

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LA
MEJORA CONTINUA EN LAS MYPES DEL SECTOR
COMERCIO - RUBRO VENTA DE MUEBLES DE
MADERA DE LA PLATAFORMA COMERCIAL SANTA
CELEDONIA DEL DISTRITO DE JULIACA, 2018**

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

AUTOR

BACH. BEATRIZ ROSMERY ARESTEGUI CHALCO

ASESOR

MGTR. DIVÁN YURI CARI CONDORI

**JULIACA – PERÚ
2019**

JURADO EVALUADOR

Dr. Juan Mauricio Pilco Churata
Presidente

Dr. Aurelio Álvarez Gallegos
Secretario

Lic.Adm. Constantino Antonio Paricahua Condori
Miembro

Mgtr. Diván Yuri Cari Condori
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme haber llegado a esta etapa tan maravillosa en la realización de mi vida personal, laboral, y la superación de mis conocimientos A mis padres Juan Arestegui, Justina Chalco, por la formación en valores y principios y a mis hermanos Juan José, Clara, Claudia, Juan y Luis Alberto por su apoyo moral en la realización de mis estudios. A mi hija mi ángel, mi princesa mi adorada Mariell Rizeth por su constante preocupación, constancia y perseverancia en el desarrollo de mis estudios.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por acogerme en sus aulas para cumplir con mi anhelo de culminar satisfactoriamente mi formación profesional. A la facultad de ciencias contables Financieras y Administrativas en especial a los docentes de la Escuela Profesional de Administración por brindarme los conocimientos y experiencias para la formación integral científico-Humanístico y Espiritual de mi profesión. A los Micro y Pequeños Empresarios de la plataforma comercial Santa Caledonia por su incondicional apoyo en la aplicación de la presente investigación.

DEDICATORIA

A Dios por permitirme haber llegado a esta etapa tan maravillosa en la realización de mi vida personal, laboral y la superación de mis conocimientos.

A mis padres Juan Arestegui, Justina Chalco por la formación en valores y principios y a mis hermanos Juan José, Clara, Claudia, Juan y Luis Alberto por su apoyo moral en la realización de mis estudios. A mi hija, mi ángel, mi adorada Mariell Rizeth por su constante preocupación, constancia y perseverancia en el desarrollo de mis estudios.

“Beatriz Rosmery Arestegui Chalco”

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación tuvo como propósito de determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Caledonia del distrito de Juliaca, 2018. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal correlacional. La población estuvo integrada por 12 Micro y Pequeñas Empresas de la plataforma comercial Santa Caledonia del distrito de Juliaca a la cual se aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta obteniendo el siguiente resultado En cuanto a las edades de los representantes de los encuestados en las Mypes del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Caledonia del Distrito de Juliaca, el 67% es de género femenino , el 42% está en desacuerdo con la planificación de sus actividades, el 58% de encuestados está en desacuerdo en la asignación de las actividades y funciones y un 42% está en desacuerdo con la implementación de nuevos procesos de mejora. Incluye a los gerentes realizan un pésimo proceso de organización, planificación, dirección y control y actuar dentro de una gestión de calidad.

PALABRAS CLAVES: Gestión de Calidad, Mejora Continua.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the main characteristics of quality management under the focus of continuous improvement in micro and small businesses in the commercial sector - sale of wooden furniture from the Santa Caledonia commercial platform in the district of Juliaca, 2018. The research was of a quantitative, descriptive level and non-experimental design of a correlational cross-section. The population was integrated by 12 Micro and Small Companies of the commercial platform Santa Caledonia of the district of Juliaca that represents 100% of the population to which a structured questionnaire was applied through the technique of the survey obtaining the following result. at the ages of the representatives of the Mypes of the 100% of the respondents in the Mypes of the trade sector, the sale of wooden furniture of the Santa Caledonia commercial platform of the District of Juliaca, 67% is female, 42% disagrees with the planning of their activities, 58% of respondents disagree in the allocation of activities and functions and 42% disagree with the implementation of new improvement processes. It is included that the managers carry out a terrible planning process, make verify and act within a quality management.

KEYWORDS: Quality Management, Continuous Improvement.

CONTENIDO

| | |
|--|------------|
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| RESUMEN | v |
| ABSTRACT | vi |
| CONTENIDO | vii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. REVISIÓN DE LA LITERATURA | 7 |
| 2.1. Antecedentes | 7 |
| 2.2 Marco Teórico | 10 |
| 2.2.1 Definición Micro y Pequeña Empresa (MYPE) | 10 |
| III. HIPÓTESIS | 20 |
| IV. METODOLOGÍA. | 21 |
| 4.1. Diseño de la investigación. | 21 |
| 4.2. Población y muestra | 22 |
| 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores..... | 23 |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 24 |
| 4.5. Plan de análisis..... | 24 |
| 4.6. Matriz de consistencia | 25 |
| 4.7. Principios éticos | 26 |
| V. RESULTADOS. | 27 |

| | |
|--|-----------|
| 5.1. RESULTADOS | 27 |
| CONCLUSIONES | 42 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 43 |
| ANEXOS..... | 47 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Distribución según género | 27 |
| Tabla 2 Distribución según el grado de instrucción..... | 28 |
| Tabla 3 Distribución según los años de experiencia en el cargo de gerente | 29 |
| Tabla 4 Distribución según planificación de actividades | 30 |
| Tabla 5 Distribución según las medidas de prevención en las actividades..... | 31 |
| Tabla 6 Distribución según evaluación de alternativas de solución | 32 |
| Tabla 7 Distribución según la asignación de actividades y funciones | 33 |
| Tabla 8 Distribución según las acciones de mejora para corregir los problemas | 34 |
| Tabla 9 Distribución según la verificación de los resultados obtenidos | 35 |
| Tabla 10 Distribución según la comparación de los resultados obtenidos con los resultados anteriores | 36 |
| Tabla 11 : Distribución según la asignación de responsables para cada actividad programada | 37 |
| Tabla 12 Distribución según la implementación de nuevos procesos de mejora..... | 38 |
| Tabla 13 Distribución según la implementación de un plan estratégico para la mejorar la rentabilidad | 39 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 Distribución según género | 27 |
| Gráfico 2 Distribución según grado de instrucción | 28 |
| Gráfico 3 Distribución según los años de experiencia en el cargo de gerente..... | 29 |
| Gráfico 4 Distribución según planificación de actividades | 30 |
| Gráfico 5 Distribución según las medidas de prevención en las actividades..... | 31 |
| Gráfico 6 Distribución según evaluación de alternativas de solución | 32 |
| Gráfico 7 Distribución según la asignación de actividades y funciones..... | 33 |
| Gráfico 8 Distribución según las acciones de mejora para corregir los problemas .. | 34 |
| Gráfico 9 Distribución según verificación de los resultados obtenidos..... | 35 |
| Gráfico 10 : Distribución según la comparación de los resultados obtenidos con los resultados anteriores | 36 |
| Gráfico 11 Distribución según la asignación de responsables para cada actividad programada | 37 |
| Gráfico 12 Distribución según la implementación de nuevos procesos de mejora .. | 38 |
| Gráfico 13 Distribución según la implementación de un plan estratégico para mejorar la rentabilidad | 39 |

INTRODUCCIÓN

En América Latina en los últimos años las Micro y Pequeñas Empresas son considerados como los pilares del crecimiento y desarrollo económico por lo tanto es tarea de los gobiernos de turno generar instrumentos para el financiamiento y la capacitación las Micro y pequeñas empresas (Mypes) según el Ministerio de Trabajo de Promoción del Empleo en el Perú las Micro y Pequeñas Empresas son considerados de suma importancia para el desarrollo de la economía nacional, regional y local.

Las micro y pequeñas empresas, en la actualidad son consideradas como una alternativa a la solución al problema del desempleo creando puestos de trabajo el 80% de la población económicamente activa PEA ,generando el 45% del producto bruto interno PBI por que proporcionan numerosos puestos de empleo, disminuyendo la pobreza a través de la generación de ingresos ,incentivando el carácter emprendedor de la población, las Mypes vienen ser la principal fuente y origen de desarrollo económico del empresa privada ,optimizando la distribución de la recaudación y contribución al ingreso nacional.(Vaquez,2013)

A la vez las Mypes en distintos países se localizan en diversas partes de la economía; Pero un limitado porcentaje de Mypes tienen acceso a prestaciones financieras. Cabe mencionar que este tipo de apoyo limita el desarrollo y crecimiento de las Mypes. Por lo tanto, los problemas que deben de mejorar a través de una gestión de calidad para poder ser una organización competitiva y permanecer en el mercado.

Las dificultades que afrontan las Micro y pequeñas empresas son:

Problemas de gestión: por la falta de Planificación de trabajo, horarios, falta de administración de recursos y manejo de leyes laborales.

Problemas de las condiciones laborales: ausencia de seguridad laboral e inestabilidad.

Problema en el ámbito tecnológico: técnicas de producción simples y artesanales bajo nivel de componentes tecnológicos no físicos no manejan conceptos modernos de administración ni de organización y la falta de capital para mejorar la tecnología productiva, (Bligoo, 2014)

De igual forma las micro y pequeñas empresas en el Perú enfrentan diferentes problemas en el sistema administrativo gerencial que limitan su desarrollo y crecimiento y permanencia en el mercado, situación que origina preocupación, por qué solo algunas Mypes alcanzan beneficios de su trabajo y otras desaparecen del mercado.

En el Perú las Mypes poseen un alto índice de emprendimiento, pero, las cifras que acompañan al desarrollo de las Mypes no son gratificantes. Según información de la corporación financiera de desarrollo las micro y pequeñas empresas peruanas generan entre el 40% a 45% del producto bruto interno (PBI), que emplean al 60% de la población económicamente activa (PEA) que llegan aproximadamente a 4 millones de unidades productivas, pero el 20% de estos obtienen ganancias realizando su actividades empresariales y a nivel regional el 60% a más perecen durante los dos primeros años de existencia (Gestion,2014)

Las micro y pequeñas empresas presentan problemas administrativos en temas de planificación, organización, ejecución y control en las actividades que se realizan dentro de las Mypes porque de las decisiones que tome los gerentes repercute en toda la empresa dependiendo de la acción que se realice para lograr las funciones establecidas.

Las Mypes manifiestan problemas administrativos, que se centran en la estructura organizacional, recursos, personal, y el aspecto financiero de la empresa. Con respecto a la estructura de los niveles jerárquicos, se relacionan con las responsabilidades los flujos de trabajo e información, la otra parte se refiere a la selección del personal, su entrenamiento y las fuentes que proveerán. Finalmente, las decisiones administrativas tienen que ver con la estructuración de los recursos de la empresa que deben proporcionar el clima necesario para realizar las funciones estratégicas. (Avolio, Mesones, & Roca, 2011)

A si mismo las micro y pequeñas empresas del rubro del sector comercio rubro venta de muebles de madera, están dedicadas a la compra y venta, y en algunos casos producción de muebles para el hogar, oficina (roperos, camas, juegos de comedor, juegos de sala, escritorios, sillas, etc.). Los que deben de estar acordes a las tendencias y brindar productos que solicite el cliente.

Las mueblerías se destacan por sus productos como son: Juegos de dormitorios, salas, comedores, alacenas, armarios, camas escritorios y gabinetes para artefactos eléctricos. La proporción de las micro y pequeñas empresas es de 94.33% y el

porcentaje de las medianas empresas es de 3.9% y el 1.5 % son grandes empresas .todas estas organizaciones tienen capital privado .El 95% de las micro y pequeñas empresas de este rubro generan el 65% de los puestos de empleos.(Capacita,2013)
En la rama de las mueblerías solo el 74% de las empresas cuentan con un algún tipo de control de calidad, y solo el 4.72% o realizan a través de instrumentos el resto es visual.(Martinez,2012)

Por otra parte, se tiene que reconocer que brindar producto con estándares de calidad es de suma importancia para que al momento de su venta se puedan cubrir las expectativas del de los adquirentes porque en la actualidad la demanda de viviendas (edificios, departamentos), hacen que sientan la necesidad de comprar muebles para el hogar y oficinas.

La compra y venta de muebles se ha incrementado por la necesidad de construir edificios corporativos de vivienda y nuevos centros comerciales. Que demuestran ventas por más de diez millones de soles en muebles de madera escritorios, cocina, armarios, closets, mobiliario institucional, entre otros; demuestran que las micro y pequeñas empresas generan el crecimiento económico del país. (Con nuestro Perú, 2011)

Referente a la venta de muebles del hogar y oficina requieren de una planificación estratégica, para que las micro y pequeñas empresas Mypes dedicadas a este rubro puedan obtener un crecimiento empresarial y ser competitivas en el mercado.

Por todo lo vertido antes, el enunciado del problema del estudio de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las Mypes del sector comercio- Rubro venta de muebles de madera de la Plataforma comercial Santa Celedonia del Distrito de Juliaca, ¿2018?**

Además, se ha planteó el siguiente objetivo General:

Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de la Mejora Continua Mypes del sector comercio-Rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Celedonia del Distrito de Juliaca, 2018.

Para poder obtener el objetivo general, se determinaron los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar las principales características de los gerentes de las Mypes del sector comercio-rubro venta de muebles de la plataforma comercial Santa Celedonia del Distrito de Juliaca.
2. Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua de las Mypes de la plataforma comercial Santa Celedonia del Distrito de Juliaca.

Se justifica la siguiente investigación por que permitirá a los gerentes y/o representantes saber si la gestión de calidad se está avanzando dentro de la empresa el mismo que debe de conducir a que todos los integrantes puedan plantear las causas de

los problemas e implementar soluciones, verificar los resultados obtenidos y actuar de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Motivar a la plana directiva sobre la importancia de la mejora continua a través de un plan estratégico que debe de presentar la gerencia para los procesos que se desarrollan para una toma de decisiones oportuna en función a los resultados que debe de formular la gerencia para las actividades que realiza dentro de la organización.

A la vez tomar decisiones en función a los obtenidos del presente estudio de investigación.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Se han realizado consultas y se encontró estudios similares que han estudiado el tema en forma genérica.

Menacho (2017), en su tesis de investigación “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s”, donde se aplicó una investigación descriptiva cuantitativa identificándose a una población de 15 carpinterías siendo la muestra de 20 trabajadores de acuerdo a su objetivo general de determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s se ha llegado a la siguiente conclusión:

Que en una gran mayoría de los trabajadores de la Mypes del rubro de fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015 que nunca utilizan las 5s porque no tienen conocimiento el mismo que conlleva a un desinterés en la aplicación de estas herramientas en sus actividades dentro del ámbito laboral, por lo tanto esto hace que exista desorden, y no se cumpla en el tiempo establecido en la producción a esto se suma que un 50% de los empleados en ocasiones cumplan con las normas de seguridad, higiene y salud ocupacional.

Pérez (2016). En su investigación “Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio –rubro carpinterías en la provincia Leoncio Prado 2015-2016” planteo el siguiente objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y la formalización en las

MYPES, para el cual se aplicó una investigación cuantitativa de diseño descriptivo teniendo como población de 24 Mypes, llegándose a las siguientes conclusiones: Referente a los encuestados el 67% tiene menos de 40 años de edad ,el 92% son de sexo masculino con un 50% con formación académica de instrucción universitaria completa .Referente a la gestión de calidad ,el un total del 100% elaboran sus productos dentro de los procesos estandarizados de producción ,el 59 % manejan un proyecto de trabajo como una herramienta primordial de gestión, el 67% dominan las normas de estandarización como las ISO, por lo que una vez al año capacitan a su personal para lo cual aplicaron un pre y post venta a través de la redes sociales actualizando los productos de acuerdo a la demanda de los clientes utilizando las tic como herramienta fundamental para modernizar la calidad de sus productos. Referente a la formalización las empresas formales son el 92% y al 67% de empresas la formalización les permitido acceso a financiamientos y crédito, un 58% recibieron capacitación y asesoría en formalización empresarial por parte de entidades privadas y públicas, para un 83% la formalización eleva sus costó laborales y para un 100% las empresas se formalizarían más si el gobierno brindaría beneficio para el proceso de la formalización.

Gaitán (2007), en su estudio de investigación sobre el “ Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos”, planteo como objetivo principal proyectar un modelo de gestión de calidad ,enfocados en matrices de excelencia de calidad y la gestión por procesos como una instrumento de dirección que mejore y facilite una correcta gestión de

administración dentro de las empresas ,para lo cual se desarrolló un estudio de investigación exploratorio y descriptivo.

La gestión de la calidad en la actualidad es un tema competitivo en muchas entidades por medio de ella se ha logrado cumplir con los objetivos dentro de sus empresas, como son, buenos resultados empresariales, productividad y competitividad, costos más bajos, ingresos más altos, clientes satisfechos y empleados empoderados.

Castagnola (2016), En su trabajo de investigación: “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas. Supe Puerto, 2015”, La investigación tiene por objetivo Conocer la gestión de calidad y los beneficios sociales el estudio de investigación es cuantitativo, descriptivo de diseño no experimental con una muestra de 10 Mypes, y se obtuvo las siguientes respuestas: De las 10 Mypes encuestadas el 50% superan los 41 años de edad, y predomina el género masculino con un 70%, del total de los encuestados un 50% concluyo con sus estudios universitarios y un 44% de los representantes tienen formación académica en administración el mismo le permitirá tener una mejor planificación, organización, dirección y control de sus empresas, el 50% de las Mypes se dedica al rubro de fabricación el 70% de los encuestados tienen como objetivo primordial de maximizar los dividendos dentro de sus empresas. A la vez el 60% de los representantes conocen procedimientos para optimizar la productividad de su empresa y el 80% de los representantes logran la efectividad en sus tareas asignadas, el 80% de los representantes encuestados están conformes con la

distribución de ganancias en su empresa y un 90% de los encuestados están satisfechos con los ingresos que recaudan en su organización y el 10% no está satisfecho.

Tari (2010), En su tesis denominada La gestión de calidad es un sistema de dirección que establece la calidad en toda la empresa como medio para conseguir los objetivos de calidad, caminando hacia una mejora continua den todos los niveles organizativos y utilizando todos los recursos disponibles con el menor costo posible.

Es así que de esta forma por medio de la planificación, organización, dirección y control de la calidad procura la mejora continua de los productos como de los servicios a través de participación de todos los integrantes dentro de la empresa

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Definición Micro y Pequeña Empresa (MYPE)

Las micro y pequeña empresa (Mypes) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización, de bienes o prestación de servicios (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ,2014)

Importancia de la Micro y Pequeñas Empresas (MYPE)

Las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) son importantes para los sectores económicos de un país porque representa casi el 97% de las empresas que existen en el Perú dando empleo a más ocho millones de desempleados. “En el año 2016 se incrementó el número de microempresas en el Perú. Sin embargo, siempre un obstáculo para su desarrollo es el que compite con el sector informal, que llega al 80%”, comento Yesica Luna, gerente general de Comex Perú.

Según la encuesta nacional de hogares (ENAHO 2016), el 50.1% de las MYPES se encuentra en el sector de servicios, el 33.8 % al comercio y la diferencia de 16.1% se dedican a actividades relacionados con la extracción y producción.

Tipos de Micro y Pequeña Empresa (MYPE)

Micro y Pequeña Empresa de Acumulación: son Mypes que poseen la capacidad de producir beneficios para costear su capital original y emplear en el desarrollo de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad para la generación de empleo.

Micro y Pequeñas Empresas de Subsistencia: son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria.

Micro y pequeñas empresas de emprendimientos: Son aquellas empresas con iniciativas proyectadas desde una perspectiva de una coyuntura vale decir como una opción, extraordinaria de autorrealización y producción de ingresos, el emprendimiento se enfoca en la innovación, creatividad y transformación hacia un nivel económico sobresaliente, sea para empezar un negocio para mejorar o ser más productivos y competitivos.

Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas (Mype)

En el Perú el 99.6% son Micro , Pequeñas y medianas empresas que equivale a 1 millón 713 mil 272 unidades empresariales esto a junio del 2013 para lo cual 10 de cada empresas cuatro son microempresas comerciales ,según el segmento empresarial ,el 96.2% de las unidades registradas son microempresas ,el 3,2% pequeñas empresas y según su quehacer, el 44.4% de microempresas se dedican a la comercialización , mientras que el 16.2% son microempresas proporcionan servicios administrativos y personales ,En fusión a las ventas ,el sector comercio y de reparación de vehículos ,las microempresas participaron con el 6.2%, la pequeña empresa con el 14.9%.

(Instituto Nacional de Estadística e Informática-INEI,2013)

El crecimiento de las Mypes en estos últimos años ha sido de mucha importancia para la economía; pero existe otras que deben recibir asesoría en temas como competitividad, determinación de costos, gestión de calidad, elaboración de cumplan de negocio por lo que la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE)

plantea programas interactivos para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas peruanas.

Micro y Pequeñas Empresas en el sector Comercio en la Venta de Muebles de Madera

El comercio es una actividad socioeconómica que consiste en el intercambio de algunos productos los mismos que son libres en el mercado de compra y venta sea de un bien o de un servicio.

Tipos de Comercio

- **Comercio Textil**, relacionado con la confección de prendas de vestir y complementos.
- **Expendio de Alimentos**, Dedicado al expendio de alimentos para el consumo humano.
- **Comercio Calzado y cuero**, venta de calzado, artículos en cuero
- **Comercio de Mueble**, Venta de muebles para el hogar, oficina y otros.

(Sector del Comercio, 2015)

Mueblería

Es un establecimiento dedicado a la venta de diferentes variedades de mobiliarios los mismos que son utilizados en espacios como una casa, una oficina, consultorio u otro (Definición, ABC)

2.2.2 Definición de Gestión de Calidad

La gestión de calidad tiene la finalidad de ofrecer los productos y servicios en el cual se va a satisfacer tanto las expectativas a la vez mantener el índice de satisfacción del cliente. Para de esta forma incrementar las ventas y rentabilidad para que disminuya los costes de la empresa. Llorens y Fuentes (2005).

Evolución del concepto de gestión de calidad

Con el tiempo la gestión de calidad se ha ido expandiendo en la actualidad las empresas tienen sistemas de gestión de la calidad muy evolucionada calidad total. A comparación de otras empresas que se limitan con una simple inspección del producto.

De acuerdo a su grado de evolución existen distintos niveles de gestión de calidad los mismos que se clasifican en los siguientes grupos:

Inspección o control de la calidad de un producto: es una etapa donde prevalece el desarrollo y se entiende la calidad como la conformidad con respecto a una especificación.

Control de calidad del proceso de fabricación del producto: se basa fundamentalmente en la uniformidad de los procesos de fabricación si se detectan se corrigen las causas que desestabilizan los procesos: se entiende que un proceso está fuera de control cuando tiene una variación incontrolada.

Aseguramiento de la calidad: consiste en garantía de la calidad en donde se amplía el campo de la acción a todo un ciclo industrial desde el diseño hasta la distribución.

La calidad total: es un proceso de mejora continua de la calidad en todo el sistema donde el control de calidad se ve transformado en una adecuada gestión de calidad el cual se integra en la política general de la empresa la calidad se entiende como la satisfacción del cliente. (Nava, 2005).

Principios de la gestión de calidad:

Organización enfocada al cliente: El cliente es fundamental para una organización por lo tanto los empleados, el equipo técnico deben estar enfocados o dirigidos a la satisfacción plena del usuario.

Liderazgo: Es imprescindible para desarrollar adecuadamente un sistema de calidad en los diferentes niveles de la empresa para el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal: Es importante tener al personal involucrado y tomar en cuenta su aporte, creatividad y conocimiento para lograr un sistema adecuado de gestión de calidad.

Enfoque basado en los procesos: La mejor forma de alcanzar los objetivos y resultados esperados es plantear las actividades como un proceso.

Enfoque de un sistema para la gestión: Toda organización es un conglomerado de procesos donde interactúan como un sistema constituido por actividades considerando a los colaboradores y demás recursos con los que cuenta que pueda ser administrados eficientemente en un proceso de producción.

Mejora continua: Esta acción permite identificar el nivel en el que se encuentra la organización estableciendo correctivos donde se encontraron deficiencias y mejorando continuamente para brindar un buen producto y/o servicio.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Está basado en proponer un análisis previo de datos para recabar información relevante de la organización para efectuar una oportuna toma de decisiones.

Relaciones Mutuamente beneficiosas con los proveedores: es necesario para la empresa y el proveedor.

Sistema de gestión de calidad: es un sistema organizado y documentado creado para brindar productos o servicios específicos.

2.2.3 Definición de Mejora Continua

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

Edwards Deming autor del círculo de Deming o ciclo de la mejora continua mediante su metodología describe los cuatro pasos esenciales que se debe de llevar acabo de forma sistemática para lograr la mejora continua de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales). Una vez acabada la etapa final se debe de volver a la primera etapa y repetir el ciclo de nuevo para poder reevaluar periódicamente e implementar nuevas mejoras en la organización. (Sánchez, 2014)

Osakidetza (2011), Walter Shewhart. Su aportación en el ciclo de mejora PDCA, siglas que representan las palabras inglesas Plan= a planificar; Do= hacer; Check = revisar; Adjust= ajustar.

Dimensiones de la mejora continúa

✓ **Planear (Plan)**

El planear corresponde a la formulación de los objetivos (el que, los resultados a alcanzar) la definición de las estrategias (el cómo, el camino para lograr los resultados), la determinación de las actividades a realizar (el plan de acción) así como los índices que permitirá monitorear el desarrollo posterior de lo definido en esta etapa.

✓ **Hacer (Do)**

El hacer pone en práctica lo planeado. Debe reflejar la capacidad de la organización y de su talento humano para tomar decisiones, liderar el desarrollo de procesos, trabajar en equipo y asignar responsablemente los recursos.

✓ **Verificar (Check)**

El verificar predispone la medición de lo realizado frente a lo planeado .se aplica los índices establecidos y se realiza la evaluación de los resultados del proceso ejecutado.

✓ **Actuar (Act)**

El actuar corresponde a establecer medidas correctivas, en el caso de existir diferencias entre el hacer y el planear. Analizadas las causas se establece un

plan de mejoramiento en base a medidas correctivas para retornar al objetivo indicado. (Orellana, 2012).

2.3 Marco Conceptual

Existe diferentes conceptos de Gestión de Calidad y la Mejora Continua como:

Miranda, Chamorro & Rubio (2007) Afirman que, Según Deming, se debe establecer la mejora de la calidad utilizando el conocimiento de la mejora continua o ciclo PDCA. Dicho ciclo propone seguir las siguientes fases:

Planificar: significa individualizar el problema, recoger datos, estudiar las relaciones causa –efecto y ver las hipótesis de solución.

Realizar: consiste en llevar acabo lo establecido en el plan.

Controlar: compara el plan inicial con los resultados obtenidos.

Actuar: Actuar para corregir los problemas encontrados, proveer posibles problemas futuros y establecer las condiciones que permitan mantener el proceso de forma estable e iniciar un nuevo proceso de mejora.

Pérez & Munera (2007)

La mejora continua es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de proceso como un todo. Está íntimamente asociación la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de calidad.

El círculo de Deming o mejora continua se transforma en un proceso continuo de mejora, una vez que se logren los objetivos del primer esfuerzo hay que continuar estableciéndolo y no dejar de planear, hacer, verificar y actuar hasta resolver el problema.

El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso pueden lograrse aplicando el concepto PDCA en todos los niveles dentro de la organización. Esto se aplica por igual a los procesos estratégicos, tales como la planificación de los sistemas de gestión de calidad. (Pérez villa & Munera Vásquez, 2007).

La Filosofía de Juran (1904)

Las sugerencias de Juran se centran en tres procesos de calidad principales, llamados trilogía de calidad: Planeación de la calidad, Control de la calidad, Mejora de la calidad, procesos de alcanzar altos niveles de desempeño

En la época en que propuso esta estructura, pocas empresas participaban en actividades de planeación o mejora. Por tanto, Juran quería que los empleados supieran quien utiliza sus productos, ya sea que el cliente esté en el siguiente departamento o en otra organización. Juran (1994)

Para el presente estudio se trabaja con la teoría de Deming.

III. HIPÓTESIS

En esta investigación de tesis no se aplicó hipótesis porque fue una investigación de tipo descriptiva.

“Las hipótesis indican o que estamos buscando o tratando de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formulados de manera de proposiciones “(Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.140).

El enfoque del presente estudio de investigación va dirigido hacia una propuesta de implementación, es decir, no se va comprobar nada es por esto que no se puede plantear una hipótesis.

IV. METODOLOGÍA.

El proceso de la investigación es un procedimiento que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información importante, relevante fidedigna, para entender, verificar, corregir y aplicar el conocimiento. (Tamayo, 1994).

4.1. Diseño de la investigación.

El diseño de la metodología de una investigación está conformado por un esquema elemental el mismo que reúne un conjunto de procedimientos específicos considerados apropiados para la recolección y análisis de la información requerida por los objetivos del estudio de investigación. Por tanto, las características de un estudio de investigación dependen del objetivo que se pretende alcanzar y estos son definitivos por el grado de complejidad de la investigación y para el tipo y diseño de estudio de investigación que se pretende incrementar o desarrollar. (Galán, 2009).

Para realizar el presente trabajo de investigación se empleó el diseño no experimental porque se recolecto los datos en un solo momento y tiempo único, en cuanto al tipo de investigación es descriptivo y cuantitativo para determinar las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Celedonia del Distrito de Juliaca-2018

4.2. Población y muestra

La población está constituida por 12 Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Celedonia del Distrito de Juliaca 2018.

La muestra fue de 12 Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Celedonio del Distrito de Juliaca 2018 el 100% de la población total.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

| VARIABLE | | DEFINICIÓN OPERACIONAL | | | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|--------------------|
| Denominación | Definición | Dimensión | | Indicador | |
| | | Denominación | Definición | Denominación | |
| Gestión de Calidad bajo el enfoque de la Mejora Continua en las Mypes del sector comercio-Rubro venta de Muebles de Madera de la Plataforma Comercial Santa Celedonia del Distrito de Juliaca,2018 | Gestión de Calidad: Es una serie de actividades coordinadas que se llevan sobre un conjunto de elementos, recursos, procedimientos, Documentos, estructura organizacional y estrategias para lograr la calidad de los producto o servicios que se ofrecen al cliente (Turmero, 2012). Mejora Continua: La mejora continua es la formación continua en todos los niveles de la empresa todos los empleados deben ser formados en la metodología, filosofía, técnicas de calidad, buscando cambios de actitudes y comportamientos (Herrera & Arzola, 2007, p.66). | Planificar | Se establece las actividades del proceso, indispensables para lograr el resultado esperado. (Wikipedia ,2015). | Establece los objetivos de la organización. | Likert |
| | | Hacer | Se desarrolla el plan estratégico, lo que contempla: organizar, dirigir, asignar, recursos y supervisar la ejecución durante la recopilación de datos para verificarlos y evaluarlos (Wikipedia, 2015). | Realiza cambios en el proceso. | |
| | | | | Determina la asignación de funciones. | |
| | | Verificar | Se evalúa los resultados reales se compara con los objetivos establecido en la planificación. | Establece la verificación resultados | |
| Propone acciones de mejora. | | | | | |
| Actuar | Puede definirse como obtener un grado de rendimiento superior al anterior cuando se coteja los objetivos con los resultados para ver si se logró lo planificado. | Compara resultados actuales y anteriores. | | | |
| | | Implementa nuevos procesos de mejora. | | | |

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta.

Instrumento

Para el recojo de información del estudio de investigación se aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 13 interrogantes dirigido a 12 gerentes del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Caledonia del distrito de Juliaca.

4.5. Plan de análisis

Para el desarrollo del plan de análisis se utilizó el programa MS Excel que es práctico y factible para la creación de figuras e indicadores a través de una base de datos y el programa estadístico SPSS 20 para el procesamiento de datos.

4.6. Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Variables | Metodología del diseño de la investigación | Instrumento y procedimiento |
|--|---|--|---|---|
| <p>General</p> <p>¿Cuáles son las Principales Características de la Gestión de Calidad bajo el Enfoque de la Mejora Continua de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio-¿Rubro Venta de Muebles de Madera de la Plataforma Comercial Santa Celedonia del Distrito de Juliaca, 2018?</p> | <p>General:</p> <p>¿Determinar las Principales Características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Celedonia del Distrito de Juliaca, 2018?</p> <p>Específicos:</p> <p>-Determinar las principales características de los gerentes de las Mype del sector comercio-rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Celedonia del distrito de Juliaca- 2018.</p> <p>-Determinar las principales características de la gestión de calidad de las Mypes del sector comercio-rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Celedonia del distrito de Juliaca- 2018.</p> | <p>Gestión de Calidad bajo el enfoque de la Mejora Continua</p> | <p>Tipo y nivel:</p> <p>Es cuantitativo, descriptivo porque se buscó determinar la gestión de la calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las Mypes del sector comercio-rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Celedonia del distrito de Juliaca.</p> | <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> |

4.7. Principios éticos

Para este estudio de investigación se han tomado en cuenta los siguientes principios éticos.

Veracidad, confidencialidad, respeto, confiabilidad. Los datos y la información evidenciada demuestran que han sido extraídos de diferentes fuentes de información, libros, artículos de internet, tesis, entre otros a si mismo se reconoce que toda información utilizada es de uso exclusivo para fines académicos.

V. RESULTADOS.

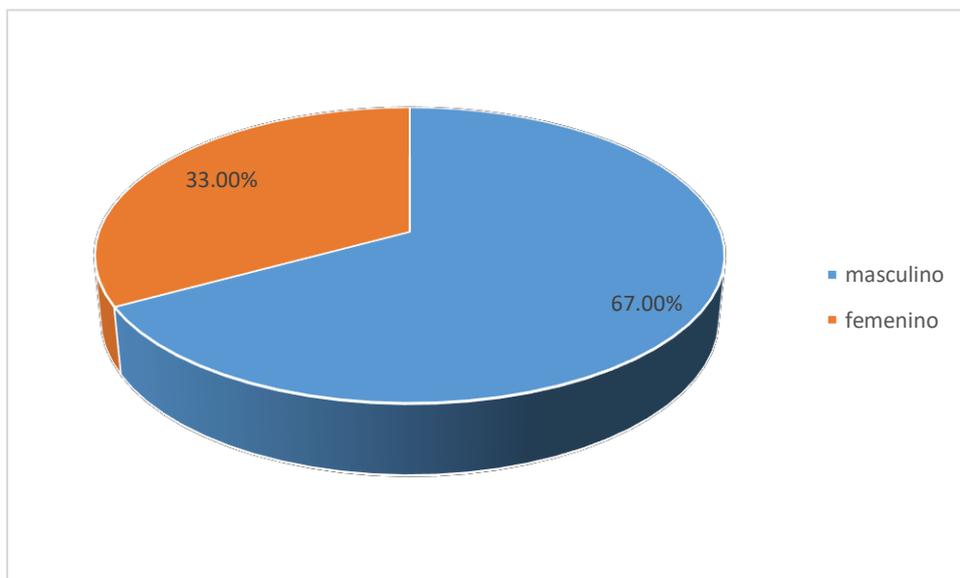
5.1. RESULTADOS

Tabla 1 Distribución según género

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia relativa | Frecuencia Acumulada relativa |
|-----------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Femenino | 08 | 67% | 67% |
| Masculino | 04 | 33% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente cuestionario aplicado en la encuesta

Gráfico 1 Distribución según género



Fuente: Tabla N° 1

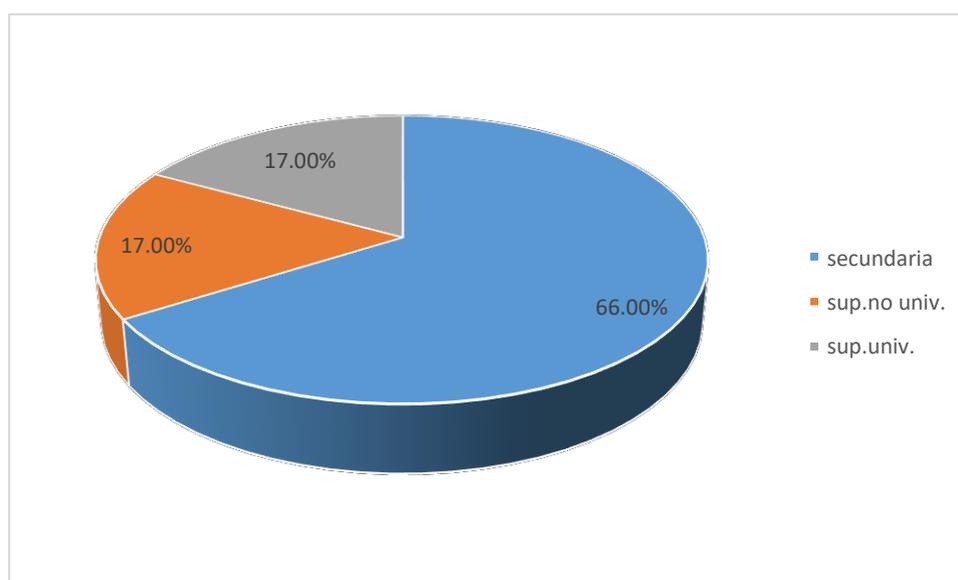
Interpretación: Del total de los encuestados en las Mypes del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Caledonia del Distrito de Juliaca, el 67% es de género femenino y el 33% es de género Masculino.

Tabla 2 Distribución según el grado de instrucción

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|---------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Secundaria | 8 | 66% | 83% |
| Superior no universitaria | 2 | 17% | 17% |
| Superior universitaria | 2 | 17% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente cuestionario aplicado en la encuesta

Gráfico 2 Distribución según grado de instrucción



Fuente tabla N°2

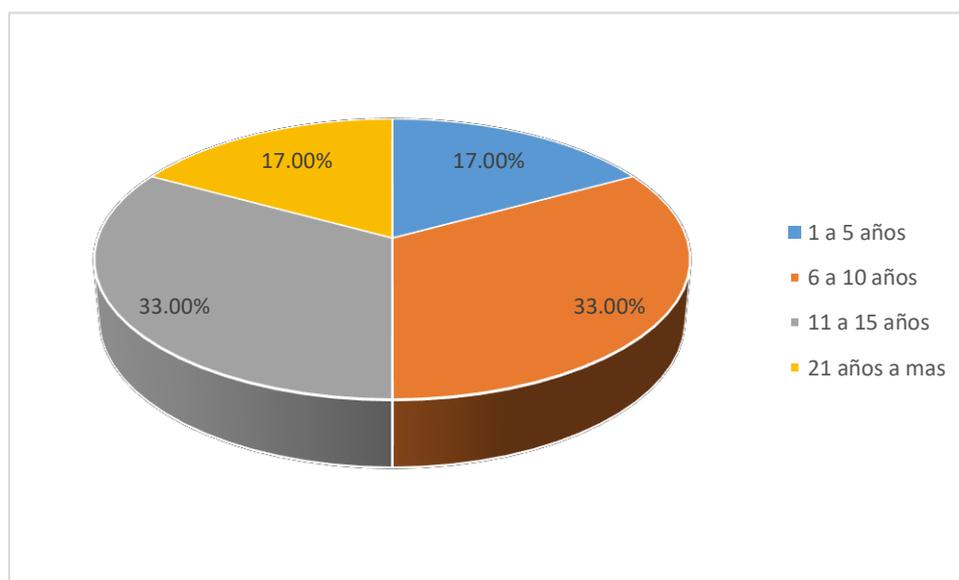
Interpretación: Del 100% de los encuestados en las Mypes del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Caledonia del Distrito de Juliaca, el 17% tiene estudios superiores no universitarios, el 17% realizó estudios superiores universitarios y un 67% cuentan con estudios del nivel secundario.

Tabla 3 Distribución según los años de experiencia en el cargo de gerente

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|---------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| 1 a 5 años | 2 | 17% | 17% |
| 6 a 10 años | 4 | 33% | 50% |
| 11 a 15 años | 4 | 33% | 88% |
| 21 años a mas | 2 | 17% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente Cuestionario aplicado en la encuesta

Gráfico 3 Distribución según los años de experiencia en el cargo de gerente



Fuente Tabla N° 3

Interpretación: Del 100% de los encuestados en las Mypes del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Caledonia del Distrito de Juliaca, el 100% de encuestados tiene una experiencia de 1 a 5 años ,17 % están en el cargo entre 6 a 10 años, el 33% está desempeñándose en su cargo entre 11 a 15 años y otro 33% está en el cargo entre 21 años a más 17%.

Tabla 4 Distribución según planificación de actividades

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 42% | 50% |
| desacuerdo | 0 | 00% | 00% |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 1 | 08% | 50% |
| De acuerdo | 6 | 50% | 00% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 00% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente Cuestionario aplicado en la encuesta

Gráfico 4 Distribución según planificación de actividades



Fuente tabla N° 4

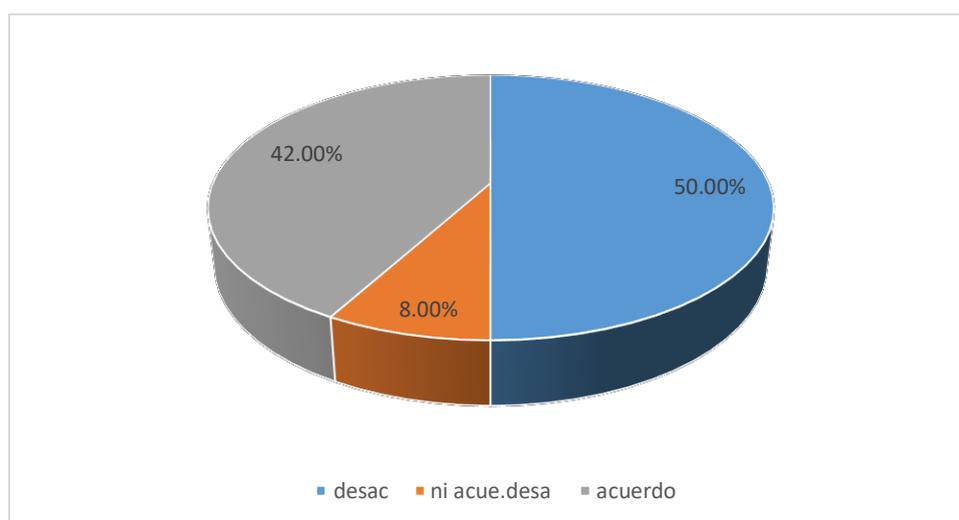
Interpretación: Del 100% de los encuestados en las Mypes del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Caledonia del Distrito de Juliaca, el 50% está en desacuerdo con la planificación de sus actividades, seguido por 42% que no está de ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 8% manifestó estar de acuerdo con la planificación de actividades.

Tabla 5 Distribución según las medidas de prevención en las actividades

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 00% | 58% |
| desacuerdo | 6 | 50% | 00% |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 1 | 08% | 42% |
| De acuerdo | 5 | 42% | 00% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 00% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente Cuestionario aplicado en la encuesta

Gráfico 5 Distribución según las medidas de prevención en las actividades



Fuente tabla N°5

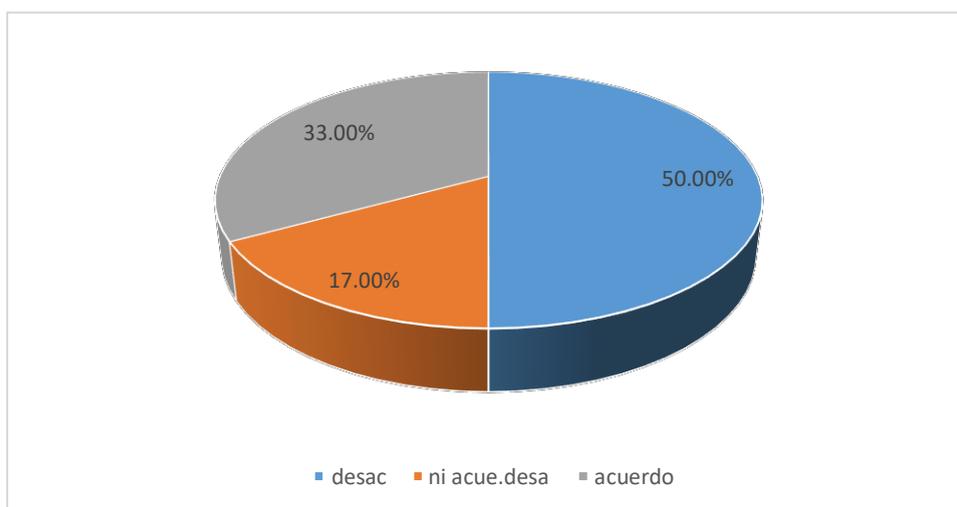
Interpretación: Del 100% de los encuestados en las Mypes del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Caledonia del Distrito de Juliaca, el 50% manifestó estar en desacuerdo con la realización de medidas de prevención en las actividades el 8% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 42% que están de acuerdo con la realización de las medidas de prevención en las actividades.

Tabla 6 Distribución según evaluación de alternativas de solución

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% | 67% |
| desacuerdo | 6 | 50% | 00% |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 2 | 17% | 33% |
| De acuerdo | 4 | 33% | 00% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 00% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente Cuestionario aplicado en la encuesta

Gráfico 6 Distribución según evaluación de alternativas de solución



Fuente Tabla N°6

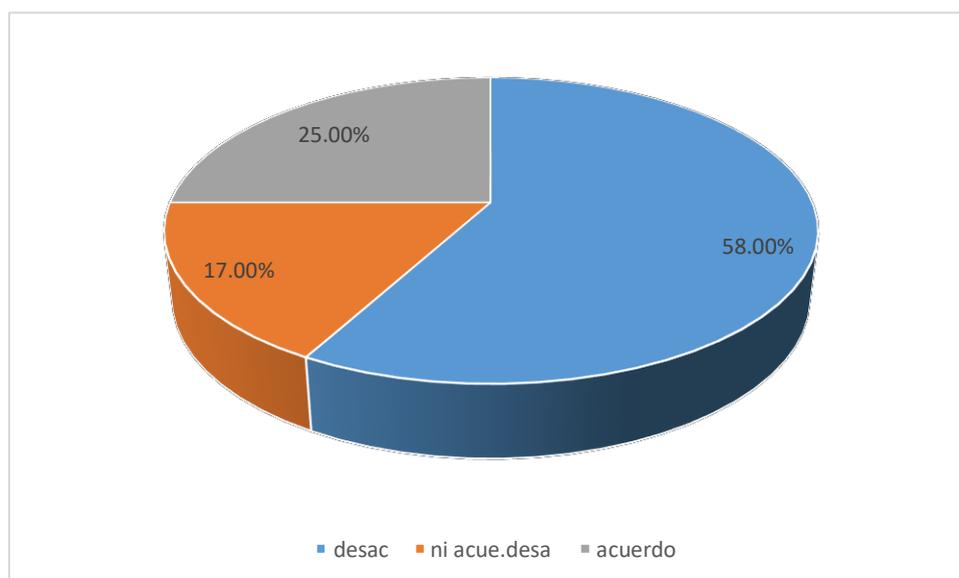
Interpretación: Del 100% de los encuestados en las Mypes del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Caledonia del Distrito de Juliaca, el 50% manifestó estar en desacuerdo con evaluar las alternativas de solución para los errores que se cometen un 17% declaro estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 33% indico estar de acuerdo con la evaluación de las alternativas de solución.

Tabla 7 Distribución según la asignación de actividades y funciones

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% | 75% |
| En desacuerdo | 7 | 58% | 00% |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 2 | 17% | 25% |
| De acuerdo | 3 | 25% | 00% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 00% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente Cuestionario aplicado en la encuesta

Gráfico 7 Distribución según la asignación de actividades y funciones



Fuente Tabla N°7

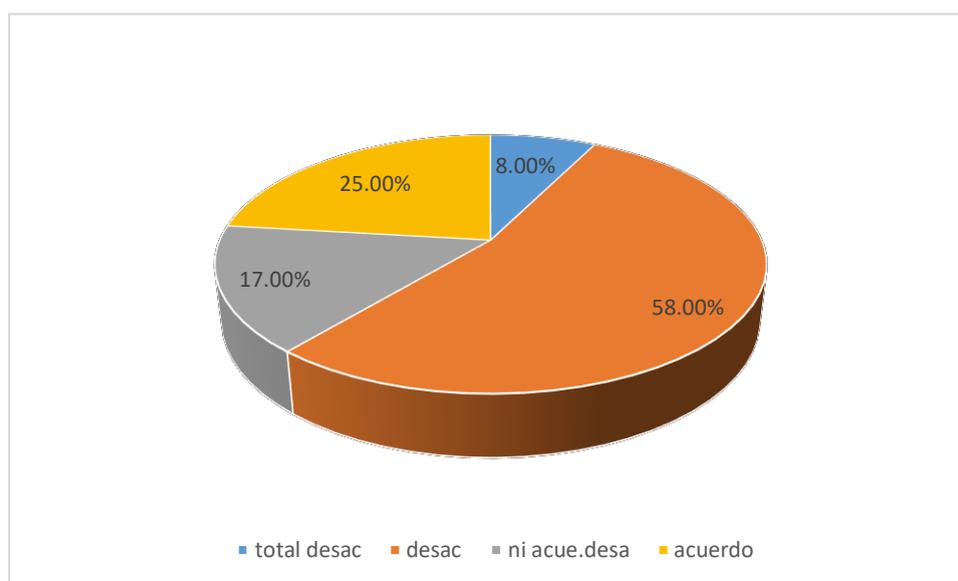
Interpretación: Del 100% de los encuestados en las Mypes del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Caledonia del Distrito de Juliaca, el 58% de encuestados está en desacuerdo en la asignación de las actividades y funciones, el 17% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 25% está de acuerdo con la asignación de actividades y funciones.

Tabla 8 Distribución según las acciones de mejora para corregir los problemas

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% | 41% |
| En desacuerdo | 4 | 33% | 00% |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 2 | 17% | 58% |
| De acuerdo | 5 | 42% | 00% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 00% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente Cuestionario aplicado en la encuesta

Gráfico 8 Distribución según las acciones de mejora para corregir los problemas



Fuente Tabla N°8

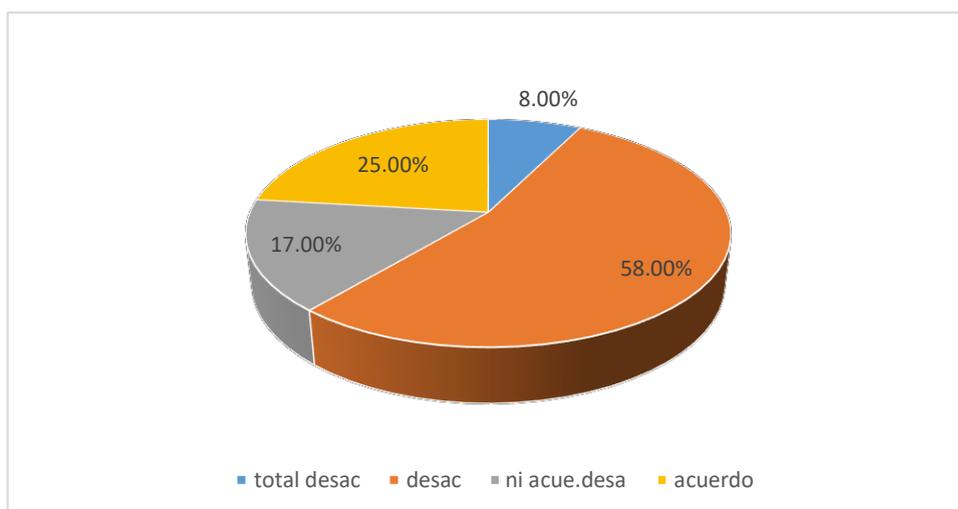
Interpretación: Del 100% de los encuestados en las Mypes del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Caledonia del Distrito de Juliaca, el 8% está totalmente en desacuerdo con la realización de acciones de mejora para corregir los problemas, 33 % demuestra estar en desacuerdo, un 17 % manifestó estar ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 42 % indico estar en acuerdo.

Tabla 9 Distribución según la verificación de los resultados obtenidos

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% | 58% |
| En desacuerdo | 6 | 50% | 00% |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 2 | 17% | 75% |
| De acuerdo | 3 | 25% | 00% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 00% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente Cuestionario aplicado en la encuesta

Distribución según verificación de los resultados obtenidos



Fuente tabla N°9

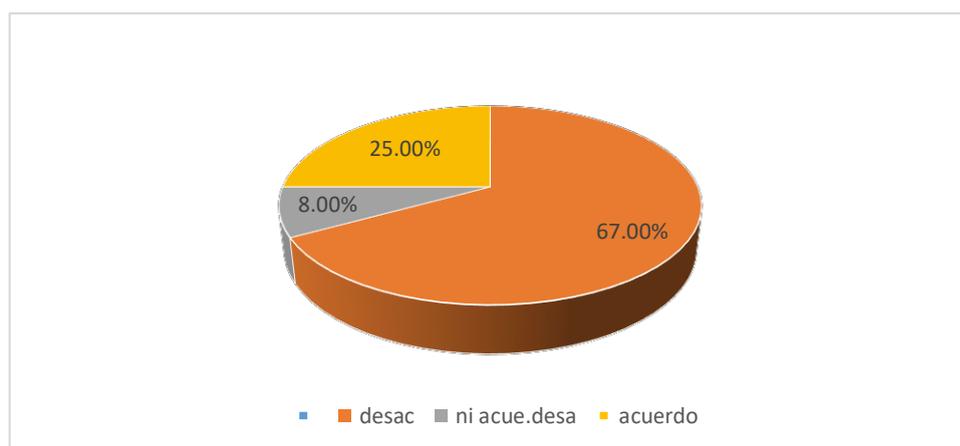
Interpretación: Del 100% de los encuestados en las Mypes del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Caledonia del Distrito de Juliaca, el 8% están totalmente en desacuerdo con la verificación de los resultados obtenidos de las actividades planificadas, el 50% declaro estar en desacuerdo, un 17% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 25% manifestó estar en acuerdo con la verificación de los resultados obtenidos.

Tabla 10 Distribución según la comparación de los resultados obtenidos con los resultados anteriores

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% | 75% |
| En desacuerdo | 8 | 67% | 00% |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 1 | 8% | 25% |
| De acuerdo | 3 | 25% | 00% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 00% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente Cuestionario aplicado en la encuesta

Gráfico 9 : según la comparación de los resultados obtenidos con los resultados anteriores



Fuente Tabla N°10

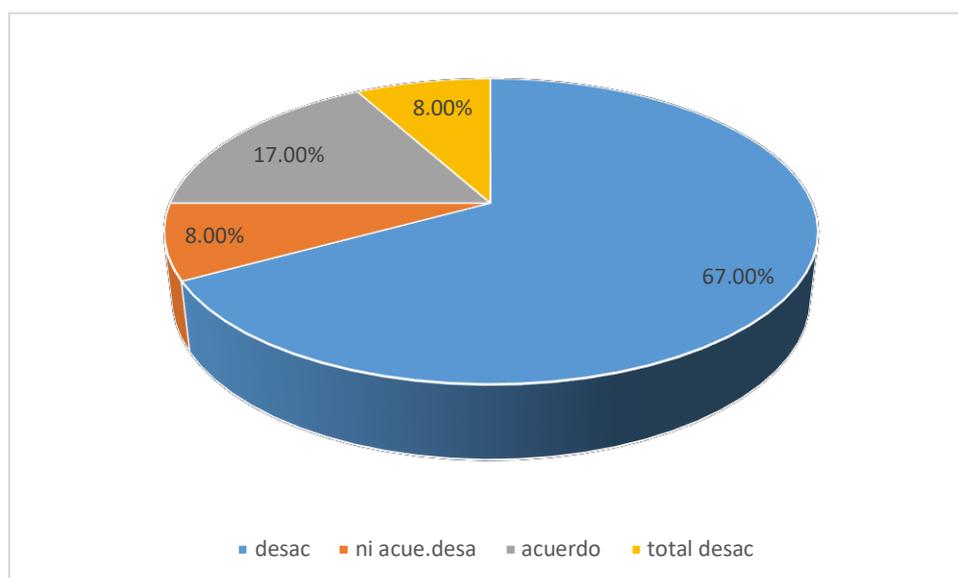
Interpretación: Del 100% de los encuestados en las Mypes del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Caledonia del Distrito de Juliaca, el 67% está en desacuerdo con la comparación de los resultados obtenidos con los resultados anteriores, el 8% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 25 % indico estar de acuerdo con la comparación de los resultados obtenidos con los resultados anteriores.

Tabla 11 : Distribución según la asignación de responsables para cada actividad programada

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% | 58% |
| En desacuerdo | 6 | 50% | 00% |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 2 | 17% | 75% |
| De acuerdo | 3 | 25% | 00% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 00% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente Cuestionario aplicado en la encuesta

Gráfico 10 Distribución según la asignación de responsables para cada actividad programada



Fuente Tabla N°11

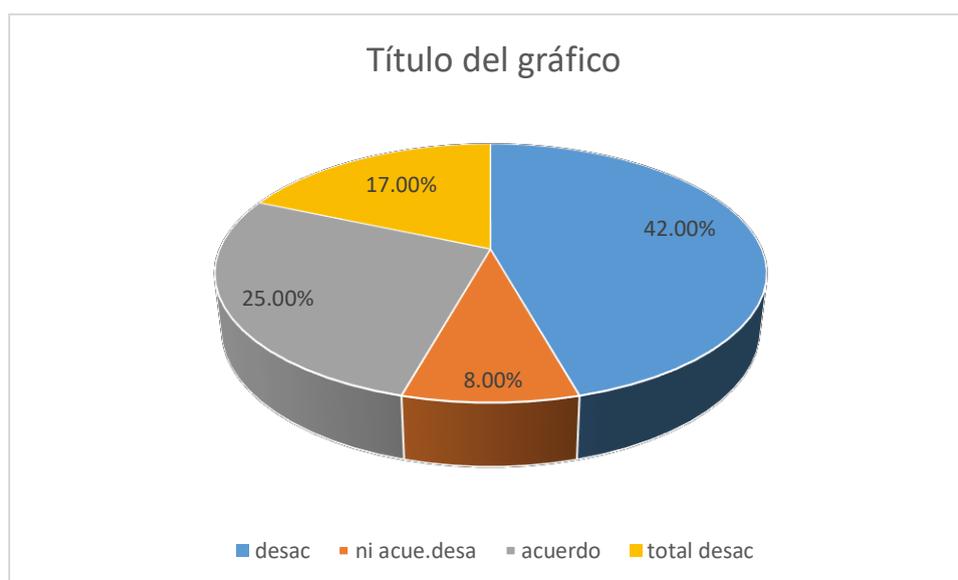
Interpretación: Del 100% de los encuestados en las Mypes del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Caledonia del Distrito de Juliaca, el 67% menciona estar en desacuerdo con la asignación de responsable para cada actividad programada, un 8% manifestó estar ni de acuerdo ni desacuerdo y un 17% dijo estar de acuerdo, un 8% manifestó estar totalmente de acuerdo con la asignación de responsables para las actividades programadas.

Tabla 12 Distribución según la implementación de nuevos procesos de mejora

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 8% | 50% |
| En desacuerdo | 5 | 42% | 58% |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 1 | 8% | 73% |
| De acuerdo | 3 | 25% | 0% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 17% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente Cuestionario aplicado en la encuesta

Gráfico 11 Distribución según la implementación de nuevos procesos de mejora



Fuente Tabla N°12

Interpretación: Del 100% de los encuestados en las Mypes del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Caledonia del Distrito de Juliaca, el 8% está totalmente en desacuerdo con la implementación de nuevos procesos de mejora, un 42% está en desacuerdo, un 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 25% manifestó estar de acuerdo y un 17% indica estar totalmente de acuerdo.

Tabla 13 Distribución según la implementación de un plan estratégico para la mejorar la rentabilidad

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia relativa | Frecuencia Relativa Acumulada |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% | 00% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | 00% |
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 4 | 33% | 00% |
| De acuerdo | 8 | 67% | 00% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 00% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente Cuestionario aplicado en la encuesta

Gráfico 12 Distribución según la implementación de un plan estratégico para mejorar la rentabilidad



Fuente Tabla N°13

Interpretación: Del 100% de los encuestados en las Mypes del sector comercio rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Caledonia del Distrito de Juliaca, el 33% menciono estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la implementación de un plan estratégico para mejorar la rentabilidad y un 67% está de desacuerdo.

4.2. Análisis de los resultados

· Referente a los datos generales de los encuestados

Con respecto a los datos generales de control el 67% de los gerentes son de género femenino; 17% de encuestados tienen estudios superiores no universitarios y un 17% realizo estudios superiores universitarios; 17% tienen una experiencia de 1 a 5 años en el cargo de gerente, un 33% están en el cargo entre 6 a 10 años, el 33% está desempeñando su cargo entre 11 a 15 años y otro 17% está en el cargo entre 21 años a más.

· Referente a la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua

El 42% de los gerentes encuestados de las Mypes del rubro venta de muebles de madera estuvieron en desacuerdo con la elaboración de la planificación de las actividades que realizan (ver gráfico 4), de los resultados obtenidos se puede mencionar que los gerentes ignoran la importancia de la planificación de las actividades que se ejecutan en la empresa.

El 50% de los gerentes encuestados indicaron estar en desacuerdo con la realización de las medidas de prevención en las actividades que cumplen (ver gráfico 05), los cuales van a trabajar con la debida planificación.

El 50% de gerentes encuestados menciona estar en desacuerdo con la evaluación de las alternativas de solución para los errores que se cometen (ver gráfico 6), por qué

solo el gerente brinda la información y solución al problema que se pueda presentar en la organización.

El 58% de los gerentes encuestados manifiestan estar en desacuerdo en la asignación de las funciones y actividades a su personal (ver gráfico 7), por qué desconocen la importancia de evitar la duplicidad de acciones dentro de la organización.

El 8% de los gerentes encuestados indico estar Totalmente en desacuerdo en la verificación de los resultados obtenidos de las actividades planificadas y un 50% está en desacuerdo en la verificación de los resultados obtenidos de las actividades planificadas (ver gráfico 9). El 17% ni de ni en desacuerdo y un 25% manifestó estar de acuerdo con la verificación de resultados obtenidos de las actividades planificadas.

CONCLUSIONES

Al respecto del estudio de investigación realizado de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua, se identificó que no planifican las actividades al no plantear los objetivos de la empresa por lo que se duplican las acciones, no existe un responsable de comprobar y verificar los resultados actuales con los anteriores, así como la falta de poner en práctica el proceso de la mejora continua.

Las principales características de los gerentes de venta de rubro de venta de muebles, la mayoría son de género femenino, con estudios superiores no universitarios y cuentan con una experiencia de 1 a 5 años en el cargo, la mínima experiencia con la que cuenta genera obstáculos en la implementación de procesos de calidad.

Las características de la gestión de calidad y la mejora continúa identificados en la Micro y pequeñas empresas (Mypes) del rubro venta de muebles de madera en la plataforma comercial Santa Caledonia del distrito de Juliaca se desenvuelven de manera deficiente originando problemas en los procesos lo que repercute en la calidad de los procesos de la mejora continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aiteco. (2013). Definición de objetivos-Gestión de las Organizaciones.Aiteco.com.

Obtenido de <http://www.aiteco.com/definicion-de-objetivos/>

Aiteco. (2013). El ciclo PDCA de Mejora Continua. Aiteco.com, 1. Obtenido de

<http://www.aiteco.com/ciclo-pdca-de-mejora-continua/>

Avolió, B, Mesones, A, &, E. (2011). *Factores que limitan el crecimiento de las micro*

y pequeñas empresas en el Perú (MYPES). Academia, 1. Obtenido de <https://www>

[.google.com.pe/url?sa](https://www.google.com.pe/url?sa)

Bligoo. (26 febrero 2014). Las micro empresas y sus problemas, pag.1. Obtenido de

<http://Observatoriodelacapacitacion.stps.gob.mx/oc/capacitacion/5-Muebles->

[madera.pdf](http://Observatoriodelacapacitacion.stps.gob.mx/oc/capacitacion/5-Muebles-madera.pdf)

Cajas, Manzano (2017) TEMA: “Sistema de gestión de calidad para el sector maderero en la provincia Tungurahua: caso empresa Maderalt Cía. Ltda.”.

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26925/1/417%20o.e..pdf>

Castagnola , A. (2016). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas. Supe Puerto, 2015.*

Recuperado

de

<https://www.google.com/search?q=La+gesti%C3%B3n+de+calidad+y+su+influen>

[a+en+los+beneficios+de+las+micro+y+peque%C3%B1as+empresas.+Supe+Puerto](https://www.google.com/search?q=La+gesti%C3%B3n+de+calidad+y+su+influen)

[%2C+2015.&aq=La+gesti%C3%B3n+de+calidad+y+su+influen](https://www.google.com/search?q=La+gesti%C3%B3n+de+calidad+y+su+influen)

[a+en+los+benefici](https://www.google.com/search?q=La+gesti%C3%B3n+de+calidad+y+su+influen)

[os+de+las+micro+y+peque%C3%B1as+empresas.+Supe+Puerto%2C+2015.&aqs=c](https://www.google.com/search?q=La+gesti%C3%B3n+de+calidad+y+su+influen)

[hrome..69i57.2332j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=La+gesti%C3%B3n+de+calidad+y+su+influen)

Pérez , (2016). *Caracterización de gestión de calidad y formalización de las MYPES sector comercio rubro carpinterías de la provincia de Leoncio Prado período 2015 – 2016*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1016/GESTION_DE

[CALIDAD FORMALIZACION PEREZ PENA JUAN ERICK.pdf?sequence=1&](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1016/GESTION_DE)

[isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1016/GESTION_DE)

Calidad & Gestión. (2010). Ciclo PDCA-Estrategias para la mejora continua. *Calidad & Gestión*, 1. Obtenido de http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/58_ciclo-pdca_estrategia_para_mejora_continua.html

Capacita. (2013). Muebles de Madera. *Capacita*, 13. Obtenido de <http://observatoriodelacapacitacion.stps.gob.mx/oc/capacitacion/5-Muebles-madera.pdf>

Con nuestro Perú. (2011). *Más de 150MMype de muebles concretaran ventas por 10 millones de soles en tecno mueble 2011. Con nuestro Perú*, 1. Obtenido de <http://www.con-nuestroperu.com/economía/16097-mas-de-150-mype-de-muebles-concretaran-ventas-por-10-millones-de-en-soles-en-tecnomueble-2011>

Definición ABC. (2015). *Definición de mueblería. Definición ABC*, 1. Obtenido de <http://www.difinicion.de-administración-de-recursos/>

Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

Evans & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de calidad México corporativo*. Santa Fe.

Falcón Arrieta, W.J. & Marcharena León, W.M. (2007). *Factores determinantes de competitividad de las micro y pequeñas empresas comerciales de la ciudad de Huaras*: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

Flores, M. (26 octubre 2010). *Definición de Mejora Continua*. Escuela de Organización industrial, 1. Adquirido de <http://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/difinicion-de-mejora-continua>

Galán, M. (2009). Metodología de la investigación .Recuperado el 5 de enero del 2016, de <http://manuelgalan.blogspot.pe/2009/09/que-es-un-diseño-basico-metodologico.html>

Gestión. (2014). cofide: Apenas el 20% de la mypes peruanas obtienen ganancias de sus negocios. Gestión, pag.1. Obtenido de <http://gestión.pe/empleo-management/cofide- apenas-20-mypes-peruanasobtienen ganancias-sus-negocios-2101349>

Giraudier, M. (2011). *Implementar y ajustar la solución al problema gerencial.*

Ishikawa, k. (1994) Introducción al control de calidad. Editorial Díaz de santos

Instituto Nacional de Estadística – INEI. (2013). Micro, pequeñas y Medianas empresas concentran más del 20% de las ventas. Lima INEI. Obtenido de [http://www.inei.gob.pe/prensa /noticias/micro-pequeñas-y-medianas-empresas-concentran-mas/imprimir](http://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/micro-pequeñas-y-medianas-empresas-concentran-mas/imprimir)

ISO 9001,(s/f).¿Que es la gestión de calidad? Recuperado de <http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestión-de-la-calidad-23.html>

Juran, J.M. (1996). juran y la calidad del diseño. Editorial Díaz de Santos

Ley N°28015, (2003). Ley de promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. Recuperado <http://www.sunat.gob.pe/orientación/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Mailxmail, 1. Adquirido de <http://www.mailxmail.com/curso-todos-cliente-resolver-problemas-gerenciales/implementar-ajustar-solucion-problema>

(Ministerio de Trabajo y promoción del empleo, 2014). Registro nacional de la micro y pequeña empresa. Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, 1. Adquirido de

<https://www.google.com/search?q=http%3A%2F%2Fwww.trabajo.gob.pe%2Fmostrarcontenido.php%3Fid%3D541%26tip%3D541&oq=http%3A%2F%2Fwww.trabajo.gob.pe%2Fmostrarcontenido.php%3Fid%3D541%26tip%3D541&aqs=chrome..69i58j69i57.5908j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Menacho, JC (2017). caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015 recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3722/MYPE_MUEBLES_MENACHO_CANO_JUAN_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Orellana, K. (2012). filosofía William Edward Deming. *Maestros de la calidad*, 1. Adquirido de <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/>

<http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.com/2012/09/filosofia-william-edward-deming.html>

https://www.google.com/search?q=uladech&rlz=1C1CHBF_esPE850PE850&oq=uladech&aqs=chrome..69i57j0j69i60l3j69i59.2799j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Tamayo (1994) EL proceso de Investigación Científica <https://es.slideshare.net/sarathrusta/el-proceso-de-investigacion-cientifica-mario-tamayo-y-tamayo1>

Pérez villa, P, E & Munera Vásquez, F.N. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria Colombia: Universidad cooperativa de Colombia.*



ANEXOS
 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
 FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LA MEJORA CONTINUA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO VENTA DE MUEBLES DE MADERA DE LA PLATAFORMA COMERCIAL SANTA CALEDONIA DEL DISTRITO DE JULIACA, 2018

I.-OBJETIVOS:

Estimado participante el presente cuestionario tiene por finalidad de recabar información la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado. La información que usted proporcione es de carácter anónimo y confidencial por lo que se le ruega responder con sinceridad e imparcialidad.

II.-INSTRUCCIONES:

En el cuestionario se hace diferentes preguntas marcar con una (X) en el casillero que considere la respuesta correcta.

| 1. Totalmente de desacuerdo | 2. En desacuerdo | 3. Ni de acuerdoNi en desacuerdo | 4. De acuerdo | Totalmente en acuerdo | | |
|---|--|--|---------------|---|---|---|
| I DATOS GENERALES | | | | | | |
| I. SEXO a) Masculino b) Femenino | | 2. GRADO DE INSTRUCCIÓN a) primaria b) Secundaria c) Sup. No Universitario. d) Sup. Universitario | | 3. AÑOS DE EXPERIENCIA a) 1 a 5 años b) 6 a 10 años c) 11 a 15 años d) 21 años a mas | | |
| II. GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA | | | | | | |
| 1 | ¿Usted planifica las actividades que se realiza en la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ¿Usted considera importante establecer medidas de prevención en las actividades que se realiza? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ¿Usted evalúa las alternativas de solución cuando se comete errores? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿Para usted es fundamental asignar a cada colaborador actividades y funciones a realizar? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿En la mueblería, se realizan acciones de mejora para corregir los problemas que se presentan? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿En la mueblería usted, verifica los resultados obtenidos de las actividades planificadas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | ¿Usted compara los resultados obtenidos con los resultados anteriores? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿En la empresa se asignan responsables para cada actividad programada? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿En la empresa, se implementa nuevos procesos de mejora? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Está dispuesto en implementar un plan estratégico para mejorar la rentabilidad en su empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿Está de acuerdo con la distribución según la asignación de un responsable para cada actividad programada? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Usted está dispuesto a la implementación de nuevos procesos de mejora? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | ¿Para usted es importante la implementación de un plan estratégico para mejorar la rentabilidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

MUCHAS GRACIAS