

RESTAURANT E: Cholito Lindo – Pastas y Carnes

REPRESENTANTE: Sergio Ponce

DIRECCION: Av. Argentina Mz A2 Lte 4 Nuevo Chimbote

RESTAURANT E: Hamburguesas El Reventón

REPRESENTANTE: Jhimy

DIRECCION: AV. ARGENTINA EN URB PACIFICO B2-6

RESTAURANT E: Pizzeria La vera Pizza

REPRESENTANTE: Piero Gonzales

DIRECCION: Av Argentina 1°cuadra Mz E Lt 1 Los Cipreses

RESTAURANT E: Brandy's

REPRESENTANTE: Milagros Diaz

DIRECCION: Av. Pacifico

RESTAURANT E: La Tranquera

REPRESENTANTE: Sergio Villar

DIRECCION: Santa rosa J 19 Av. Argentina

RESTAURANT E: Polleria Napos

REPRESENTANTE: Carlos Quiroz Arroyo

DIRECCION: Avenida Pacífico N° 370

RESTAURANTE: Don Filipi

REPRESENTANTE:

DIRECCION: Av. Chimbote Mz. C Lote 6 Urb. Buenos Aires

RESTAURANTE: **Cesar's**

REPRESENTANTE: Cesar Aguila

DIRECCION: Avenida Pacífico N° 377

RESTAURANTE: Rico Chimbote

REPRESENTANTE: Piero Tolentino

DIRECCION: Urb. Santa Cristina Mz A lote 4

RESTAURANTE: Don Cangrejo

DIRECCION: Urb. Mariscal Luzuriaga Mz. C lote 5

RESTAURANTE: El Mordiscón

DIRECCION: Av. Argentina C-2

RESTAURANTE: Chiken Gold

DIRECCION: Av. Pacifico Mz. D lt 4

RESTAURANTE: Pizzeria La Pietra

DIRECCION: Av. Chimbote Mz. C Lote 8 Urb. Buenos Aires

RESTAURANTE: Polleria Rokis

DIRECCION: Mz. L2 2do. piso - Buenos Aires, Av. Pacífico

RESTAURANTE: El Sabrocito

DIRECCION: Esquina Av. Country c/ Av. Santa

RESTAURANTE: Las Maruchitas 2

DIRECCION: Av. Argentina Mz. C2 lote 9

RESTAURANTE: Naomi

DIRECCION: Urb. Garatea

RESTAURANTE: Ajos & Mani

DIRECCION: Av. Argentina, Nuevo Chimbote

RESTAURANTE: Broaster Nicole

DIRECCION: Urb. Banhero Rossi, Nuevo chimbote

RESTAURANTE: Señor Marisco

DIRECCION: Av. Argentina F-40

RESTAURANTE: La Negrita

DIRECCION: Av. Pacifico, Nuevo Chimbote

RESTAURANTE: Cafeteria Rebachinni

DIRECCION: Pasaje Delfín, altura cuadra 4 Av. Pacífico

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	SEMANA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mejoramiento y aprobación del proyecto de Tesis			x							
Mejoramiento del informe final de tesis				x						
Revisión y corrección del estadístico					x	x				
Revisión y corrección del estilo						x	x			
Enviar a la comisión								x		
Pre banca								x		
Empastado del informe de tesis									x	
Sustentación de la tesis										x

### PRESUPUESTO:

ACTIVIDADES	COSTO
Útiles de oficina	S/. 25.00
Pasajes	S/. 15.00
Impresiones	S/. 35.00
Copias	S/. 10.00
Internet	S/. 20.00
USB	S/. 12.00
Luz eléctrica	S/. 25.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 142.00</b>

### FINANCIAMIENTO

Para el desarrollo y elaboración del presente trabajo de investigación, será autofinanciado por el estudiante.

