



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DE LAS OCHO DIMENSIONES DE  
DAVID A. GARVIN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD  
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL  
RUBRO FABRICACIÓN DE PARTES Y PIEZAS DE  
CARPINTERÍA EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018**

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

**AUTOR**

**SEPTIMO REVOLLAR, CRISTHIANS DEEBY**

**ORCID: 0000-0001-7645-4680**

**ASESOR**

**CHUNGA ANTÓN, CARLOS HUMBERTO**

**ORCID: 0000-0002-8131-6685**

**HUARAZ – PERÚ**

**2019**

## **1. Título de la tesis**

Propuesta de mejora de los factores relevantes de las ocho dimensiones de David A. Garvin para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018.

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Septimo Revollar, Cristhians Deeby

ORCID: 0000-0001-7645-4680

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Huaraz, Perú

### **ASESOR**

Chunga Antón, Carlos Humberto

ORCID: 0000-0002-8131-6685

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Huaraz, Perú

### **JURADO**

Figueroa Quito, Silvia Isabel

ORCID: 0000-0003-2986-4809

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

### **3. Hoja de firma del jurado y asesor**

---

Mgtr. Figueroa Quito, Silvia Isabel  
Presidente

---

Mgtr. Norabuena Mendoza, César Hernán  
Miembro

---

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa  
Miembro

---

Mgtr. Chunga Antón, Carlos Humberto  
Asesor

#### **4. Hoja de agradecimiento**

A la Universidad Católica Los  
Ángeles De Chimbote por  
hacer de mi persona un  
profesional capaz y  
competitivo. A mi Dios quién  
me dio fuerzas, para seguir  
adelante y no desmayar en los  
problemas que se presentaban,  
enseñándome a encarar las  
adversidades sin perder nunca  
la dignidad ni desfallecer en el  
intento.

Un especial agradecimiento a  
todos los docentes por su  
esfuerzo y dedicación, quien,  
con sus conocimientos, sus  
experiencias, su paciencia y su  
motivación han logrado en mí  
que pueda terminar mis  
estudios con éxito.

## **Dedicatoria**

### **A mis padres:**

Con mucho amor y cariño,  
porque por ellos soy una  
persona con valores, tengo una  
vida plena y satisfactoria y  
gracias a ellos soy un hombre  
de bien.

A mis familiares, a mi hijo,  
porque gracias a él mi vida dio  
un giro de 360 grados

## 5. Resumen

Las micro y pequeñas empresas en la actualidad son importantes para la economía del país, porque genera el 40% del producto bruto interno, pero la ineficiencia en la aplicación de la gestión de calidad, productos de mala calidad, la insatisfacción de los clientes, entre otros hacen que la mayoría no tengan buena rentabilidad y fracasen en el mercado laboral. El trabajo de investigación tuvo como objetivo incorporar las mejoras en los factores relevantes de las ocho dimensiones de David A Garvin para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018. Para el trabajo se utilizó una investigación de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, se aplicó un diseño no experimental transversal, la población y la muestra asciende a 32 empresas, a las que se les aplicó un cuestionario estructurado de 31 preguntas de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados: el 53,10% de los representantes mencionan que no estandarizan el mejoramiento planteado en su empresa, también se puede observar que el 43,80% señalan que al momento de fabricar los muebles no consideran importante la innovación y que solo lo fabrican con detalles clásicos y sin innovación. En conclusión, existe una deficiente aplicación de la gestión de la calidad puesto que la mayoría de los representantes manifiestan que no desarrollan acciones orientadas a tener un proceso estandarizado de producción, al cuidado de la materia prima, a la mejora de los productos y servicios.

**Palabras claves:** conformidad, durabilidad, estética, fiabilidad, gestión de calidad, satisfacción.

## **Abstract**

Micro and small enterprises today are important to the country's economy, because it generates 40% of gross domestic product, but inefficiency in the application of quality management, poor quality products, customer dissatisfaction, enter other problems cause most to have profitability problems and fail in the labor market. The research work aimed to incorporate improvements in the relevant factors of David A Garvin's eight dimensions for the quality management of micro and small enterprises in the field of manufacturing parts and carpentry parts in the city of Huaraz, 2018. For the work, descriptive-level quantitative research was used, a non-experimental cross-sectional design was applied, the population and the sample amounts to 32 companies, which were given a structured questionnaire of 31 questions of which were given achieved the following results: 53.10% of representatives mention that they do not standardize the improvement raised in their company, it can also be observed that 43.80% point out that at the time of manufacture ing furniture they do not consider innovation important and who only make it with classic details and without innovation. In conclusion, there is a poor application of quality management since most representatives say that they do not develop actions aimed at having a standardized production process, caring for the raw material, improving products and services.

**Keywords:** compliance, durability, aesthetics, reliability, quality management, satisfaction.



## 6. Contenido

1. Título de la tesis	ii
2. Equipo de Trabajo	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iv
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	v
5. Resumen y abstract	vii
6. Contenido	ix
7. Índice de gráfico, tablas y cuadros.	xi
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	8
III. Metodología	31
3.1. Diseño de la investigación	31
3.2. Población y muestra	31
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.5. Plan de análisis	34
3.6. Matriz de consistencia	35
3.7. Principios éticos	36
IV. Resultados	37
4.1. Resultados	37
4.2. Análisis de resultados	43
V. Conclusiones	53
Aspectos complementarios	51
Referencias bibliográficas	37
Anexos	62

## **7. Índice de gráficos, tablas y cuadros**

Tabla 1 Características de los representantes.	37
Tabla 2 Características de las micro y pequeñas empresas	38
Tabla 3 Características de la gestión de calidad y piezas de carpintería en la	39
Tabla 4 Características de las 8 dimensiones de David A Garvin	41

## **I. Introducción**

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) actualmente tienen una función muy importante en la economía del país, porque aportan en buena medida al producto bruto interno y a la generación de empleos, pero actualmente tienden a fracasar debido a la ineficiencia en cuanto a la gestión de calidad, a la fabricación de los productos estandarizados, a la falta de innovación, entre otros aspectos. Cuando se vende un producto o servicio es necesario que cumplan con ciertas exigencias que el cliente necesita, para poder así satisfacer sus necesidades y las expectativas, la atención es otro aspecto importante para la calidad, porque permitirá que el cliente se sienta cómodo y que tenga una buena experiencia de compra. Todos estos aspectos ayudarán a fidelizar a los clientes y a la larga tener estabilidad económica duradera y estabilidad empresarial.

La ULADECH Católica toma un papel muy importante puesto que brinda el apoyo respectivo para poder realizar esta investigación con fines de conocer ciertas deficiencias de las MYPES y poder brindar soluciones. La Escuela Profesional de Administración con su línea de investigación gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas pretende ayudar a las mismas a mejorar el tema de la calidad de productos, calidad de servicios, satisfacción de cliente, entre otros aspectos.

La fabricación de materiales, muebles y artículos fabricados con la madera son actividades que fueron elaboradas por los hombres más antiguos del mundo y que han ido mejorando al paso del tiempo a consecuencia del desarrollo de la actividad industrial. Los avances tecnológicos no fueron excusa para que se estancaran pues fueron capaces de adaptarse a las materias primas que disponían y a la demanda que el mercado exigía. Las actividades de fabricación de piezas de madera son fundamentales para algunos países teniendo entre el 2 y el 4% del total de la producción de esta industria, generando el 2% del producto bruto interno y generando empleo el 2,2% (Alvite, 2005).

La industria de muebles en el país de Venezuela fabrica productos cuya calidad es aceptada en el mercado, pero la baja mecanización de los procesos de fabricación, el bajo rendimiento de las materias primas, los elevados precios de venta, la falta de innovación en los diseños, los muebles con problemas de durabilidad y la funcionalidad hacen que la productividad tenga un comportamiento negativo. Para ello se necesita aplicar estrategias que permita a las empresas optimizar la producción y tener un estándar de producción adecuado. Estos problemas limitan el potencial de fabricación de muebles de alta calidad (Caruso, 2015).

La industria de la fabricación de muebles de madera en México muestra una gran decaída en los últimos años, que se empeora por la falta de tecnología, innovación, diseño y la globalización del sector que implica la importación de muebles de muy bajo precio, principalmente de Asia. Ha estos problemas del sector se puede agregar la llegada del Centro de Negocios Real Estate Dragón Mart Cancún, porque con la penetración de esta empresa el mercado interno se llenará de más productos y muebles chinos, a precios muy bajos, lo cual desplazará aún más los artículos mexicanos, también tiene que lidiar con la informalidad, porque existen personas que fabrican muebles de madera que no tienen la certificación necesaria y a la vez realizan productos de mala calidad a precios muy baratos (Becerril, 2014).

En Bolivia las empresas productoras de muebles tienen dos serios problemas para la fabricación de productos de calidad. El primero es que no cuentan con diseños propios, ni planos, ni listas de materiales que puedan ayudar a tener una producción estándar y el segundo problema es que tienen serias deficiencias en el abastecimiento de materiales de calidad, estas deficiencias conllevan a que fabriquen muebles precederos, muebles de un bajo nivel de calidad y que con el paso del tiempo se malogren generalmente en un tiempo muy corto. También se encuentran problemas en el proceso de fabricación de los muebles tales como la ineficiencia en el habilitado y maquinado de los muebles que dan como resultado partes y piezas malogradas y que conllevan a generar defectos en el armado y acabado del producto final. Todos estos aspectos traen consigo un producto final defectuoso que genera que los clientes tengan

una mala experiencia de compra y a la vez no compran el producto (Morales, 2016).

En la actualidad las MYPES en el Perú tienen un papel muy importante para la economía del país, según el ministerio de trabajo y promoción del empleo, es muy significativo porque aporta con un 40% al producto bruto interno y con un 80% de la oferta laboral, también genera el autoempleo. Pero también la mayoría de ellas se encuentran estancadas por problemas de la falta de acceso a servicios financieros institucionalizados, no tienen apoyo de las instituciones financieras y limita su crecimiento y desarrollo en el mercado, a la vez que la informalidad juega un papel importante para detener el crecimiento de las mismas, alrededor del 83,5% de estas son informales, también el mal servicio por parte de la empresa, una deficiente calidad de los productos y un precio muy encima del mercado son los principales motivos por los que los clientes deciden no consumir en esa empresa y buscan otras opciones dentro del sector (Comex, 2018).

El mercado de fabricación y venta de muebles de madera tiene un comportamiento que guarda relación con el crecimiento económico y en el desarrollo de los proyectos inmobiliarios de Perú, según expertos de la industria, en el 2016 la venta de muebles de madera creció debido al despertar del sector construcción, en específico al área residencial, las categorías que demostraron mayor crecimiento fueron las mesas de centro, mesa de noche y los muebles de dormitorio y cocina. Pero este sector tiene ciertos problemas de calidad de sus productos puesto que no tienen estándares de producción y fabrican muebles que no satisfacen plenamente la necesidad de los clientes y ha consecuencia muchas personas obtén por consumir en otras empresas o adquieran productos con diferente tipo de materia prima, lo cual se ve reflejado en la rentabilidad y utilidades (Gestión, 2017).

La zona sur de Lima tiene en promedio más de 2 271 empresas que fabrican muebles de madera, los principales productos que venden son muebles para dormitorio, oficina y cocina, pero estas empresas mantienen su oferta tradicional y a consecuencia no cumplen con las exigencias de la demanda que requieren ciertos estándares de calidad, por otro lado, estas empresas tienen poca innovación tecnológica y no cumplen con determinados estándares de calidad y producción, lo cual limita su acceso a mercados más grandes y competitivos, estos problemas también generan insatisfacción del cliente (Carrasco, 2014).

Los empresarios de Tacna manifiestan que tienen algunos problemas en el proceso de fabricación que ponen en peligro la calidad y productividad de sus productos, los problemas que salen a relucir son: los cortes con la sierra de cinta 50%, el corte exacto 37,5%, el secado de madera y perfilado 33,3%, la selección de madera y trozado 29,16%, y por último el listoneado 25%. También mencionan que tienen problemas en el secado de la madera y en el proceso de los acabados como la superficies con rayas 57,14%, lijado y uso de soplete 58,73. Todos estos aspectos generan la mala calidad, malas características, malos diseños, productos que no duran y que se malogran en un corto tiempo (Mincetur, 2005).

En la ciudad de Huaraz las MYPES que tienen como actividad la fabricación y venta de muebles de madera, ofertan sus productos con mala calidad, esto debido a la ineficiencia en el almacenamiento de la materia prima como la madera, ya que con un inadecuado almacenamiento tiende a perder su calidad y si se fabrica un producto suele ser defectuoso y no duradero en el tiempo. Tener una buena gestión de almacenamiento de los materiales permitirá que estas no se deterioren y a la larga poder tener productos duraderos y de calidad. También existe la poca confiabilidad que los productores ofrecen a sus clientes, puesto que si compran un mueble y este presenta fallas a un corto plazo los clientes no se verán tentados a comprar un segundo producto en esta empresa (Argomedo, 2013).

Por lo expresado anteriormente se ha tomado en consideración que el enunciado del problema de investigación es ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las ocho dimensiones de David A, Garvin para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018? Para responder a esta problemática se ha planteado el siguiente objetivo general Incorporar las mejoras en los factores relevantes de las ocho dimensiones de David A Garvin para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018. Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018. (b) Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018. (c) Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018. (d) Identificar los factores relevantes de las ocho dimensiones de David A. Garvin para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018. (e) Proponer un plan de mejora de los factores relevantes de las ocho dimensiones de David A. Garvin para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018.

El trabajo de investigación se justifica porque será una fuente de información de nuevos conocimientos acerca de la gestión de calidad que permitirá a los representantes de estas empresas a mejorar sus productos y servicios aplicando el enfoque de las 8 dimensiones de David A. Garvín y a la vez mejorar su productividad, economía y en la estabilidad de la misma. Es por ello que este trabajo pretende dar a conocer cuán importante es describir las características de la gestión de calidad que se está desarrollando en estas empresas y conocer si los productos que ofrecen tienen la calidad necesaria para satisfacer ciertas necesidades y cumplir ciertas expectativas para que así las empresas puedan ser competitivas, logrando sus objetivos empresariales y

poder contribuir en la economía de la región.

Finalmente, este trabajo de investigación puede servir como fuente de información para los futuros estudiantes que investigaran sobre el tema de la gestión de calidad basada en el enfoque de las 8 dimensiones de calidad de David A. Garvin.

El trabajo tuvo como línea de investigación la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas y tuvo como sustento teórico el enfoque de las ocho dimensiones que David A. Garvín plantea, las cuales indica que son elementos o factores que los productores tienen en cuenta al momento de fabricar y vender un producto. Tales dimensiones vienen a ser: el rendimiento o desempeño, funciones especiales, confiabilidad y fiabilidad, conformidad, durabilidad, capacidad de uso, estética y la calidad percibida. Y por último la investigación se centró en la ley 30056 que regula a las micro y pequeñas empresas.

La metodología de la investigación fue de diseño no experimental transversal debido a que la recolección de datos se realizó en un solo momento con la finalidad de describir la variable en estudio, el tipo de investigación fue cuantitativa porque la recolección de datos se realizó en la medición de las variables en relación a la gestión de calidad con las ocho dimensiones de David A. Garvin en las MYPES rubro fabricación de piezas y partes de carpintería Huaraz, Ancash 2018 y el nivel fue descriptiva porque se detallaran las características respecto a la aplicación de las 8 dimensiones de David A. Garvin. Para el estudio la población asciende a 32 MYPES y la muestra será la misma cantidad por ser una población relativamente pequeña. En cuanto a las técnicas de investigación se aplicó un cuestionario estructurado. Los datos obtenidos fueron procesados con el programa de estadística SPSS 24.

Por otro lado, después de aplicar la encuesta, procesarla y examinar los datos se llegó a los siguientes resultados: El 46,90% de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería mencionan que no miden los resultados obtenidos durante la implementación de las soluciones para sus empresas. Estos datos contrastan con los encontrados por García (2018) quien menciona que el 67,10%



afirmaron que siempre evalúan los resultados obtenidos en cada proceso. Estos datos demuestran que es importante medir siempre los resultados obtenidos en cualquier tipo de procedimiento, porque se puede aplicar la mejora continua en cada proceso, también el 43,80% de los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería señalan que al momento de fabricar los muebles no consideran importante los detalles innovadores y que solo lo fabrican con detalles clásicos y sin innovación, estos resultados coinciden con los datos encontrados por Muñoz (2016) que señaló que el 46,70 % de los encuestados manifiestan que casi siempre es importante la innovación al momento de la fabricación y producción de los muebles. Estos resultados muestran que los representantes de las MYPES no le dan importancia a la innovación de los productos en cuanto a diseños, colores, formas. Porque están acostumbrados a fabricar los productos con los diseños clásicos que sus antepasados les enseñaron y a consecuencia de esto no satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.

En conclusión, se aprecia que hay poco interés en la aplicación de la gestión de calidad enfocada a las 8 dimensiones que plantea David a. Garvín, porque la mayoría de los representantes encuestados señalan no desarrollar acciones orientadas al proceso de fabricación de los muebles para poder obtener como resultado un producto de calidad y así poder satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas del cliente. Las empresas necesitan incluir mejoras y estrategias en los aspectos mencionados, para poder mejorar sus productos y servicios.

Se recomienda a los representantes de las MYPES a poder generar una organización de calidad que haga implementando estándares de producción, desarrollando acciones para poder obtener un producto y servicio de calidad, haciendo que la empresa sea competitiva en el mercado laboral, satisfaciendo las necesidades y exigencias del cliente. También se tiene que adoptar y aplicar la gestión de calidad tomando en cuenta las 8 dimensiones de David A. Garvín, para poder garantizar productos y servicios de calidad.

## II. Revisión de literatura

### 2.1. Antecedentes

Medina (2011) en su investigación titulada “*Sistema de gestión de calidad y su incidencia en el nivel de satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda.*” analizó las principales características del sistema de gestión de calidad en la cooperativa de ahorro y crédito migrantes del Ecuador Ltda. La investigación fue de tipo cualitativa y se utilizó como herramienta de investigación la encuesta, el tamaño de muestra en la investigación fue de 283 clientes externos, luego de aplicar la encuesta y posteriormente analizarla se obtuvo los siguientes datos: que el 68% de los clientes encuestados señalan que la atención ofrecida por la empresa no cumple con sus expectativas, necesidades y requerimientos, también se observa que el 25% señala que existió confianza al momento de la atención, mientras que el 34% manifiesta que el personal demuestra calidad de servicio y el 41% indica que los trabajadores son ágiles en el momento de prestar el servicio. En conclusión, se puede apreciar que una de las características importantes de la cooperativa es que brinda un servicio ágil y oportuno. La calidad de servicio no se demuestra solo por la rapidez en la realización de las operaciones bancarias, si no también en la organización de la administración para poder dirigir y controlar cada actividad que se realiza dentro y fuera de la organización.

Ibarra (2013) en su investigación titulada “*Mejoramiento continuo y su incidencia en la calidad de los productos en la empresa Muebles León de la ciudad de Ambato sector American Park*” se planteó el objetivo de determinar la incidencia de la ineficiencia en el proceso de mejora continua en la calidad de los productos. La investigación fue descriptiva, correlacional y exploratoria, se utilizó como instrumento de investigación la encuesta, el tamaño de muestra en la investigación fue de 35 clientes internos, luego de procesar los datos de la encuesta se obtuvo los siguientes resultados: que el 58% de los encuestados señala que los productos de la empresa si reúne las características ofrecidas por el personal de venta y que responde de manera óptima a las necesidades de los clientes, el 63% de los encuestados manifiesta estar en constante innovación para fabricar productos de alta calidad y el 63% de los encuestados manifiesta que si

conocen técnicas y procesos de fabricación y de mejoramiento continuo. En conclusión, se puede observar que la mayoría de empleados de la empresa manifiesta que los productos fabricados no reúnen con las características para poder responder eficientemente a las necesidades de los clientes.

Bracho (2010) en su investigación denominada “*Gestión de calidad en las empresas del sector azucarero del occidente de Venezuela*” se consideró como objetivo principal estudiar la gestión de calidad en las empresas del sector azucarero del occidente de Venezuela, enfocado a los principios de calidad de las normas ISO 9000, versión 2000, el diseño del estudio fue descriptiva no experimental, la población y muestra del trabajo de investigación estuvo conformada por las cuatro empresas privadas productoras de azúcar refinada, la técnica e instrumento que se utilizó para la recopilación de los datos fue la encuesta procedimiento estadístico cuantitativo de carácter descriptivo. Los resultados del estudio fueron los siguientes: el 40,22% señala que a veces se conoce las necesidades de los clientes, el 38,75% manifiesta que no siempre se satisface sus necesidades y sólo el 10,25% señala que nunca satisface las necesidades de los clientes. Se concluye que los procesos del sistema de gestión de calidad se desarrollan adecuadamente evidenciando que las empresas del sector azucarero han establecido ciertas actividades coordinadas para poder guiar la fuerza de trabajo, maquinarias, equipos e información para poder lograr la calidad requerida de los productos exigidos por los clientes, las empresas se esfuerzan en planear, controlar y mejorar todos los elementos que influyen en su satisfacción del cliente y al logro de los resultados esperados por la organización.

Pastor (2016) en su tesis titulada “*Medición y ponderación de las dimensiones de calidad en departamentos en la ciudad de Quito, desde el punto de vista de potenciales clientes*” se planteó como objetivo medir y ponderar las dimensiones de calidad en departamentos, de acuerdo a la percepción de valores de importancia según los potenciales clientes dentro de la ciudad de Quito. La investigación fue descriptiva no experimental, se tomó como población a 10 departamentos en cada edificio ocupado por una familia o un solo individuo, la muestra estuvo conformada por 100 personas que habitan los departamentos, para la obtención de información se utilizó la encuesta

la cual arrojó los siguientes resultados: el 89,7% de los encuestados manifiesta que existen garantías del vendedor para cubrir fallas en los departamentos, el 62% manifiesta que es muy poco el tiempo desde la entrega hasta la posible primera falla del departamento además sale a resaltar que el 86% refiere que las empresas no predominan la facilidad de reparación de fallas en los departamentos, mientras que el 50,3% manifiesta que el tiempo que los empresarios toman para reparar posibles fallas es muy alta. Se tuvo como conclusión general que el análisis de las dimensiones de calidad de los productos representa una herramienta útil de planeación y evaluación que permite considerar todas las exigencias de los posibles clientes en el mercado actual.

Pérez (2016) en su investigación titulada “*Caracterización de gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio, rubro carpinterías de la provincia de Leoncio Prado en el periodo 2015-2016*” teniendo como objetivo describir las características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del rubro carpintería. La investigación fue cuantitativa, diseño de corte transversal y no experimental, la población estuvo conformada por los propietarios de las MYPES del rubro carpinterías de la provincia de Leoncio prado, se escogió como muestra 12 MYPES, las técnicas e instrumentos para el recojo de datos fueron la observación y la encuesta, para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas descriptivas de la media y la desviación estándar. Los resultados de la investigación fueron las siguientes: el 92% señala que su empresa es formal y solo un 8% señaló que su empresa se está formalizando, el 92% son varones, el 41% tiene secundaria completa, el 17% no tiene estudios universitarios completos, el 25% manifiesta no haber terminado la secundaria, se puede ver que el 75% manifiesta que no innovan los diseños de los productos según los gustos y preferencias del cliente. En la investigación se tuvo como principal conclusión que todos los productos son elaborados en un 100% con procesos estandarizados de producción, también se puede observar que el 59% utiliza un plan de trabajo como herramienta de gestión y el 67% conoce las normas ISO de certificación de calidad.

Rodriguez (2016) en su tesis titulada “*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí 2016*” se planteó como objetivo determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí 2016. El estudio fue no experimental y descriptiva, la población y muestra fueron 06 MYPES del rubro mencionado, para el recojo de información se usó la técnica de la encuesta y el plan de análisis que se usó fue la técnica estadística descriptiva, de los resultados obtenidos se resalta lo siguiente: del 100% de los encuestados el 66,7% manifiesta tener de 31 a 50 años, el 50% tiene entre 4 a 6 años en el rubro, el 100% de las MYPES son formales, el 100% afirma que la empresa se creó con el objetivo de tener un lucro económico, el 83,3% de los encuestados manifiestan ser del sexo masculino, el 100% señala que tener un sistema de gestión de calidad ayuda a mejorar a los resultados de la empresa. Se tuvo como conclusión que el total de los representantes afirman que la gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y la estrategia que usan es la técnica del benchmarking.

Villacorta (2019) en su investigación denominada “*Gestión de la calidad en la atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante, urbanización Los Jardines, Trujillo 2018*” consideró como objetivo determinar las características de la gestión de calidad en la atención del cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante urbanización los jardines – Trujillo 2018. El diseño de su investigación fue no experimental transversal, la población de estudio fueron 11 restaurantes de la urbanización los Jardines, la técnica e instrumento para la recolección de datos fue la encuesta. Los resultados más importantes en la investigación son los siguientes: el 82% de los representantes encuestados manifiestan ser dueños de la empresa, también se puede notar que el 45% manifiesta ocupar el cargo de 7 a más años, el 91% de MYPES cuenta con 1 a 5 trabajadores y el 82% de los representantes manifiestan que las personas que trabajan no son sus familiares. Se concluye que el 45% de los representantes conocen el termino gestión de calidad. El 100% conoce los conceptos de atención al cliente, el 82% manifiesta que sus trabajadores no se adaptan al cambio.

Muñoz (2016) en su investigación titulada *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz 2015”* el objetivo de la investigación fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing en las MYPES del rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz 2015. El diseño de investigación que se usó fue no experimental y descriptivo, la población fueron las MYPES del rubro mencionado y la muestra fueron 15 gerentes de las empresas, la técnica y herramienta de recolección de datos que se usó fue la encuesta y el plan de análisis que se usó fueron los programas especiales de cómputo. Los resultados importantes que se rescata fue que el 60 % señala que algunas veces entregan con eficiencia lo solicitado por los clientes, también se demostró que el 46,7 % señala que no es importante la innovación de los muebles. Se tuvo como conclusión que en las MYPES existe un bajo porcentaje en la identificación de problemas laborales y técnicos que suscitan en ellas y que existe una deficiencia en poder detectar estos problemas a tiempo.

García (2018) en su tesis denominada *“Gestión de la calidad con el uso del ciclo de Deming en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de turismo en el distrito de Huaraz, 2017”* la investigación tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del ciclo de Deming en las micro y pequeñas empresas de sector servicio – rubro agencias de turismo en el distrito de Huaraz, 2017. El diseño de investigación que se usó fue no experimental y descriptivo, la población estuvo conformada por 70 representantes de las MYPES, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario y para el plan de análisis se utilizó el programa estadístico SPSS v 23. Los resultados de su investigación muestran que el 67,10% afirma que siempre miden los resultados obtenidos en cada proceso, también muestra que el 47,10% de los encuestados manifiesta que cumplen con los procedimientos estandarizados para la ejecución de actividades. La investigación tuvo la siguiente conclusión que en el aspecto de la gestión de calidad el personal que está a cargo de la atención directa a los clientes, están siendo dirigidos y motivados para poder brindar

un servicio personalizado y brindar un asesoramiento adecuado, buscando siempre la satisfacción de las necesidades de los clientes cumpliendo con estándares de calidad.

Atencia (2016) en su investigación titulada *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz 2016”* se planteó como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz 2016. La investigación fue descriptiva, cuantitativa y no experimental, la población en estudio fueron 15 panaderías, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta. Los resultados de la investigación muestra que el 53% de los gerentes encuestados manifiesta que a veces analizan permanentemente la situación empresarial, el 60% manifiesta que nunca realizan el análisis de las posibles causas que generan los problemas de la empresa, también el 66,67% de los gerentes manifiesta que a veces planifican soluciones a los problemas detectados y el 46,67% de los gerentes encuestados manifiestan que a veces implementan cambios en la empresa para solucionar sus problemas. la conclusión a que se llegó con la investigación es que los gerentes de las micro y pequeñas empresas de este rubro no aplican la gestión de la calidad, porque no existe un interés en mejorar la calidad de los productos y servicios.

## **2.2. Bases Teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Gestión de calidad**

Lizarzaburu (2015) menciona que la gestión de calidad tiene que ver con cuán adecuado es un bien o una prestación de servicio que incluye tratar de cumplir con las expectativas y necesidades del cliente, también señala que la gestión de la calidad es un conjunto de atributos que posee un bien o una prestación de servicio tratando de satisfacer las necesidades de los clientes. Entre los principales beneficios reconocidos para las organizaciones como resultado de la adecuación a esta norma, es la de mejorar continuamente la calidad de los bienes y los servicios, también se destacan la mejora continua en la atención amable y a tiempo de las necesidades y expectativas de los usuarios, la transparencia en el desarrollo de procesos, el mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos y la existencia de un mayor apego a las leyes y normas vigentes.

### **Calidad**

Arana (2015) refiere que la calidad esta muy presente en lo cotidiano porque diariamente se habla de ello de bienes y servicios, de la calidad que las empresas nos ofrecen, de la calidad de las enseñanzas, de la calidad de la vida. La idea que se nos pretende dar es clara, pero como se puede notar siempre tiene algunas confusiones. Existen diferentes tipos de calidad, sea calidad de bienes y servicios, la calidad de algún proceso productivo, etc y es allí donde surgen las principales confusiones. Los estudiosos de la calidad de productos subrayan sus diferentes dimensiones tales como fiabilidad, durabilidad, versatilidad, diseño, imagen, etc y la importancia de los consumidores al poder evaluar estas dimensiones. Si bien es cierto que un producto o servicio es de mayor calidad que otra si cuentan con un nivel de características superior a las otras pues no necesariamente es de calidad, porque se trata de dos productos diferentes con características, atributos propios.



Tari (2010) menciona que en estos tiempos ya no se puede hablar solo de calidad del bien o servicio, pues la percepción de la calidad ha ido evolucionando hasta llegar al punto de acoger el termino calidad total. La calidad se ha convertido en lo primordial en cualquier empresa, con el concepto tradicional se buscaba conseguir la calidad de los productos supervisando la producción, ahora en la actualidad el concepto se amplía considerando que todas las áreas de la empresa van a permitir alcanzar dicha meta. El concepto de calidad se relaciona siempre con un producto o servicio esplendido pero no es a si, el producto o servicio de calidad se debe de conseguir diseñandolo, fabricandolo, y vendiendolo en procesos de calidad satisfaciendo realmente a los clientes.

## **Teorías de la gestión de la calidad**

### **Ciclo de Edwards Deming**

Juste (2005) refiere que el ciclo de Edwards Deming es la herramienta básica en la implementación de la gestión de calidad total. La aplicación constante del proceso facilita la evaluación sistemática que ayuda a la mejora mediante aproximaciones consecutivas, tal proceso es considerado la esencia de la calidad total. Este ciclo básicamente consiste en aplicar un proceso que se realiza a través de una acción cíclica, que consiste en cuatro procesos fundamentales: planificar, efectuar o hacer, verificar o comprobar y actuar, estas son las cuatro fases de este proceso cíclico. Lo esencial del desarrollo del proceso se inicia planteándose las problemáticas de la organización y para posteriormente abordarlos, seguido de ello elaborar un plan que facilite su solución o mejora, luego de ello sigue la comprobación de que el plan es eficaz para lo que se ha planeado, finalmente tras esta comprobación el plan se convierte en el modo diario de trabajo, incorporando lo que se ha logrado aprender. El ciclo de Deming tiene cuatro procesos las cuales son: planear, efectuar, verificar y actuar.

- A) Planear:** En esta primera etapa se debe de preguntar cuáles son los objetivos que se quiere lograr con el plan y cuáles serán los métodos a utilizar para poder lograrlos. Conocer con anterioridad cual es la situación de la organización mediante la recolección de información las cuales serán fundamental para poder establecer los objetivos a lograr. Se puede resumir en seleccionar la oportunidad de mejora, registrar la situación de mejora, estudiar y elegir las acciones correctivas más adecuadas y observar el resultado a nivel de ensayo o simulación (Pérez, 2005).
- B) Hacer:** Consiste en realizar el trabajo y las acciones correctivas de la etapa anterior, esta fase consiste en educar a las personas, empleados o gerentes para que adquieran un conocimiento en las actividades y actitudes que se han de llevar a cabo. En numerosas situaciones es recomendable realizar pruebas piloto para comprobar el funcionamiento correcto o incorrecto antes de realizar todos los planes a gran escala. La selección del piloto debe realizarse teniendo en cuenta que sea muy representativo, pero sin que genere un riesgo elevado en la organización (Pérez, 2005).
- C) Verificar:** En esta etapa se verifica y controla todos los efectos y resultados que surjan en el momento de aplicar las mejoras planificadas, para evitar malas percepciones se tiene que definir con anterioridad cuales van a ser las herramientas de control y cuáles serán los criterios para decidir si la prueba a funcionado o no, luego se comprueba si los objetivos planeados han llegado a concretarse o en caso contrario hacer nuevos planes para poder superarlos. En resumen, se trata de hacer un diagnóstico partiendo del resultado, volver a la primera etapa si no se ha logrado los resultados deseados (Pérez, 2005).
- D) Actuar:** Una vez que los resultados de las acciones aplicadas sean positivos es necesario normalizarlo dentro de la empresa mediante documentos describiendo lo aprendido, el cómo se a llevado a cabo. En pocas palabras se trata de formalizar todos los cambios efectuados o las acciones de mejora que se realizó,

en definitiva, se trata de confirmar y normalizar la acción de mejora y emprender una nueva mejora sea el caso (Pérez, 2005).

López (2016) refiere que, para poder implementar un sistema de mejora basada en el ciclo de Deming, se deberá cumplir algunos aspectos que nos ayuden a poder implementarlo, se tiene que analizar posibles mejoras, esto debido a que se han hallado problemas que tienen que ser solucionados, en esta etapa se plantean objetivos de mejora y la búsqueda de posibles soluciones, luego se estudian las posibles mejoras y se eligen las opciones que mejor van a funcionar, también se realiza una prueba piloto para poder verificar que los cambios realizados funcionen correctamente y que den el resultado deseado. Si los cambios no dieron el resultado que se necesitaba se modifican conforme a las necesidades, por último, si los resultados cumplen con lo esperado se implantan a gran escala en las áreas en donde se encontró los problemas, también se pueden comparar con el funcionamiento de las actividades antes de implementar la mejora.

## **Herramientas de la gestión de calidad**

### **Diagrama de Pareto**

Aranda (2014) menciona que esta herramienta es por excelencia la gráfica para poder estudiar problemas, porque muestra el impacto de las acciones de las diferentes causas de un problema, también es una gráfica para poder organizar datos de forma que estos queden en forma descendente, de izquierda a derecha y también separadas por barras. Mediante este diagrama podemos asignar un orden de prioridades, nos permite analizar los gráficos del principio de Pareto (pocos importantes y muy importante) es decir que existen muchos problemas sin importancia y que existen pocos problemas importantes, mediante la gráfica se coloca los pocos que son importantes frente a los pocos importantes. También el gráfico facilita la identificación y el estudio de los errores en las empresas industriales o comerciales.

## **Diagrama causa efecto**

Álvares (2006) menciona que el diagrama causa-efecto es una visualización de muchos elementos (causas) de un sistema que puede ayudar a un problema (efecto), es una herramienta muy efectiva para poder analizar situaciones y procesos y para poder desarrollar un plan de recolección de datos. El diagrama es utilizado para poder visualizar las causas de un problema y se debe de utilizar cuando se pueda contestar a estas preguntas: ¿es necesario identificar las causas primordiales de un problema? y ¿existen ideas y opiniones sobre la causa del problema? un diagrama de causa-efecto se realiza con tres pasos previos determinar el problema a analizar que puede ser un problema específico aunque pueda tener diferentes causas que lo explique, determinar el grupo de personas que intervenga en el análisis del problema, que puedan ser personas relacionadas directa o indirectamente al problema y la última convocar al grupo y anunciarles el problema específico que será analizado.

## **Histogramas**

Aranda (2014) menciona que el histograma es una representación gráfica de la estadística y que son utilizadas por el área de la estadística, su principal función es hacer ver gráficamente números, variables de estudio y cifras de modo que los resultados obtenidos puedan ser analizados más clara y ordenadamente. En el histograma siempre se usa la representación en barras y por ello las personas suelen confundirla con otros tipos de gráficos. El histograma tiende a ser una de las 7 herramientas básicas de la gestión de la calidad, es de gran utilidad cuando se considera un grande número de datos que es preciso organizar para poder así analizarlo minuciosamente y posterior tomar decisiones acertadas sobre lo que se tiene.

## **14 principios de Edward Deming**

Audisio (2006) menciona que Edward Deming se caracteriza por ser el creador del concepto de calidad total, luego su discípulo Ishikawa logro redondear las ideas que él tuvo. Edward Deming plantea 14 principios para poder tener una gestión gerencial orientada a la calidad.

1. Tener continuidad con el propósito de poder mejorar los bienes y servicios más halla de tener un lucro económico, cada organización trata de mantenerse en el negocio y generar empleo y para poder lograrlo se necesita de investigar, innovar y tener como meta la mejora continua (Audisio, 2006).
2. Adoptar una nueva filosofía cooperativa: la mejora continua se inicia en la gerencia y se debe implantar en todas las áreas de las empresas, todos los empleados proveedores deben estar comprometidos en adoptar dicha filosofía. (Audisio, 2006).
3. desaparecer la inspección constante: inspeccionar las diferentes áreas de producción no es más que pagar a los productores para que tengan errores y después tratar de corregirlos, lo que se quiere es que la calidad debe estar presente desde el inicio de la producción hasta el final de la misma (Audisio, 2006).
4. Contratos de compra al precio bajo: ordenar al área de compras que busque un proveedor más barato genera que se trabaje con materiales y servicios de baja calidad, se debe de tener un solo proveedor por producto obteniendo a si relaciones sólidas, leales, generando fidelidad y confiabilidad (Audisio, 2006).
5. Mejora en la fabricación y en la atención: empezando por el directorio todos los niveles tendrán que estar dispuestos a cambiar tratando de encontrar aspectos de mejora en la planeación, fabricación y prestación de servicios. Se debe

cambiar la calidad constantemente mediante supervisiones y a la vez aplicar acciones que puedan corregir ciertas deficiencias (Audisio, 2006).

6. Mejorar el conocimiento de los colaboradores: La capacitación de todos los colaboradores desde el área directivo hasta el área de producción no termina nunca, si un trabajador enseña a otro trabajador recién contratado actividades de la empresa y no capacitado el problema crece y la información se distorsiona con cada nuevo personal (Audisio, 2006).
7. Establecer el liderazgo en las diferentes áreas: los jefes no están para amonestar, su objetivo es dirigir al personal, orientándolos y ayudándolos a realizar mejor sus labores (Audisio, 2006).
8. Reemplazar la desconfianza por confianza: el miedo puede ser un gran aspecto al momento de tener pérdidas de dinero, si un colaborador tiene desconfianza y miedo a cuestionar algo sobre su labor lo seguirá haciendo mal o simplemente no lo hará (Audisio, 2006).
9. Derribar las barreras entre los departamentos: si las diferentes áreas de trabajo luchan entre ellos mismos o los intereses de uno interfiere con los otros el resultado siempre será la ineficiencia y un clima laboral pésimo, entonces se debe implantar una mentalidad de unión entre los colaboradores y que a largo plazo se pueda ver la colaboración entre todas las áreas trayendo como resultado un beneficio para toda la organización (Audisio, 2006).
10. Tratar de no tener frases tratando de lograr la mejora de la productividad, eliminar eslóganes, lemas y frases exhortando a mejorar la productividad. Los anuncios, carteles crean ambientes, pero no aportan ni en la productividad ni en la calidad y hasta pueden generar rivalidades entre los miembros de la organización (Audisio, 2006).

11. Eliminar las cuotas numéricas y la gestión por objetivos: las cuotas y la gestión por objetivos se basan en números, no necesariamente en calidad ni procesos, un colaborador presionado cumple sus tareas a cualquier precio sin tener en cuenta en cómo afecta a la empresa en cuestión de imagen, posicionamiento, calidad (Audisio, 2006).
12. Derribar las barreras que impiden el orgullo del trabajo bien hecho: a los trabajadores les motiva sentir que hacen bien su trabajo, entonces se debe eliminar todo lo que impida obstaculizar esos sentimientos, tales como los materiales o herramientas defectuosos, malos supervisores, evaluaciones constantes y comparación de méritos (Audisio, 2006).
13. Crear programas de desarrollo de los colaboradores: este principio está relacionado con el principio número 6 y trata sobre el desarrollo de capacidades que ayuden a involucrar al personal en la cultura de la empresa (Audisio, 2006).
14. Producir la transformación: todos los colaboradores deben comprometerse en la transformación de la empresa y es necesario tener un comité especializado, comprometido y capacitado en poder guiar a los colaboradores a esa transformación (Audisio, 2006).

### **Trilogía de Juran**

Juran (2001) refiere que la gestión de la calidad se basa en el uso de tres aspectos planificar, controlar y mejora de la calidad. Nos referimos a estos tres aspectos como trilogía de Juran. La calidad se define como la adecuación al uso, la cual se logra consiguiendo la adecuación del diseño del producto, contrastando el nivel de conformidad del producto con el diseño previo. La trilogía de la calidad consta de 3 aspectos:

- A) Planificación de la calidad: es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes

considerando que esas necesidades cambian con el paso del tiempo, se empieza por la identificación del cliente interno como externo (Juran, 2001).

**B)** El control de la calidad: es la retroalimentación en el cual participan todos los trabajadores de la entidad de modo que se pueda comparar lo planificado inicial con los resultados obtenidos y así poder corregir los errores o desviaciones detectadas (Juran, 2001).

**C)** La mejora de la calidad: con el objetivo de resolver posibles problemas y la mejora progresiva de la calidad, Juran propuso la siguiente secuencia: a) probar las necesidades de mejora, b) señalar los trabajos de mejora. c) estructurar los equipos para cada trabajo, d) diagnosticar las causas de las desviaciones, e) ofrecer una solución y comprobar sus resultados, f) gestionar la resistencia al cambio por parte del personal, g) determinar controles para fijar y mantener las mejoras obtenidas (Juran, 2001).

### **Cero defectos**

González (2007) menciona que el cero defecto se consigue generando una política de prevención para poder trabajar sin errores y justifica los costos que genera esa política de prevención señalando que los efectos negativos de los costos de la no calidad para la organización serían mayores. Evitar los errores en una organización es vital ya que cuando algo sale mal en cualquier área repercute en toda la empresa, para eliminarlos totalmente se debe erradicar cualquier nivel aceptable de errores. El cero defecto consiste en hacer lo acordado en el momento acordado, también implica contar con requisitos claros como la capacitación, la actitud positiva y un buen plan. Para poder mejorar la calidad se debe contar con director de calidad y una dirección comprometida que actúe de forma coherente con las políticas establecidas. Para Crosby la mejora de la calidad se basa en lo que denomino los absolutos de la gestión de la calidad. El primer absoluto se basa en definir la calidad como el cumplimiento de los requisitos establecidos, el segundo absoluto implica



que el sistema que causa la calidad es la prevención, mientras que el tercer absoluto dice que el único estándar de rendimiento válido es el cero defectos.

### 2.2.2. Enfoque de David A. Garvín

Sanguesa (2008) menciona que la satisfacción del cliente es un factor importante en la utilidad neta de una empresa. En un estudio demuestra que los clientes insatisfechos comunican sus experiencias negativas a por lo menos el doble de personas que en sus experiencias positivas. Según Garvín la calidad puede desagregarse en 8 dimensiones o factores que, aunque son diferentes, pueden estar relacionadas.

- A) **Rendimiento:** Hace referencia a las características principales de operación de un producto o servicio. Por ejemplo: en un teléfono celular, estas incluirían factores como distancia de alcance de la señal, facilidad de uso, tamaño, etc. (Sanguesa, 2008).
  
- B) **Prestaciones:** Son las características secundarias que complementan las anteriores características de rendimiento o desempeño y contribuyen a completar el paquete completo que compra el cliente. Son las adiciones que un producto tiene y no tienen los competidores. Un celular puede tener opciones de registro de llamadas, radio incorporado, Internet, alarma, cronometro, reloj, juegos, colores, etc. (Sanguesa, 2008).
  
- C) **Fiabilidad:** Es la probabilidad de que un producto dure o sobreviva durante un periodo definido de tiempo, bajo condiciones de uso declaradas. Generalmente, se mide utilizando el tiempo medio hasta el primer fallo y el tiempo medio entre fallos. En un celular, son factores de confiabilidad, la capacidad de recibir la señal en un lugar distante o dentro de un sótano o que no se apague por sí solo (Sanguesa, 2008).
  
- D) **Conformidad:** Es el grado en el cual las características típicas y de rendimiento de un producto coinciden con las normas pre establecidas o se

ajustan a las especificaciones o estándares de diseño, es decir, que sea fabricado como fue diseñado. La conformidad es el tema central de la gestión de la calidad. En el caso del celular, esto puede reflejarse en su acabado, la calidad del sonido (ausencia de ruidos), el ajuste del aparato a los diferentes accesorios (Sanguesa, 2008).

- E) Durabilidad:** Se refiere a la cantidad de uso que se obtiene de un producto antes que se deteriore físicamente, o hasta que sea preferible su reemplazo. En el caso de un celular, esto podría incluir la dureza del material en la carcasa, resistencia al sudor del cuerpo del usuario (Sanguesa, 2008).
  
- F) Capacidad de servicio:** Se refiere a la rapidez, cortesía y competencia en los trabajos de reparación. Se refiere a la facilidad y costo con que se hacen las reparaciones a un producto. El propietario del celular puede estar preocupado por el costo del servicio, el acceso a los repuestos, la rapidez para las reparaciones (Sanguesa, 2008).
  
- G) Estética:** Se refiere a la reacción del cliente ante una característica del producto que se perciben con los sentidos. La apariencia del producto, su sensación, sus sonidos, sus gustos u olores. Por ejemplo: el color del celular, su tamaño, el diseño del aparato (Sanguesa, 2008).
  
- H) Calidad percibida:** El juicio subjetivo de la calidad que resulta de la imagen, publicidad y nombres (imagen y fama) de la marca. En el caso de un celular, esto puede estar conformado por anuncios de televisión y en los folletos del fabricante (Sanguesa, 2008).

Monllor (2003) menciona que “si la calidad debe ser gerenciada, debe ser primero comprendida” se debe dar un paso al frente y construir sobre la idea una estructura analítica que dirija las actividades con el propósito de satisfacer las necesidades,

expectativas y preferencias del cliente. Queda claro que la calidad del producto depende de la percepción que el cliente tenga al momento de hacer uso del mismo. También menciona que la calidad puede dividirse en ocho dimensiones o factores, que, aunque son diferentes pueden estar relacionadas entre sí. Estos ocho factores afectan a la percepción que tiene el cliente sobre la calidad ofrecida del producto.

- A) Rendimiento:** Hace referencia a las características principales del producto, es lo indispensable que el cliente espera del producto, incluye la accesibilidad al producto, disponibilidad y la oportunidad, facilidad de uso y contacto. Estas características son consideradas de vital importancia para el cliente, de tal modo que no cumplirlos implica el rechazo o la devolución inmediata del producto (Monllor, 2003)
  
- B) Características:** Son los atributos secundarios, las características complementarias al funcionamiento básico del producto las cuales agregan valor, pero no son requerimientos explícitas del cliente, pero no satisfacerlos es motivo para no ser comprados o para efectuar reclamos. También se puede incluir aspectos de la logística tales como: manipulación, embalaje, almacenaje, transporte, distribución y la entrega (Monllor, 2003)
  
- C) Conformidad:** Se trata de la capacidad de la producción de un producto atienda a normas establecidas de procedimientos de producción, reglas, estándares de producción, códigos morales, códigos éticos, códigos ambientales, códigos de seguridad y salud. Existen también aspectos técnicos inherentes del propio producto tales como la validez, percibibilidad, fragilidad, protección contra la luz, etc. (Monllor, 2003)
  
- D) Confiabilidad:** Refleja la probabilidad o la cantidad de interrupciones inesperadas, el mal funcionamiento o falla del producto durante determinado periodo de tiempo (Monllor, 2003)

- E) Durabilidad:** Es la medida de duración de vida o de la cantidad de uso posible de un producto, es decir el tiempo que transcurrió hasta el deterioro del producto, momento en que la reparación sería imposible por razones técnicas. La vida del producto puede tener algunos arreglos siempre que sea económica y técnicamente posible (Monllor, 2003)
- F) Atención:** Es una evaluación de la interacción del cliente con el producto, en todas las etapas desde el momento de la cotización o búsqueda de información hasta las actividades de postventa como la asistencia técnica y garantías del producto. Las características de la atención son la disponibilidad, prontitud, escucha, cortesía, empatía, responsabilidad, comunicación adecuada, habilidad para inspirar confianza, rapidez en las reparaciones (Monllor, 2003)
- G) Estética:** Abarca los aspectos de estética, sensoriales y emocionales ligados al producto y a la forma de entrega, las características de la estética son la apariencia del producto, olor, tacto, sabor o ruidos y del ambiente de entrega del producto tales como instalaciones, atmosfera, maquinas, personas y medios de comunicación (Monllor, 2003)
- H) Calidad percibida:** Se trata de la expectativa del cliente en relación a un producto, reflejada a través de la idea que tiene del producto gracias a la publicidad o de su experiencia personal (Monllor, 2003)

### **2.2.3. Micro y pequeñas empresas**

#### **Generalidades**

Entrelíneas (2016) refiere que el régimen laboral de la microempresa fue iniciado con la dación de la Ley N.º 28015 del 03 de julio del 2003; posteriormente, el 28 de junio de 2008 fue aprobado el Decreto Legislativo N.º 1086 y en este mismo año, los Decretos Supremos N.º. 007-2008-TR y 008-2008-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE y sus respectivos reglamentos, ambos del 30 de setiembre de 2008. No obstante, el 02 de julio de 2013, el Congreso aprobó la Ley N.º 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, la cual dispuso entre otros la modificación de diversos artículos del texto único ordenado antes indicado empezando por su denominación: Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo productivo y al crecimiento empresarial.

#### **Importancia de las micro y pequeñas empresas**

Sanchez (2014) señala que en estos tiempos las MYPES en el país son importantes para nuestra economía, porque aporta con un 40% al producto bruto interno y con un 80% a dar empleo, sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado, principalmente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el crecimiento sostenido de las mismas.

Sanchez (2013) afirma que las MYPES son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del Producto Bruto Interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las micro y pequeñas empresas como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a que proporcionan abundantes puestos de trabajo, reducen la pobreza por medio de

actividades de generación de ingreso, incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, son la principal fuente de desarrollo del sector privado, mejoran la distribución del ingreso y contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Terrones (2013) menciona que en el Perú existen alrededor de 3.5 millones de micro y pequeñas empresas y representan el 45% del Producto Bruto Interno (PBI), informó el gerente de Desarrollo de la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE). “En los últimos años, el crecimiento de estas microempresas ha sido importante para el dinamismo de la economía”.

Sunat (2017) refiere que la micro y pequeña empresa es la unidad económicamente constituida por una persona sea natural o jurídica, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o las prestaciones de servicio. Las micro y pequeñas empresas se inscriben en un registro denominado REMYPE, a la vez el estado otorga varios beneficios brindándoles facilidades para su creación y su formalización las cuales generan beneficios como poder asociarse para poder tener mayor acceso al mercado privado, pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del estado, entre otras.

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

### **Niveles de ventas anuales**

Entrelíneas (2014) menciona ciertas características que deben de cumplir las empresas.

- Las micro empresas hasta un monto de 150 UITs.
- Pequeña empresa 1.700 UITs.
- Mediana empresa hasta 2,300 UITs.

## **2.2.4 Sector industria rubro fabricación de partes y piezas de carpintería**

### **Industria**

Chumasero (2014) manifiesta que la industria viene del latín industria que tiene las siguientes acepciones: habilidad para hacer una cosa; serie de operaciones en que, a partir de materias básicas, se obtienen productos elaborados. Una tercera acepción la identifica con fábrica (latín fábrica), lugar donde se elabora algo. Entonces la industria es el conjunto de operaciones orientadas a la obtención de productos y que pueden ser realizadas tanto por personas jurídicas como naturales. La naturaleza de dichas operaciones abarca desde la transformación hasta la prestación de servicios.

### **Carpinterías**

#### **Definición de carpintería**

Ipeba (2013) menciona que el término carpintería es utilizado para definir a un oficio y al lugar en donde se realizan trabajos con la madera, quien se encarga de realizar dichas labores es denominado como carpintero. El objetivo principal que persigue esta labor es la de cambiar el aspecto y la forma de la madera, para a partir de ella crear herramientas que sean útiles para el ser humano, ya sean puertas, juguetes, muebles, entre otras cosas, para muchos el trabajar con la madera más que un oficio es un arte.

#### **Características de las carpinterías**

Gerfauo (2008) refiere que las características principales de la carpintería son: que se utiliza madera, la resistencia y firmeza de un mueble artesanal es inigualable para toda la vida, los trabajos son a medida según las necesidades y gustos de cada persona, sólo se utiliza maderas de primera calidad (cedro, roble legítimo, petiribí, entre otras), los muebles al ser elaborados con madera maciza, tratada y bien estacionada (seca), no se alteran por la humedad, el agua o el tiempo.

## **2.3. Marco conceptual**

### **Calidad total**

Se debe hacer productos de calidad o de ofrecer productos de calidad, ni sub calidad, ni súper calidad, sino la calidad necesaria y suficiente. La calidad total debe concebirse en todos los escalones y todos los niveles del proceso de fabricación, la telefonista, la limpiadora, el obrero, el empleado, el técnico, el contable, el personal de comercialización, todos están involucrados. La calidad total, es la calidad en todas partes y por todos (Chandenzon, 2008).

### **Dimensiones de calidad**

Las 8 dimensiones de David A. Garvin son: a) Desempeño: atributos básicos de un producto y su funcionamiento, b) Características: aspectos secundarios y complementarios de un producto, c) Conformidad: cuando las características del producto responden a normas, d) Confiabilidad: probabilidad del mal funcionamiento de un producto, e) Durabilidad: vida útil del producto, f) Atención: factores que afectan la percepción del cliente, g) Estética: apariencia, sentimiento o sensación que produce en el cliente, h) Calidad percibida: transferencia de reputación del proveedor al producto (Restrepo, 2017).

### **Gestión de calidad**

La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente (Chandenzon, 2008).

### **Micro y Pequeña Empresas**

Según (Ministerio de trabajo y Promoción de empleo) 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.



### **III. Metodología**

#### **3.1. Diseño de la investigación**

Para la presente tesis se utilizó una investigación de tipo cuantitativa puesto que la recolección de datos se basó en la medición de las variables y de nivel descriptivo porque se describió las principales e importantes características de la gestión de calidad respecto a la aplicación de las ocho dimensiones de David A. Garvin en las MYPES del rubro fabricación de piezas y partes de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018 y se aplicó un diseño no experimental – transversal debido a que la recolección de datos se realizó en un solo momento con la finalidad de describir las variables del estudio,

#### **3.2. Población y muestra**

La población considerada para este estudio fue de 32 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro fabricación de piezas y partes de madera Huaraz-Ancash 2018, información brindada por la Municipalidad Provincial de Huaraz. La muestra fue censal y debido a que la población es relativamente pequeña se aplicó el cuestionario a los 32 representantes de las MYPES.

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

Variable Principal	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
las ocho dimensiones de David A. Garvin	David A. Garvín menciona que para que haya una gestión de calidad plena, se debe cumplir con 8 dimensiones que facilita el cumplimiento de gestión de calidad y a si cumplir con las necesidades y expectativas del cliente (Domínguez, 2003).	Rendimiento	- Facilidad de uso - Duradero en el tiempo	Nominal
		Prestaciones	- Características propio de la empresa - Detalles - Innovación	
		Fiabilidad	- Garantías - Tiempo de vida útil	
		Conformidad	- Beneficios ofrecidos - Cumplir expectativas y necesidades	
		Durabilidad	- Insumos de calidad - Tratamiento materia prima	
		Capacidad de servicio	- Necesidades cliente - Gustos cliente	
		Estética	- Diseños llamativos - Buenos colores - Buenos acabados	
		Calidad percibida	- Atención personalizada - Ambiente grato - Empatía	

<b>Variable Principal</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>		<b>Definición Operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Gestión de la calidad	Es la estructura organizacional, los procedimientos y los recursos necesarios para implementar un método que asegure que todas las actividades en el ciclo de vida de un producto o servicio son efectivas, con respecto al sistema y su desempeño, y que contribuyen a la satisfacción de las necesidades de los usuarios (Bolaños, 2015).	Planear	Analizar situación actual	- Datos registrados - Registro de actividades - Registro de información	Nominal
			Analizar causas potenciales	- Identificar problemas cotidianos - Análisis datos obtenidos - Experiencia diaria - Lluvia de ideas	
			Planificar soluciones	- Lista de soluciones - Establece prioridades - Plan operativo	
		Hacer	Implementar soluciones	- Efectuar cambios planificados	
		Verificar	Medir resultados	- Recopilación de datos - Evaluación de resultados - Diferencia de tiempos	
			Estandarización del mejoramiento	- Capacitación - Nuevas responsabilidades - Nuevas operaciones	
		Actuar	Documentar la solución	-Resumen del procedimiento aprendido	

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

En el presente trabajo de investigación se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario cerrado estructurados por 31 preguntas dirigido a los representantes de las MYPES del rubro fabricación de piensas y partes de carpintería con el propósito de describir las características de los representantes, las características de las MYPES, las características de la gestión de calidad y a las características de las 8 dimensiones de David A. Garvin.

### **3.5. Plan de análisis**

Los datos fueron obtenidos gracias a la aplicación de la encuesta, los mismos que fueron procesadas con el programa SPSS (Statiscal Packge for Social Sciencies) v 24 posteriormente la información fue presentada en tablas de frecuencias absolutas, frecuencias relativas y porcentuales.

### 3.6. Matriz de consistencia

Título Propuesta de mejora de los factores relevantes de las ocho dimensiones de David a. Garvin en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las ocho dimensiones de David A. Garvin para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018?</p>	<p>General</p> <p>Incorporar las mejoras en los factores relevantes de las ocho dimensiones de David A Garvin para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018.</li> <li>- Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018.</li> <li>- Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018.</li> <li>- Identificar los factores relevantes de las ocho dimensiones de David A. Garvin para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018.</li> <li>- Proponer un plan de mejora de los factores relevantes de las ocho dimensiones de David A. Garvin para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018.</li> </ul>	<p>Las ocho dimensiones de David A. Garvín</p>	<p>La población en estudio consta de 32 representantes de las MYPES.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra es censal y viene a ser los 32 representantes debido a que la población es relativamente pequeña.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El tipo de investigación fue aplicada-cuantitativa</li> <li>- El nivel de investigación fue descriptivo, porque únicamente se describió la incidencia de la gestión de calidad con el uso de las ocho dimensiones de David A Garvin en las micro y pequeñas empresas rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz 2018</li> <li>- Se aplicó un diseño no experimental – transversal.</li> </ul> <p>No experimental porque se estudió conforme a la realidad.</p> <p>Transversal porque se estudió en un espacio de tiempo determinado, en donde se tiene un inicio y un fin.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

### 3.7. Principios éticos

Uladech (2016) la siguiente investigación se rige en los principios éticos de acuerdo a lo estipulado en el código de ética para la investigación que expresa lo siguiente:

**Protección a las personas:** Se respetó la identidad de las personas que ayudaron al recojo de información, su opinión se mantuvo en absoluto confidencialidad y privacidad, porque solo se utilizaron para fines de la investigación.

**Beneficencia y no maleficencia:** Se tuvo en consideración el bienestar de todas las personas que participaron en el recojo de información para la investigación y se maximizo los beneficios de la información brindada.

**Justicia:** En este aspecto se consideró el trato justo antes, durante y después de la participación de las personas con trato sin perjuicios a quienes piden no continuar con la partición del estudio y al trato respetuoso y amable.

**Consentimiento informado y expreso:** Se respetó la libre opinión, la información, la libre voluntad de todos los representantes de las MYPES en estudio y se utilizó la información obtenida para los fines específicos establecidos en el informe.

## IV. Resultados

### 4.1. Resultados

Tabla 1: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018.

Datos generales	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<b>Edad</b>		
18 - 30 años	4	12,50
31 -50 años	14	43,80
51 a más años	14	43,80
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Genero</b>		
Femenino	0	0
Masculino	32	100
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0
Primaria	2	6,30
Secundaria	3	9,40
Superior no universitario	9	28,10
Superior universitario	18	56,30
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	20	62,50
Administrador	12	37,50
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Tiempo que desempeña</b>		
0 a 3 años	4	12,50
4 a 6 años	6	18,80
7 a más años	22	68,80
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 2: Características de las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018.

De la empresa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<b>Tiempo de permanencia en el rubro</b>		
0 a 3 años	8	25,00
4 a 6 años	2	6,30
7 a más años	22	68,80
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	25	78,10
6 a 10 trabajadores	3	9,40
11 a más trabajadores	4	12,50
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Ingresos mensuales promedio</b>		
Hasta S/. 52, 500.00	30	93,80
Más de S/. 52, 500.00 hasta S/. 595,000.00	2	6,30
Más de S/. 595,000.00	0	0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Constitución de la empresa</b>		
Persona natural	5	15,60
E.I.R.L.	15	46,90
S.R.L.	10	31,30
S.A.C.	2	6,30
S.A.A.	0	0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Trabajadores de la empresa</b>		
Familiares	14	43,80
Personas no familiares	18	56,20
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Objetivo de la creación</b>		
Generar ganancias	32	100
Subsistencia	0	100
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018.



Tabla 3: Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018.

<b>Gestión de calidad</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Análisis de la situación de la empresa</b>		
Datos registrados	2	6,30
Registro de actividades	10	31,25
Planilla de registro de información	2	6,30
N.A.	18	56,20
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Análisis de las causas de los problemas</b>		
Identifica los problemas cotidianos	3	9,40
Analiza los datos obtenidos	9	28,10
Observa la experiencia diaria	2	6,30
Realiza lluvia de ideas	3	9,40
N.A.	15	46,90
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Planificación de soluciones</b>		
Realiza lista de soluciones	10	31,30
Establece prioridades	2	6,30
Elabora un plan operativo	3	9,40
N.A.	17	53,10
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Implementación de soluciones</b>		
Nunca	2	6,30
Casi nunca	8	25,00
A veces	12	37,50
Siempre	8	25,00
Casi siempre	2	6,30
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Medición de resultados durante la implementación de soluciones</b>		
Recopilación de datos	8	25,00
Evaluación de resultados obtenidos	5	15,60
Diferencia entre lo pasado y lo presente	4	12,60
N.A.	15	46,90
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Estandarización del mejoramiento</b>		
Capacitación del personal	8	25,00
Nuevas responsabilidades	5	15,60
Definiendo nuevas operaciones	2	6,30
N.A.	17	53,10
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

<b>Documentación de lo aprendido</b>		
Nunca	8	25,00
Casi nunca	10	31,30
A veces	4	12,50
Siempre	6	18,80
Casi siempre	4	12,50
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018.*

Tabla 4: Características de las 8 dimensiones de David A Garvin en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018.

Ocho dimensiones de David A. Garvin	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<b>Cuáles son los beneficios de los muebles al momento de ser usados por los clientes</b>		
Duradero en el tiempo y liviana	9	28,10
No miden los beneficios del mueble, solo la utilidad	14	43,80
No sabe/No opina	9	28,10
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>detalles importantes al momento de la fabricación de los muebles</b>		
Colores, formas y estilos llamativos	9	28,10
Clásicos y sin innovaciones	14	43,80
No considera importante los detalles	9	28,10
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Acciones a realizar si los productos presentan fallas</b>		
Reparación o cambio del producto	6	18,80
Devolución del dinero	10	31,30
No realiza ninguna acción	16	50,00
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Características en la atención necesarias para cumplir con la necesidad del cliente</b>		
Buen trato y cumplir con lo que se ofrece	6	18,80
Información sobre el correcto uso de los productos	9	28,10
Cumplir con las expectativas	9	28,10
No sabe/no opina	8	25,00
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Cumple con los beneficios ofrecidos del producto</b>		
Si	10	31,30
No	22	68,80
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Ventajas al ofrecer un producto que cumpla con los beneficios ofrecidos</b>		
Ser la primera alternativa de compra	8	25,00
Mayores utilidades	14	43,80
Mayores ventas	10	31,30
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

<b>Ventajas de la preferencia de los clientes hacia los productos</b>		
Recomendación del producto	9	28,10
Mayor rentabilidad	13	40,60
Compra segura	10	31,30
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Mayor tiempo de vida de los productos que fabrica</b>		
Materiales e insumos de calidad	15	46,90
No se usa ningún material especial	9	28,10
No sabe/no opina	8	25,00
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Identificación de gustos y preferencias</b>		
Observando la dinámica de compra	2	6,30
Realizando encuestas	8	25,00
No identifica	22	68,80
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Cumplimiento de los gustos y preferencias</b>		
Productos de acorde a las exigencias	5	15,60
Productos que satisfagan necesidades	7	21,90
No cumple con los gustos y preferencias	20	62,60
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Características de los productos</b>		
Muebles suaves al tacto	9	28,10
Colores y diseños llamativos	14	43,80
Diseños personalizados	9	28,10
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Acciones para que los clientes se lleven un grato momento</b>		
Atención amable y personalizada	15	46,90
Cumpliendo las exigencias del cliente	4	12,50
No realiza acciones	13	40,60
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Acciones orientadas en la fabricación para obtener un producto de calidad</b>		
Si	13	40,60
No	19	59,40
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018.

## **4.2. Análisis de resultados**

### **Respecto a las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas**

El 43,80% de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, manifiestan tener entre 31 a 50 años de edad (ver tabla 1) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Rodríguez (2016) quien señaló que el 66,70% de los encuestados tienen entre 31 y 50 años. Estos resultados demuestran que la mayoría de las MYPES cuentan con representantes mayores de 30 años con amplia experiencia en el rubro y así poder conducir a la empresa por un buen camino.

El 100% de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, manifiestan ser del sexo masculino (ver tabla 1) estos resultados coinciden con Rodríguez (2016) quien encontró que el 83,3% de los encuestados manifiestan ser del sexo masculino, también coincide con Pérez (2016) que sostiene que el 92% de los encuestados son de sexo masculino. Con estos resultados se demuestra que las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería cuentan con personal masculino, porque los trabajos son riesgosos, pesados y bruscos haciendo que los varones se pueden desenvolver mejor en este rubro.

El 56,30% de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, cuentan con estudios Superiores universitarios (ver tabla 1) estos resultados contrastan con Pérez (2016) quien demostró que el 41% de los representantes tienen grado instrucción secundaria completa. Estos datos demuestran que la mayoría de los representantes de las MYPES son personas capaces, con conocimientos teóricos y que pueden aportar en gran medida a la empresa.

El 62,50 % de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan ser dueños de la empresa (ver tabla 1) estos resultados coinciden con Villacorta (2019) quien manifiesta que el 82% de los representantes señalan que son dueños de la empresa. Estos resultados demuestran que los

representantes ocupan cargos importantes en las micro y pequeñas empresas y a vez que tienen conocimientos administrativos y que pueden ayudar eficientemente a dirigir la empresa con estrategias teóricas, para poder proyectarse hacia el éxito.

El 68,80% de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan desempeñar el cargo de 7 a más años (ver tabla 1) estos resultados coinciden con Villacorta (2019) que manifiesta que el 45% de los encuestados señalan que ocupan el cargo de 7 a más años. Los resultados indican que la mayor parte de los representantes encuestados tienen experiencia en el cargo que ocupan y que pueden aportar en buena forma a la dirección de la empresa.

### **Respecto a las principales características de las micro y pequeñas empresas**

El 71,42% de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan tener de 7 a más años de permanencia en el rubro (ver tabla 2) estos resultados contrastan con Rodríguez (2016) que mostró que el 50% de las MYPES tienen entre 4 a 6 años en el rubro. Los datos demuestran que las MYPES son sólidas, con experiencia en el rubro, con cartera de clientes establecidos y con ingresos que pueden cubrir sus necesidades.

El 78,10 % de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan que sus empresas tienen de entre 1 a 5 trabajadores (ver tabla 2) estos resultados coinciden con Villacorta (2019) que señala que el 91% de MYPES tienen de 1 a 5 trabajadores. La información demuestra que las MYPES están en proceso de expansión y que requieren de mayor personal para poder cumplir con la producción requerida por la demanda y así poder generar más ingresos.

El 93,80 % de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan que sus empresas tienen como ingresos mensuales un promedio de hasta S/ 52,500.00 (ver tabla 2). Estos datos muestran que la mayor parte de MYPES están en proceso de expansión y que aún están consideradas como micro empresas.

El 46,90 % de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan que sus empresas están formalizadas como empresa individual de responsabilidad limitada (ver tabla 2) estos resultados coinciden con Pérez (2016) que indica que el 92% de los encuestados manifestaron que su empresa es formal, también coincide con Rodríguez (2016) que demostró que el 100% de las MYPES son formales. Estos resultados demuestran que existen ventajas al formalizar las empresas tales como tener mayores posibilidades de posicionarse en el mercado, evitarse problemas legales, se puede asociarse con otras empresas para poder lograr mayor competitividad, entre otras.

El 56,20 % de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan que sus empresas cuentan con trabajadores que no son parientes cercanos (ver tabla 2) estos resultados coinciden con Villacorta (2019) que manifiesta que el 82% de los representantes señalan que los trabajadores no son sus familiares. Estos datos demuestran que los representantes optan por contratar a personas capacitadas para elaborar eficientemente el trabajo encomendado.

El 100% de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería mencionan que la empresa se formalizó con la finalidad de obtener ganancias (ver tabla 2) estos datos coinciden con Rodríguez (2016) que demuestra que el 100% de las MYPES del sector comercio se creó con la finalidad de obtener ganancias. Los datos muestran que el motivo de formalizar las empresas es de obtener resultados económicos, obtener ganancias y mejorar los ingresos.

## **Respecto a las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas**

El 56,20% de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan que no analizan la situación empresarial (ver tabla 3) estos resultados coinciden con los encontrados por Atencia (2016) que encontró que el 53% de gerentes encuestados afirman que a veces analizan permanentemente la situación empresarial, estos datos demuestran que la mayoría de representantes no analizan la situación empresarial, no identifican áreas de la empresa que puedan ser mejoradas y consecuencia de eso no pueden crear un plan de mejora adecuado que permita solucionar eficientemente los problemas encontrados (López, 2016).

El 46,90% de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería mencionan que no analizan las causas potenciales de los problemas de su empresa (ver tabla 3) estos datos coinciden con los encontrados por Atencia (2016) quien manifiesta que el 60% de los gerentes encuestados afirman que nunca realizan el análisis de las posibles causas que generan los problemas de la empresa. Estos datos demuestran que los representantes no identifican las causas de los problemas de sus empresas y esto genera que no sean solucionados en el debido momento generando a si perdidas, atrasos, ineficiencia, entre otras consecuencias. Se debe de identificar las causas potenciales de los problemas dentro de una empresa o en un área determinada de la organización, una vez que se haya encontrado la causa se puede determinar acciones que puedan corregir (Pérez, 2005).

El 53,10% de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería mencionan que no planifican las posibles soluciones para los problemas de su empresa (ver tabla 3). Estos datos contrastan con los encontrados por Atencia (2016) quien demostró que el 66,67% de los gerentes encuestados afirman que a veces planifican las soluciones a los problemas encontrados. Estos datos muestran que la mayoría de representantes no tienen un plan adecuado para poder dar solución a los problemas empresariales que se les presente y genera que no haya un correcto desarrollo de la empresa, que no se cumplan con los objetivos. Para poder prevenir los posibles



problemas que a futuro se pueda tener en una empresa es necesario poder elaborar planes para poder dar una solución eficiente (Pérez, 2000).

El 37,50% de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería mencionan a veces implementan soluciones para los problemas detectados (ver tabla 3) estos datos coinciden con los encontrados por Atencia (2016) que demostró que el 46,67% de gerentes encuestados afirman que a veces implementan cambios en la organización para poder solucionar los problemas. Estos datos muestran que los representantes de las empresas no implementan cambios organizacionales para poder dar soluciones a los problemas detectados, puesto que es importante poder solucionarlos y así alcanzar los objetivos empresariales, para poder alcanzar los objetivos se debe de educar a todo el personal de la empresa para que puedan adquirir conocimientos en las actividades que se han de desarrollar (López, 2016).

El 46,90% de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería mencionan que no miden los resultados obtenidos durante la implementación de las soluciones para sus empresas (ver tabla 3) estos datos contrastan con los encontrados por García (2018) quien menciona que el 67,10% de los encuestados afirmaron que siempre evalúan los resultados obtenidos en cada proceso, también coinciden con los resultados encontrados por Atencia (2016) que manifiesta que el 60% de gerentes afirman que nunca miden los resultados alcanzados por sus empleados en la ejecución de algunas actividades. Estos datos demuestran que es importante medir siempre los resultados obtenidos en cualquier tipo de procedimiento puesto que es muy importante realizar seguimientos para poder visualizar si los resultados obtenidos cumplen con lo que se necesita y en caso contrario se puede aplicar la mejora continua en cada proceso (López, 2016).

El 53,10% de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería mencionan que no estandarizan el mejoramiento planteado en su empresa (ver tabla 3) estos datos contrastan con García (2018) que encontró que el 47,10% de los encuestados manifiestan que cumplen con los procedimientos estandarizados para la ejecución de actividades. Es importante estandarizar los procesos de mejora en las

empresas implantando normas claras y precisas de los métodos y formas de ejecutar un proceso en sí la cual nos ayudara a prever problemas y sus posibles soluciones (Pérez, 2000).

El 31,30% de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería mencionan que casi nunca documentan de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido (ver tabla 3). Este dato demuestra que los representantes de las MYPES no documentan los procedimientos aprendidos, no cuentan con un resumen de los pasos necesarios para dar solución a un problema, esto implica que no se tenga una estructuración necesaria para la participación de todo el personal de la organización, generando que no se pueda aumentar de manera progresiva la calidad y la competitividad (Pérez, 2000).

### **Respecto a las principales características de las 8 dimensiones de David A. Garvin en las micro y pequeñas empresas**

El 43,80% de los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan que no miden los beneficios de los muebles al momento de ser usado por los clientes, solo les importa el uso clásico y común que el cliente le pueda dar, (ver tabla 4) estos resultados muestran que los representantes al momento de la fabricación de los muebles, no consideran importante las características principales, el modo de uso, la facilidad de uso, solo fabrican muebles estándares con diseños que pasan de generación en generación (Monllor, 1994).

El 43,80% de los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería señalan que al momento de fabricar los muebles no consideran importante los detalles innovadores y que solo lo fabrican con detalles clásicos y sin innovación (ver tabla 4) estos resultados coinciden con los datos encontrados por Muñoz (2016) que señaló que el 46,70 % de los encuestados manifiestan que casi siempre es importante la innovación al momento de la fabricación y producción de los muebles. Estos resultados muestran que los representantes de las MYPES no le dan importancia a la innovación de los productos en cuanto a diseños, colores, formas, porque están

acostumbrados a fabricar los productos con los diseños clásicos que sus antepasados les enseñaron y a consecuencia de esto no satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes (Monllor, 1994).

El 50,00% de los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan que no realizan ninguna acción si es que los muebles vendidos presentan fallas y a la vez hacen caso omiso a los reclamos efectuados por los clientes (ver tabla 4) estos resultados coinciden con Pastor (2016) que señalo que el 86% manifiesta que las empresas no predominan la facilidad de reparación de fallas en los departamentos, mientras que el 50,3% manifiesta que el tiempo que los empresarios toman para reparar posibles fallas es muy alta. Los resultados muestran que los representantes no tienen una idea clara a cerca de las acciones correctivas a los reclamos efectuados por los clientes a causa de las fallas, deterioro o poca vida útil de los muebles (Sanguesa, 2008).

El 25% de los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan que no sabe/no opina con respecto a las características en la atención que se requiere para poder cumplir con las necesidades del cliente (ver tabla 4) estos resultados contrastan con Medina (2011) quien señala que el 68% de los encuestados consideran que el servicio ofrecido por la cooperativa no cumple totalmente sus expectativas y requerimientos. Esto demuestra que hay una deficiencia en la atención al cliente, generada por la falta de información, uso correcto sobre los productos que se ofrecen y a la vez la poca información que se brinda no satisface las expectativas del cliente (Monllor, 1994).

El 68,80% de los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiesta que no cumple con los beneficios de las características ofrecidos de sus productos (ver tabla 4) estos resultados coinciden por los encontrados por Ibarra (2013) que señala que el 58% de los encuestados señalan que los productos de la empresa si reúnen las características ofrecidas por el personal de venta y que responden de manera óptima a las necesidades de los clientes. Los resultados muestran que al momento de la pre venta los vendedores ofrecen beneficios, características y utilidades del mueble

para poder concretar la venta y no les importa si dan información falsa con respecto de estas características (Sanguesa, 2008).

El 43,80% de los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería afirman que crean un mueble de alta calidad cumpliendo los beneficios ofrecidos y por lo tanto generan mayores utilidades (ver tabla 4) estos datos coinciden con los encontrados por Ibarra (2013) que muestra que el 63% de los encuestados manifiestan estar en constante innovación para fabricar productos de alta calidad. Estos datos muestran que se fabrican muebles de calidad, respetando estándares de producción, necesidades reales del cliente, se fabrican productos con formas, diseños innovadores y esto genera que la empresa consolide la cartera de clientes y que con el pasar de los años aumente los ingresos que tiene (Monllor, 1994).

El 40,60% de los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería afirman que la ventaja de la alta preferencia de los clientes hacia sus productos es de generar mayor rentabilidad (ver tabla 4) estos datos muestran que si los representantes fabrican productos de calidad, respetando los estándares de producción, cumpliendo con las necesidades y exigencias de los clientes generaría que la demanda de muebles se centre en su empresa y por consiguiente generar mayores ingresos económicos (Monllor, 1994).

El 53,10% de los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan que no usan ningún material especial para la fabricación de los muebles y por lo tanto no se puede lograr que el mueble tenga una buena vida útil (ver tabla 4) esto demuestra que no se tiene un proceso claro del abastecimiento de la materia prima de calidad, que no se usan materiales especiales para la fabricación de los productos, se sabe que la calidad del producto depende en mayor parte de los materiales empleados para la fabricación (Sanguesa, 2008).

El 68,80% de los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan que no identifican las necesidades, gustos y preferencias de los clientes (ver tabla 4) estos resultados contrastan a los resultados encontrados por Bracho (2010)

que menciona que el 40,22% de los encuestados respondió que rara vez la empresa conoce las necesidades de los clientes. Estos resultados muestran que no hay una herramienta eficiente para poder visualizar adecuadamente las verdaderas necesidades de nuestros clientes y así poder crear un producto de calidad que puedan satisfacer esas necesidades (Monllor, 1994).

El 62,60% de los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan que no cumplen con los gustos y preferencias de los clientes (ver tabla 4) estos datos coinciden con los encontrados por Pérez (2016) quien demostró que el 75% de los encuestados de las MYPES del sector comercio rubro carpinterías de la provincia de Leoncio Prado no actualizan modelos del producto según los gustos y preferencias y no cumplen con lo esperado por los clientes. Estos resultados se deben a que la mayor parte de las MYPES tienen ciertos estándares de producción, fabrican los productos sin tener en cuenta las opiniones y sugerencias de los clientes respecto a que características desean (Sanguesa, 2008).

El 43,80% de los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan que las características principales de los muebles fabricados por su empresa es tener colores y diseños llamativos (ver tabla 4). Estos datos muestran solo una minoría de las MYPES fabrican muebles orientados a cumplir las necesidades y exigencias del cliente, produciendo productos innovadores (Monllor, 1994).

El 46,90% de los representantes del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan que las acciones a tomar en cuenta para que el cliente se lleve un grato momento al comprar los muebles sería la de brindar una atención amable y personalizada (ver tabla 4) estos datos muestran que aparte de tener un buen producto es necesario contar con un valor agregado y que mejor en el aspecto de calidad de servicio, porque si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención es probable que hable pésimo de nuestra empresa y esto generaría una mala imagen para la misma (González, 2007).

El 59,40% de los representantes del del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería manifiestan que no desarrollan acciones orientadas al proceso de fabricación de los muebles para poder obtener como resultado un producto de calidad (ver tabla 4) estos datos contrastan con los encontrados por Ibarra (2013) que muestra que el 63% de los encuestados manifiestan que si conocen técnicas y procesos de fabricación y de mejoramiento continuo. Estos datos muestran que la mayoría de MYPES no ofrecen productos de calidad, no tienen procesos de fabricación claros, no usan materia prima de calidad, no satisfacen necesidades y exigencias del cliente y esto conlleva que la empresa no tenga éxito en sector y rubro mencionado (Juran, 1996).

## V. Conclusiones

Los representantes de las MYPES necesitan implementar mejoras en los factores relevantes tales como en el proceso de fabricación, proceso estandarizado de producción, el uso de materia prima de calidad, fabricar productos de acorde a las necesidades del cliente, innovación constante de productos, acciones orientadas a solucionar quejas de los clientes con respecto a las fallas de los productos. Aplicando las mejoras se podrá ofrecer productos y servicios de calidad satisfaciendo las necesidades del cliente.

La mayoría relativa de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz 2018 indican tener de 51 a más años de edad, la totalidad de los representantes son del sexo masculino, el nivel de instrucción de la mayoría relativa de los representantes es de superior universitario, la mayoría relativa de los representantes manifiestan ser dueños de las empresas y que ocupan el cargo de 7 años a más. Los representantes son personas experimentadas, con experiencia en el rubro, personas capaces que pueden aportar en gran medida con conocimientos teóricos.

La mayoría relativa de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz 2018 permanecen en el rubro de 7 años a más, la mayoría cuenta con 1 a 5 trabajadores, los ingresos mensuales de la mayoría de empresas son en promedio de S/. 52 500,00, la mayoría relativa está constituida como empresa individual de responsabilidad limitada, así mismo cuentan como trabajadores de su empresa a personas no familiares y la totalidad tuvo como objetivo de creación la de generar ganancias. Las empresas en su mayoría son formalizadas y con experiencia en el rubro y por ende tienen ciertas ventajas que les permiten ser más competitivos en el rubro a que pertenecen.

La mayoría relativa de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz 2018 no realizan el análisis de la situación actual de la empresa, no analizan las causas potenciales de los problemas que viene atravesando, no tienen un plan para mejorar los problemas detectados, no documentan los procedimientos para dar solución a los problemas. Los representantes no solucionan eficientemente los problemas detectados generando perdidas, atrasos y el no cumplimiento de sus objetivos.

La mayoría relativa de los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz 2018 no miden los resultados y beneficios de sus productos al momento de ser usados por los clientes, así mismo fabrican los productos con diseños clásicos y sin innovaciones, también se puede notar que no realizan ninguna acción correctiva si los productos vendidos presentan fallas en un corto tiempo, para que se pueda cumplir con las necesidades de los clientes hay que informar sobre el correcto uso de los productos y a la vez cumplir con las expectativas y necesidades, se puede notar que la mayoría no cumple con los beneficios ofrecidos de los productos, a la vez se puede notar que no se identifican gustos y preferencias de los clientes.

Los representantes de las MYPES del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz 2018 necesitan un plan de mejora que pueda ayudar a mejorar las deficiencias de los factores relevantes de las ocho dimensiones de David A. Garvin para poder así mejorar los productos y servicios que se ofrece satisfaciendo fielmente las necesidades y exigencias de los clientes.



## **Recomendaciones**

Se recomienda a los representantes de las micro y pequeñas empresas a poder implementar un plan de mejora de los factores relevantes enfocado a las 8 dimensiones de David A. Garvin mejorando las deficiencias presentadas para poder mejorar sus productos y servicios, ofreciendo productos y servicios de calidad haciendo a la empresa competitiva en el mercado laboral satisfaciendo las necesidades y exigencias del cliente.

Se recomienda a los representantes de las micro y pequeñas empresas que sigan optando por contar con colaboradores con amplia experiencia, con estudios en carreras afines al rubro que representan para poder dirigir a la empresa por un camino de éxito que permita a la empresa crecer y cumplir con sus objetivos establecidos.

Es importante tener una empresa consolidada y formalizada por lo tanto se recomienda a los representantes de las micro y pequeñas empresas de mantener formalizadas sus empresas y poder tener mayores posibilidades de posicionarse en el mercado, puesto que no se tendrá problemas legales, a la vez de que se pueden asociar con otras empresas para poder lograr mayor rentabilidad y competitividad en el mercado, también podrá hacer contratos con organismos del estado, participar en licitaciones formales y poder participar de exportaciones.

Se recomienda a los representantes de las MYPES conocer la situación que la empresa viene atravesando, así poder detectar problemas, analizar sus causas y plantear soluciones a corto, mediano y largo plazo, para poder así cumplir con los objetivos empresariales.

La satisfacción de cliente es un factor muy importante en la rentabilidad de una empresa, en ese sentido se recomienda a los representantes de las MYPES conocer las deficiencias de las ocho dimensiones de David A. Garvin de sus productos y poder realizar las mejoras que se necesite para obtener un producto y servicio de calidad, que satisfaga las necesidades del cliente.

Se recomienda implementar el plan de mejora a las micro y pequeñas empresas, porque permitirá a los representantes mejorar las deficiencias de los factores relevantes de las ocho dimensiones de David A. Garvin encontrados, ayudando a poder brindar un producto y servicio de calidad y a la larga obtener mayor rentabilidad.

## Referencias Bibliográficas

- Álvares I. (2006). Introducción a la calidad. En I. Álvarez Gallego, *Introducción a la calidad* (pág. 89). España: Ideas propias editorial Vigo.
- Alvite Bermudez, J. (JULIO de 2005). *Cismadera*. Obtenido de <http://www.cismadera.com/downloads/art8.pdf>
- Arana, G. (2008). Gestion de la calidad y competitividad en las empresas de CAPV. En A. German, *Gestion de la calidad y competitividad en las empresas de CAPV* (pág. 14).
- Argomedo Huaman, R. (DICIEMBRE de 2013). Fabricación de muebles. (C. D. Revollar, Entrevistador)
- Atencia Ortiz, L. T. (2016). *Caracterización de la gestion de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz 2016*. Huaraz.
- Audisio, N. (2006). Gestión por beneficios, nuevas herramientas de gestión. En N. Audisio, *Gestión por beneficios, nuevas herramientas de gestión* (págs. 218,219). Buenos Aires: Editorial Brujas.
- Avolio, B. (2009). Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú. *Academia*, 71-72.
- Becerril, I. (2014). La industria mueblera en Mexico requiere de renovación a fondo. *El financiero*, 8-9.
- Bracho, Y. (14 de 10 de 2010). *Gestión de calidad en las empresas del sector azucarero del occidente de Venezuela*. Venezuela. Obtenido de <http://gestiondecalidadenelsectorazucarero.blogspot.com/2010/10/tesis-gestion-de-calidad-parte-1.html>
- Carrasco, A. (2014). Mejora de la competitividad de las empresas fabricantes de muebles en Lima. *Soluciones practicas*, 5.

- Caruso Jose, M. (2008). *Saber*. Obtenido de [http://www.sabjer.ula.ve/bitstream/123456789/24158/1/articulo44\\_2\\_7.pdf](http://www.sabjer.ula.ve/bitstream/123456789/24158/1/articulo44_2_7.pdf)
- Ccaipane, J. (Julio de 2001). *DESCO*. Obtenido de [http://www.desco.org.pe/sites/default/files/publicaciones/files/Est\\_urb\\_6\\_pud\\_VF.pdf](http://www.desco.org.pe/sites/default/files/publicaciones/files/Est_urb_6_pud_VF.pdf)
- Chandenzon Gerard. (2008). *Hacia la calidad total*. España: Granica.
- Chumasero, J. 2. (2014). Industrialización en el Perú. *Industrias*, 18-19.
- ComexPerú. (03 de agosto de 2018). *ComexPerú*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino>
- EDMUNDO, G. G. (1996). Administración de la calidad total. Mexico: Pax S.A.
- Entrelíneas S.R.L. (2006). El régimen laboral de las micro y pequeñas empresas. *Entrelíneas*, 03-04.
- García Dolores, E. (2018). *Repositorio Uladech*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4565/Gestión\\_de\\_calidad\\_ciclo\\_deming\\_García\\_Dolores\\_Elizabeth\\_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4565/Gestión_de_calidad_ciclo_deming_García_Dolores_Elizabeth_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gerfaou, J. (2008). *2008*. Obtenido de gerfaou: [www.gerfaou.com.ar](http://www.gerfaou.com.ar)
- Gestión. (05 de Mayo de 2017). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/muebles-madera-peruana-categorias-son-demandan-norteamericanos-134214-noticia/>
- Heizer, J. R. (2004). *principios de la administración de las operaciones*. México: Pearson educación.
- Ibarra, L. (08 de 22 de 2013). *Repositorio uta*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3677/1/46%20o.e..pdf>
- Ipeba. (2013). Carpintería y Ebanistería. *Grupo Vitrubio*, 10,11.
- Ishikawa Kaoru. (1986). *Que es el control de la calidad*. Bogotá: Norma.

- Juran, J. M. (2001). Juran y la calidad por el diseño. En J. J. M, *Juran y la calidad por el diseño* (págs. 16,17). Madrid: Ediciones Diaz De Santos S.A.
- Juste Pérez, R. (2005). Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación. España: Narcea s.a.
- Lettyani, V. S. (JULIO de 2005). Las mypes en el Perú. *Entrelíneas*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/lettyanivega/proyecto-mypes>
- Lizarzaburu Bolaños, E. (febrero de 2015). *La gestión de la calidad en Perú un estudio de la norma ISO 9001 sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Bogota, Colombia.
- López Lemos, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad*. España: Fc Editorial.
- Magaly, G. P. (enero de 2009). *Repositorio*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/2161/1/T-ESPE-021730.pdf>
- Marcelino Aranda, M. (2014). Administración de la calidad nuevas expectativas. En M. Marcelino Aranda. México: Grupo editorial patria s.a.
- Medina Freire, E. (Agosto de 2011). *REPO*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1258/370%20Ing.pdf?sequence=1>
- Mincetur. (Júlio de 2001). *Mincetur*. Obtenido de [http://www.mincetur.gob.pe/comercio/otros/penx/pdfs/Muebles\\_de\\_madera.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/comercio/otros/penx/pdfs/Muebles_de_madera.pdf)
- Mincetur. (2001). *Mincetur*. Obtenido de [http://www.mincetur.gob.pe/comercio/otros/penx/pdfs/Muebles\\_de\\_madera.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/comercio/otros/penx/pdfs/Muebles_de_madera.pdf)
- Mincetur. (2005). *Mincetur*. Obtenido de Mincetur: [http://www.mincetur.gob.pe/comercio/OTROS/Perx/perx\\_tacna/pdfs/PERX\\_Tacna\\_final.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/comercio/OTROS/Perx/perx_tacna/pdfs/PERX_Tacna_final.pdf)

- Miranda Gonzáles, F. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. En F. Miranda Gonzáles, *Introducción a la gestión de la calidad* (págs. 38,39). Madrid: Mizar publicidad S.L.
- Miranda, A. (Júlio de 2009). *DSPACE*. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10675/1/D-39734.pdf>
- Monllor Dominguez, J. (2003). Economía, legislación y administracion de empresas. En J. Monllor Dominguez, *Economía, legislación y administracion de empresas* (págs. 354,355,356). España: Servicio de publicaciones Universidad De Murcia.
- Morales Jorge. (Diciembre de 2001). *Ftp*. Obtenido de <ftp://ftp.fao.org/docrep/FAO/006/ad391s/ad391s00.pdf>
- Muñoz Chavez, P. (2016). *repositorio Uladech*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1068/gestión\\_de\\_calidad\\_mype\\_Munoz\\_Chavez\\_Pedro\\_Jesus.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1068/gestión_de_calidad_mype_Munoz_Chavez_Pedro_Jesus.pdf?sequence=1)
- Pastor Armijos, D. (08 de 2016). *repositorio*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12618/Medici%C3%B3n%20Y%20Ponderaci%C3%B3n%20De%20Dimensiones%20De%20Calidad%20En%20Departamentos%20En%20La%20Ciudad%20De%20Quito%20C%20Desde%20El.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez Peña, E. (2016). *repositorio Uladech*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1016/gestión\\_de\\_calidad\\_formalizacion\\_Perez\\_Pena\\_Juan\\_Erick.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1016/gestión_de_calidad_formalizacion_Perez_Pena_Juan_Erick.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Restrepo Veles, L. (10 de 09 de 2017). *mdc*. Obtenido de <https://mdc.org.co/las-8-dimensiones-de-la-calidad/>
- San Miguel Pablo. (2009). Calidad. En S. M. Pablo, *Calidad* (págs. 1-2). España: Paraninfo.
- Sanchez Barraza, B. (2014). Las mypes en el Peru. Su importancia y propuesta tributaria.

- Sanchez Sanchez, V. (Mayo de 2013). *Diario Voces*. Obtenido de <http://www.diariovoces.com.pe/4906/directora-regional-de-la-produccion-de-san-martin-saluda-en-su-dia-a-las-mypes>
- Sanguesa, M. (2008). Teoria y practica de la calidad. En M. Sanguesa, *Teoria y practica de la calidad* (págs. 37-38-39). España: Paraninfo.
- Summers, D. C. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
- Tari Guilló, J. J. (2010). Calidad total fuente de ventaja competitiva. En J. J. Tari Guilló, *Calidad total fuente de ventaja competitiva* (pág. 22). Alicante: Publicaciones Universidad De Alicante.
- Terrones Luis. (ABRIL de 2013). *PERU21*. Obtenido de <http://peru21.pe/economia/existen-35-millones-mypes-peru-2126052>
- Villacorta Aredo, H. E. (2019). *Repositorio Uladech*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9253/CALIDAD\\_CLIENTE\\_VILLACORTA\\_AREDO\\_HILDER\\_EVER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9253/CALIDAD_CLIENTE_VILLACORTA_AREDO_HILDER_EVER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **Anexos**

### **Anexo 1: Propuesta de mejora**

#### **PROPUESTA DE MEJORA**

##### **1. Datos generales**

- Cruz Torres Tomas Mauricio
- Fabricación de muebles
- Bello Horizonte N° 144
- Cruz Torres Tomas Mauricio

##### **2. Visión**

Para el año 2024 posicionar nuestra marca en el mercado nacional de las empresas fabricantes y comercializadoras de muebles de madera, mediante productos fabricados con la mejor tecnología, innovadores y de alta calidad para poder a si satisfacer a cabalidad las necesidades de nuestros clientes.

##### **3. Misión**

Ofrecemos a nuestros clientes muebles de una calidad alta, innovación en los diseños a través de procesos de producción estandarizados y un servicio eficiente, para poder a si satisfacer las necesidades existentes en el mercado y poder obtener resultados económicos que beneficie a la empresa.

##### **4. Objetivos empresariales**

- Ser la primera alternativa de compra de muebles y accesorios para oficina y muebles para el hogar, alcanzando mayores volúmenes de venta.
- Tener un equipo de trabajo capaz de cumplir con las exigencias y necesidades de los clientes.



- Exportación de nuestros productos para el año 2020.
- Tener los mejores diseños de muebles, escritorios, luminarias y bibliotecas, siempre con las mejores ofertas
- Ser los pioneros en la participación de las reforestaciones de los bosques.
- Dar capacitaciones al personal para la especialización en el área de producción de nuestros productos.
- Lograr la mayor cantidad de ventas de nuestros productos y obtener las mejores ganancias en beneficio de nuestros clientes y la empresa.

## **5. Productos y/o servicios**

Cruz Torres Tomas Mauricio cuenta con una gran variedad de diseños para la decoración del hogar, estos muebles son fabricados cumpliendo con las exigencias y necesidades del cliente. Además, en cuanto a diseños, los clientes pueden hacer los pedidos que requieran, es decir, la fabricación de los productos de acuerdo a las exigencias del cliente y con los valores agregados que solicite. Se ofrece los siguientes productos:

### **Juego de salas**

- Muebles clásicos
- Muebles modernos

### **Juegos de comedor**

- Mesas de diversos tamaños pequeñas, cuadradas, redondas, alargadas, mesas extensibles.

### **Juegos de dormitorios para adultos**

- De acuerdo a las necesidades de los clientes se ofrecen muebles conservadores o tradicionales y muebles modernos de acorde a las nuevas tendencias. En esta división también se incluyen camas, veladores, cómodas y armarios.

### **Juegos de dormitorios para niños**

- Se fabrican muebles tradicionales para niños, cunas y camas pequeñas.

### **Otros**

- De acuerdo con las exigencias y necesidades del cliente se tiene diversos modelos de muebles para equipos de sonido, video, computación y centro de estudio, entre ellos: aparadores, modulares, sillas, butacas, archivadores y puertas.

## **6. Organigrama de la empresa (Áreas, puestos, perfiles, funciones)**



## **6.1. Análisis de cargos**

### **GERENTE GENERAL**

**Jefe inmediato:** No aplica

**Función general:** dirigir al dueño hacia el alcance de sus objetivos

#### **Descripción del cargo**

- Supervisar a los jefes de área.
- Analizar la situación de la empresa.
- Tomar decisiones y acciones necesarias para el alcance de los objetivos de la organización.
- Representación legal de la empresa.
- Desarrollar los indicadores de control de gestión.

### **JEFE DE PRODUCCIÓN**

**Jefe inmediato:** Gerente General

**Función general:** Velar por la eficiente producción de la empresa, manteniendo altos estándares de producción y calidad con bajos costos.

#### **Descripción del cargo:**

- Supervisión de los operarios de producción.
- Control de todo el proceso de fabricación.
- Producción a tiempo según los requerimientos de los clientes.
- Presentación de informes detallados a la gerencia general.
- Control de inventarios de materia prima, productos en proceso y terminados.
- Control de inventario de los residuos.
- Registrar y archivar la generación de residuos peligrosos.
- Programar la gestión de todos los residuos.

## **JEFE DE VENTAS**

**Jefe inmediato:** Gerente General

**Función general:** Desarrollar estrategias de ventas con el único objetivo de posicionar y mantener los productos en el mercado local.

**Descripción del cargo:**

- Realizar estudios de mercados con el objetivo de obtener información de los clientes y sus costumbres y hábitos de compra de los muebles de madera.
- Desarrollar campañas de marketing para la comercialización eficaz del producto.
- Presentar informes detallados a la gerencia general.
- Analizar la situación de la oferta y la demanda de los productos de muebles de madera en el ámbito local.
- Desarrollar indicadores de control de gestión.

## **OPERARIOS**

**Jefe inmediato:** jefe de producción

**Función general:** Desarrollar estrategias de ventas con el único objetivo de posicionar y mantener los productos en el mercado local.

**Descripción del cargo:**

- Realizar estudios de mercados con el objetivo de obtener información de los clientes y sus costumbres y hábitos de compra de los muebles de madera.
- Desarrollar campañas de marketing para la comercialización eficaz del producto.
- Presentar informes detallados a la gerencia general.
- Analizar la situación de la oferta y la demanda de los productos de muebles de madera en el ámbito local.
- Desarrollar indicadores de control de gestión.

## VENDEDORES

**Jefe inmediato:** jefe de venta

**Función general:** Promover el portafolio de productos de la empresa y de mantener relaciones comerciales con los clientes.

**Descripción del cargo:**

- Control de los productos terminados.
- Relaciones comerciales con los clientes.
- Presentación de informes al jefe de ventas.
- Aplicación de estrategias de ventas.

### 7. Diagnostico General

#### - Análisis interno FD

<u>Fortalezas</u>	<u>Debilidades</u>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Mano de obra calificada.</li><li>- Experiencia en el rubro.</li><li>- Varias alternativas de financiamiento (crédito bancario)</li><li>- Buen clima laboral.</li><li>- Comunicación y control gerencial.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- No se tiene un proceso de fabricación estandarizado.</li><li>- No tienen un plan de contingencia si es que los productos vendidos presentan fallas.</li><li>- Fabricación de los productos sin darle importancia a los gustos y preferencias de los clientes.</li><li>- No se cuenta con políticas de calidad.</li><li>- Incumplimiento en tiempos de entrega.</li><li>- Infraestructura inadecuada.</li><li>- Definición deficiente de funciones y responsabilidades de los cargos.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se realizan estudios internos para el mejoramiento de las actividades y procesos.</li> </ul>
--	--

**- Análisis externo AO**

<u>Oportunidades</u>	<u>Amenazas</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mercado de gran crecimiento.</li> <li>- Industria en desarrollo.</li> <li>- Muebles indispensables para el hogar.</li> <li>- Existe una tendencia por muebles personalizados.</li> <li>- Facilidad para la obtención en líneas de crédito.</li> <li>- Proveedores directos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos sustitutos de menor precio.</li> <li>- Creación de nuevas empresas del mismo rubro.</li> <li>- La logística del negocio puede ser muy compleja, rutas de acceso muy difíciles para el transporte.</li> <li>- Contaminación del medioambiente.</li> <li>- Poco poder de negociación con los clientes.</li> <li>- Competidores posicionados en el mercado.</li> </ul>

## 8. Indicadores de una buena gestión

### Niveles de ventas

<b>VENTAS EN NUEVOS SOLES</b>				
<b>PRODUCTOS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>TOTAL</b>
JUEGO DE SALA	18 000.00	18 300.00	18 500.00	54 800.00
JUEGO DE COMEDOR	12 000.00	12 800.00	13 150.00	37 950.00
DORMITORIO PARA ADULTOS	10 000.00	9 500.00	10 230.00	29 730.00
DORMITORIO PARA NIÑOS	7 000.00	8 000.00	8 500.00	23 500.00
ROPEROS	5 000.00	4 350.00	4 550.00	13 900.00
<b>TOTAL</b>	<b>52 000.00</b>	<b>52 950.00</b>	<b>54 930.00</b>	<b>159 880.00</b>

Se considera un incremento del 3% para los próximos años

### Participación en el mercado

La micro empresa tiene una participación en el mercado competitivo, puesto que cubre una necesidad altamente demandada por los clientes de la ciudad de Huaraz del total de 32 MYPES, según el reporte de la municipalidad de Huaraz.

### Satisfacción de los clientes en relación al servicio

De acuerdo a una entrevista realizada a los clientes de la empresa, se puede concluir que la mayor parte de entrevistados manifiestan sentirse satisfechos con la atención que recibieron, también con la facilidad del traslado del mueble, pero algunos manifestaron que se sienten insatisfechos con el tema de la calidad del producto.

## **Posicionamiento frente a la competencia**

La empresa por tener más de 5 años en el mercado laboral, cuenta con un buen posicionamiento en el rubro al cual pertenece, esto ayuda a generar mayores ingresos y a permanecer aun compitiendo en el mercado.

## **Rentabilidad de la empresa**

Según la información brindada por el gerente, en los 3 últimos años la empresa ha obtenido ganancias significativas que ha ayudado en gran medida a poder tener permanencia en el rubro al cual pertenece.

## **9. Problemas.**

- No existe una administración adecuada.
- Los muebles presentan fallas después de realizada la venta.
- Incumplimiento de fechas de entrega de los productos.
- Mala experiencia de compra de los clientes.
- Falta de estandarización de los procesos de fabricación.
- Inadecuada gestión de recursos.
- Área de trabajo desordenada.

## **10. Causas**

- Falta de capacitación a la gerencia de la empresa.
- Almacenamiento inadecuado del producto terminado, el cual genera golpes y averías en sí mismo, transporte inadecuado del producto vendido al lugar designado por el cliente, materia prima defectuosa., almacén desordenado.
- Control inadecuado de los tiempos de producción de los productos.
- Personal no capacitado en temas de atención al cliente.



- Las medidas de los productos son desiguales, falta de conocimiento de las normativas técnicas.
- Ineficiente gestión de inventarios de materia prima, productos en proceso de fabricación y productos terminados, la falta de supervisión, contar con personal que no se alinea con los procedimientos de la empresa.
- Acumulación de productos en áreas que no son designadas para su uso, desorden, limpieza, falta de etiquetas de identificación para los productos, zonas u otros.

### **11. Establecer soluciones**

- Se realizarán acciones orientadas a poder solucionar todos los problemas detectados, para poder tener una empresa más competitiva en el mercado, satisfaciendo las necesidades y exigencias de los clientes.
- Se aplicarán estrategias para poder implantar las soluciones que se llevaran a cabo en todas las áreas que tienen deficiencias.

### **12. Recursos para la implementación de estrategias**

- Se contará con la participación de las 6 personas que laboran en la empresa, cada uno aportara y se adecuara de la mejor manera a los cambios establecidos.
- Se adquirirá una computadora y una impresora multifuncional.
- El gasto de la implementación de soluciones ascenderá a S/. 3 500.00 soles.

### 13. Esquematizar las estrategias

<b>PROBLEMA</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Administración inadecuada	Falta de capacitación al gerente de la empresa	Capacitación constante en temas administrativos y de gestión de calidad	Gerencia	Mensual
Fallas en los muebles después de realizada la venta	Almacenamiento inadecuado del producto terminado Transporte inadecuado del producto vendido	Reorganizar los espacios del almacén Capacitación del manejo y cuidado de los productos terminados	Gerencia Jefe de producción	Mensual
Incumplimiento en las fechas de entrega de los productos	Control inadecuado de los tiempos de producción de los productos	Seleccionar a proveedores calificados que cumplan con nuestras necesidades de materia prima Implementar maquinarias modernas que faciliten la	Gerencia	Única vez

		fabricación de los productos		
Mala experiencia en el proceso de compra de los clientes	Personal no capacitado en temas de atención al cliente, técnicas de venta	Capacitación al personal de venta en temas de atención al cliente, calidad de servicio.	Jefe de ventas	Mensual
Falta de estandarización en el proceso de fabricación	Las medidas de los productos son desiguales Falta de conocimiento de las normativas técnicas	Implementación del diagrama de flujo de trabajo Establecimiento del proceso de trabajo sencillo y claro Establecimiento de normas y políticas de trabajo	Gerencia	Única vez
Inadecuada gestión de los recursos	Ineficiente gestión de inventarios de materia prima, productos en proceso de fabricación y productos terminados Contar con personal que no se alinea con los procedimientos de la empresa	Establecimiento de formatos de control de inventarios de productos Capacitación al personal sobre el proceso productivo	Gerencia Jefe de producción Jefe de ventas	Actualización diaria

<p>Área de trabajo desordenada</p>	<p>Acumulación de productos en áreas que no son designadas para su uso Desorden, limpieza, falta de etiquetas de identificación para los productos, zonas u otros</p>	<p>Implementación de etiquetas de identificación con una imprenta calificada Implementación e identificación de las áreas, productos y procesos Identificar y reorganizar el ambiente de trabajo</p>	<p>Gerencia Jefe de producción</p>	<p>Mensual</p>
------------------------------------	---	--	------------------------------------	----------------

## Anexo 2: Cuestionario llenado y escaneado



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de los factores relevantes de las ocho dimensiones de David a. Garvin en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de Huaraz, 2018, Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

### I. GENERALIDADES:

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

##### 1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

##### 2. Sexo

- a) Femenino
- b) Masculino

##### 3. Grado de Instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no Universitaria
- e) Superior Universitaria

##### 4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

##### 5. Tiempo que desempeña

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

#### 1.2 Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

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

- a) 0 a 3 años

- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**7. Número de trabajadores**

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

**8. Ingresos mensuales promedio**

- a) Hasta S/. 52, 500.00
- b) Más de S/. 52, 500.00 hasta S/. 595,000.00
- c) Más de S/. 595,000.00

**9. Constitución de la empresa**

- a) Persona natural
- b) Empresa individual de responsabilidad limitada
- c) Sociedad de responsabilidad limitada
- d) Sociedad anónima cerrada
- e) Sociedad anónima abierta

**10. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

**11. Objetivos de Creación:**

- a) Generar ganancias
- b) Subsistencia

**II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**2.1 GESTIÓN DE CALIDAD**

**12. ¿Usted cómo analiza la situación de su empresa?**

- a) a través de datos registrados
- b) realiza registros de las actividades de la empresa
- c) Confecciona planillas de registro de información
- d) N.A.

**13. ¿cómo analiza las causas potenciales de los problemas en su empresa?**

- a) identifica los problemas cotidianos
- b) analiza los datos obtenidos
- c) observa la experiencia diaria
- d) realiza una lluvia de ideas
- e) N.A.

**14. ¿de qué manera planifica las posibles soluciones para los problemas de su empresa?**

- a) realiza una lista de soluciones
- b) establece prioridades
- c) elabora un plan operativo
- d) N.A.

**15. ¿Usted efectúa cambios e implementa soluciones para su empresa?**

- a) nunca
- b) casi nunca
- c) a veces
- d) siempre
- e) casi siempre

**16. ¿Cómo mide los resultados obtenidos durante la implementación de las soluciones en su empresa?**

- a) Mediante la recopilación de los datos
- b) Con la evaluación de los resultados obtenidos
- c) Haciendo una diferencia entre la situación pasada con la presente
- d) N.A

**17. ¿de qué manera estandariza el mejoramiento de su empresa?**

- a) mediante la capacitación del personal
- b) estableciendo nuevas responsabilidades
- c) definiendo nuevas operaciones
- d) N.A

**18. ¿usted documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido?**

- a) nunca
- b) casi nunca
- c) a veces
- d) siempre
- e) casi siempre

### III. REFERENTE A LAS 8 DIMENSIONES DE DAVID A GARVIN

**19. ¿Cuáles son los beneficios de los muebles al momento de ser usados por los clientes?**

- a) Duradero en el tiempo y liviana
- b) No miden los resultados del mueble, solo la utilidad
- c) No sabe/No opina

**20. ¿Qué detalles consideras importantes al momento de fabricar tus productos?**

- a) Colores, formas y estilos llamativos
- b) Clásicos y sin innovaciones
- c) No considera importante los detalles

**28. ¿De qué manera fabrica los muebles para cumplir con los gustos y preferencias de los clientes?**

- a) Productos de acorde a las exigencias
- b) Productos que satisfacen necesidades
- c) No cumple con los gustos y preferencias

**29. ¿Qué características tienen sus productos?**

- a) Muebles suaves al tacto
- b) Colores y diseños llamativos
- c) Diseños personalizados

**30. ¿Qué acciones realizas para que los clientes se lleven un grato momento al comprar tu producto?**

- a) Atención amable y personalizada
- b) Cumpliendo las exigencias del cliente
- c) No realiza acciones

**31. ¿Realizas acciones orientadas al proceso de fabricación para poder obtener un mueble de calidad?**

- a) Si
- b) No



### Anexo 3: Directorio de las micro y pequeñas empresas

N°	Nombre Comercial	Ubicación
1	Arisag S.R.L	Jr. Huaylas Nro. 915 Barrio de centenario
2	Servicios Múltiples Señor de Santa Cruz	Jirón 13 de Diciembre, 279
3	Carpintería y mueblería Zaragoza	Av. Interoceánica N° S.N.
4	Carpintería Huacharán	Jirón Guzmán Barrón, 286
5	Mueblería Cruz	Jr. Gran Chavín. Independencia -583
6	Corporación Acader S.A.C.	Jr. Los Libertadores, 380 -
7	Multiservicios Gómez	Jirón Caraz, 134
8	Maderera Sr De La Soledad	Jr Alejandro Maguiña
9	Maderera e inversiones Sr De La Soledad	Av. Tarapacá S/N
10	Pantoja Hidalgo Wagner	Villasol S/N
11	Carpintería San Andrés	Av. Confrat. Internacional Oeste 2930
12	Maderería Salazar Medersa	Jr. Recuay 499
13	Multiservicios Tatiana	Jr. Gabino Uribe 298
14	Taipe Camones Carina Esmeralda	Pj. Los Laureles S/N
15	Carpintería León	Mza. R. Lote 03 urbano S/N
16	Toledo De La Cruz Alberto Eusebio	Mza Anexo Nueva Florida S/N
17	Inversiones San José	Av. Confraternidad Internacional Oeste
18	Multiservicios Alvarado	Pj. Progreso
19	Carpintería Y Mueblería El Pino	Jr. Caraz
20	Muebles Famusa	Jr. San Martin
21	Maderera Y Carpintería Dávila	Larrea y Laredo
22	Maderera y Carpintería Miki	Confrater.Inter.Este N° 2930
23	Carpintería Minaya	Av. Progreso S.N. Urbanización nuevo progreso
24	Maderera y Carpintería Flores	Jr. Carhuaz N° 162

25	Maderera y Carpintería Las Américas S.R.L.	Av. Las Américas N° 110
26	Multiservicios Maderera Ángela	Parque 31 de Mayo S/N
27	Carpintería y Mueblería Amigo López	Barrio Soledad Baja S/N
28	Muebles y Colchones Casa Linda	JR. San Martín N° 571
29	Mueblería y Servicios Múltiples	Av. Pedro Villón N° 958
30	Cruz Torres Tomas Mauricio	Bello Horizonte N° 144
31	Muebles Galand E.I.R.L.	Jr Sucre N° 832
32	Carpintería y Mueblería El Pino	Jr. Caraz N° 640