



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS  
Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA  
MYPE DEL SECTOR COMERCIO. CASO MUEBLERIA  
MAYLIN- HUÁNUCO 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA**

**GELEDY LIZBETH ACERO GERONIMO**

**ORCID: 0000-0002-7082-4970**

**ASESOR**

**ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA**

**ORCID: 0000-0001-6079-2319**

**LIMA –PERÚ**

**2020**

## **1. Título de la Tesis**

Caracterización de la Gestión de Calidad en la Mype sector comercio caso:  
Mueblería Maylin- Huánuco 2019

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Acero Geronimo, Geledy Lizbeth

ORCID: 0000-0002-7082-4970

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

### **ASESOR**

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

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

### **JURADO**

Meza De los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

### 3. Hoja de firma de Jurado y Asesor

-----  
Mgtr. Juan Pablo Meza De los Santos  
**Presidente**

-----  
Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos  
**Miembro**

-----  
Lic. Víctor Hugo Espinosa Otoyá  
**Miembro**

-----  
Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero  
**Asesora**

#### **4. Agradecimiento y dedicatoria**

*Agradezco a Dios padre todopoderoso por regalarme  
cada día de mi vida, porque gracias a él puedo disfrutar  
de todo lo que él nos regaló, porque me dio la sabiduría  
y siempre guía mi camino con su luz para seguir  
adelante sin abandonarme.*

## **Dedicatoria**

*El presente proyecto está dedicado a alguien muy especial en mi vida, mi padre Máximo Acero Sacramento quien en sus días de enfermedad fue quién siempre me motivó y me dio ese empuje con sus palabras de aliento para poder tomar la decisión de seguir estudiando,*

*A mi adorada hija ,a mi esposo que son la fuente principal de motivación, fortaleza, y comprensión y apoyo para que esta meta y logro sea realizado*

## 5. Resumen

La presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la MYPE sector comercio caso: Mueblería Maylin, Huánuco 2019, la presente investigación es de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población está determinada por todas las mueblerías y muestra de estudio está determinado por 4 individuos, , se aplicó la técnica de la encuesta bajo el uso de instrumento del cuestionario diseñada en base a las dimensiones de la Gestión de la Calidad y indicadores, estructurado por información demográfica del encuestado y 9 preguntas nominales. El 100% representa a la edad de 31-50 años, el 75% conforma el género masculino, el 100% representa a su condición de conviviente, el 100% menciona que se creó para generar ganancias, el 100% contesta que son 4 trabajadores los que laboran en la mype y que a la vez son en su mayoría del círculo familiar el, el 100% refiere que existe buena comunicación entre sus colaboradores, el 100% respondió que fabrican sus muebles de acuerdo a las necesidades del cliente el 100% considera que la supervisión se da en la empresa, el 100% considera que realizan evaluación de precios a sus proveedores y el 100% manifiesta hacer un seguimiento a sus clientes para su conformidad. Se concluyó que la MYPE aplica las siguientes características :Comunicación, necesidades, supervisión, evaluación y seguimiento , lo cual determina que existe caracterización de la Gestión de Calidad en la Mype sector comercio: caso “Mueblería Maylin” Huánuco-2019.

**Palabra Clave:** Edad, Gestión de Calidad ,Mype, Mueblería, objetivo ,supervisión.

## **Abstract**

The general objective of this research has been: To determine the main characteristics of Quality Management in the MYPE business sector case: “Mueblería Maylin” - Huánuco 2019, this research is descriptive with a quantitative approach and non-experimental design. The population is determined by all the furniture stores and the study sample is determined by 4 individuals, the survey technique was applied using a questionnaire instrument designed based on the dimensions of Quality Management and indicators, structured by demographic information of the respondent and 9 nominal questions. 100% represent the age of 31-50 years, 75% make up the male gender, 100% represent their condition of cohabitation, 100% mention that it was created to generate profits, 100% answer that there are 4 workers Those who work in the mype and who at the same time are mostly from the family circle, 100% say that there is good communication between their collaborators, 100% responded that they manufacture their furniture according to the needs of the client, 100% consider that the supervision is given in the company, 100% consider that they carry out price evaluation of their suppliers and 100% declare that they follow up with their clients for their compliance. It was concluded that the MYPE applies the following characteristics: Communication, needs, supervision, evaluation and monitoring, which determines that there is a characterization of Quality Management in the MSE in the commercial sector: case “Mueblería Maylin” Huánuco-2019.

**Key Word:**Age, Quality Management, Mype, Furniture Store, objective, supervision, age.



## 6. Contenido

1. Título de la tesis.....	II
2. Equipo de trabajo .....	III
3. Hoja de firma de jurado y asesor .....	IV
4. Agradecimiento y dedicatoria .....	V
5. Resumen.....	VII
6. Contenido.....	IX
7. Índice de tablas.....	X
8. Índice de figuras.....	XI
<b>I INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>5</b>
2.1 ANTECEDENTES.....	5
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	5
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES .....	8
2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES.....	11
2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
2.3 MARCO CONCEPTUAL .....	31
<b>III HIPÓTESIS .....</b>	<b>35</b>
<b>IV METODOLOGÍA.....</b>	<b>36</b>
4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	37
4.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	39
4.5 PLAN DE ANÁLISIS .....	40
4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	42
4.7 PRINCIPIOS ÉTICOS .....	43
<b>V RESULTADOS.....</b>	<b>45</b>
5.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	62
<b>VI CONCLUSIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>VII RECOMENDACIONES .....</b>	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>70</b>
ANEXOS .....	75
<b>ANEXO N°1 CUESTIONARIO .....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXO N°2 CONSENTIMIENTO INFORMADO .....</b>	<b>78</b>
.....	78

## 7. Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Edades de los colaboradores de la empresa .....	<b>45</b>
<b>Tabla 2.</b> Genero de los colaboradores de la empresa .....	<b>46</b>
<b>Tabla 3.</b> Estado civil de los colaboradores.....	<b>47</b>
<b>Tabla 4.</b> Grado de instrucción de los colaboradores .....	<b>48</b>
<b>Tabla 5.</b> Oobjetivo de creación de la empresa .....	<b>49</b>
<b>Tabla 6.</b> Tiempo de permanencia en el negocio de la venta de muebles .....	<b>50</b>
<b>Tabla 7.</b> Número de trabajadores .....	<b>51</b>
<b>Tabla 8.</b> Talento humano .....	<b>52</b>
<b>Tabla 9.</b> ¿ Trabajan con la planificación de políticas de trabajo en la empresa? .....	<b>53</b>
<b>Tabla 10.</b> ¿ Existe una buena comunicación entre todos los colaboradores de la empresa? .....	<b>54</b>
<b>Tabla 11.</b> ¿La Empresa fabrica sus muebles en base a las necesidades de los clientes ?.....	<b>55</b>
<b>Tabla 12.</b> ¿Conoces algún proceso de mejora de calidad?.....	<b>56</b>
<b>Tabla 13.</b> ¿La Empresa realiza la supervisión al trabajo de todos los colaboradores? .....	<b>57</b>
<b>Tabla 14.</b> ¿Evalúan los avance logrado en la empresa? .....	<b>58</b>
<b>Tabla 15.</b> ¿Tienes conocimiento sobre la gestión de calidad? .....	<b>59</b>
<b>Tabla 16.</b> ¿La Empresa tiene charlas de motivación para la mejora de la calidad? .....	<b>60</b>
<b>Tabla 17.</b> ¿ Realizan El seguimiento a la conformidad del cliente por la compra realizada? .....	<b>61</b>

## 8. Índice de figuras

<b>Figura 1.</b>	Edades de los integrantes de la empresa -----	45
<b>Figura 2.</b>	Genero de los integrantes de la empresa -----	46
<b>Figura 3.</b>	Estado civil de los integrantes. ....	47
<b>Figura 4.</b>	Grado de instrucción. ....	48
<b>Figura 5.</b>	Objetivo de creación. ....	49
<b>Figura 6.</b>	Tiempo de permanencia en el negocio de la venta de muebles -----	50
<b>Figura 7.</b>	Número de colaboradores. ....	51
<b>Figura 8.</b>	Talento humano. ....	52
<b>Figura 9.</b>	Trabajan con la planificación de políticas de trabajo en la empresa -----	53
<b>Figura 10.</b>	Existe una buena comunicación entre todos los colaboradores de la empresa	54
<b>Figura 11.</b>	La empresa fabrica un producto en base a las necesidades de los clientes-----	55
<b>Figura 12.</b>	Conoces algún proceso de mejora de calidad -----	56
<b>Figura 13.</b>	La empresa realiza la supervisión el trabajo de todos los colaboradores-----	57
<b>Figura 14.</b>	Se reúnen para evaluar el avance logrado de la empresa -----	58
<b>Figura 15.</b>	Tienes conocimiento sobre la gestión de calidad -----	59
<b>Figura 16.</b>	La empresa tiene charlas de motivación para la mejora de la calidad -----	60
<b>Figura 17.</b>	Realizan seguimiento a la conformidad del cliente por su compra realizada -----	61

## I Introducción

Para la actualidad en la que vivimos pueden encontrar la variedad necesaria en muebles tapizados ,siendo así el tamaño, color ,tela, forro ideal ; viendo así como la fabricación de muebles se ha convertido en el negocio donde puedes buscar y encontrar el mueble según la necesidad y gusto que buscan; pero cabe resaltar que lograr una venta en este sector dependerá de la calidad que ofreces y vendes al público. Según (Corso&Orellana,2011), manifiesta que las Mypes no tienen conocimiento o la aplican en su mayoría de manera informal la conceptualización de gestión de Calidad , llegando a la conclusión que el conocimiento es muy pobre y hasta mal aplicado (p.140). por lo cual según (Albrecht.k,1994 ) refiere Que el microempresario no tenga como evaluar sus indicadores de calidad no significa que no pueda adquirir información ligadas a estos procesos de gestión calidad (p.15), la diversidad de información y los medios como lo conseguimos es abundante , la tecnología de hoy permite al fabricante artesano lograr muchas cosas dentro de ella le servirá como medio para actualizarse en temas relacionado al desarrollo de esta actividad.

Este sector económico representa a nivel mundial algo más de 420,000 millones de dólares en todo el mundo. Parece mucho pero la cifra es un pequeño porcentaje de toda la industria manufacturera, muy por detrás del sector de la automoción, la industria química y la producción textil, entre otras. (Miranda, Chamorro y Rubio,2007) “El estudio de los consumidores ha demostrado que los clientes no compran el producto valorando racionalmente sus características o atributos , sino por la imagen o percepción que tienen del mismo”(p.14).

Para (Consortio de investigaciones económicas y social, 2011) refiere que las MYPEs en nuestro País han logrado promover la atención de la economía, por su importante presencia en la estructura productiva del país, porque producen el 49% del PBI y generan empleo al 60% de la

población económicamente activa (PEA) nacional (p.10).

En nuestra ciudad de Huánuco se observa enormemente que el negocio de la venta de muebles fabricados y tapizados va en aumento ; porque se observa la aparición de nuevas empresas que se incorporan a este sector , sea porque es rentable y genera mucha oportunidad de empleo a las demás personas , generando así más competencia , porque existen mypes que manejan y conocen la Gestión de la Calidad logrando que la competencia en el mercado sea mayor. La Mype Mueblería Maylin a diferencia de las demás no tienen la asesoría profesional por lo que conoce y aplica de manera informal el conocimiento sobre la Gestión de Calidad.

El presente proyecto de investigación permitirá discutir sobre la necesidad de determinar y describir las principales características de la gestión de Calidad, ya que hoy en día se presenta un nivel alto de competencia, obligando al pequeño empresario a enfocarse en sus errores para mejorar la gestión de calidad que tendrá efecto sobre las exigencias del consumidor permitiendo de esta manera la mejora en la fabricación de sus muebles y captar la atención de nuevos clientes

Por todo lo expresado anteriormente el enunciado del problema de investigación es: el siguiente:

- ¿ Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en la Mype sector comercio caso: “Mueblería Maylin”- Huánuco 2019?

Para responder a enunciado del problema se planteó el siguiente objetivo general:

- Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la Mype sector comercio caso: “Mueblería Maylin”- Huánuco 2019

Y para poder lograr este objetivo general , se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características de los colaboradores de la Mype sector comercio caso: “Mueblería Maylin”- Huánuco 2019

- Describir las principales características de la MYPE sector comercio caso: “Mueblería Maylin”- Huánuco 2019 .
- Describir las principales características de la Gestión de Calidad en la MYPE sector comercio caso: “Mueblería Maylin”- Huánuco 2019 .

Para el sustento teórico el estudio de investigación se basará en los libros, referencias bibliográficas de publicaciones de libros como también tesis actualizadas de donde se obtuvo resultados , conclusiones y conceptos.

Al finalizar el presente estudio el caso de la MYPE “Mueblería Maylin” obtendrá un panorama más claro de la problemática que se presenta y de la importancia de identificar las principales características de la gestión de Calidad. Además se espera en un futuro que el estudio sirva como fuente de información para los interesados en estudiar la presente variable.

Para el presente estudio la metodología tiene un tipo de investigación descriptiva porque se busca especificar y describir las características de la gestión de calidad , con un enfoque cuantitativo porque presenta datos numéricos que se representaran en estadísticas, y con un nivel no experimental porque no se manipula una o más variables independientes y se mide su efecto sobre una o más variables dependiente, además se utilizará la técnica de encuesta bajo el instrumento del cuestionario, el plan de análisis comprenderá el procesamiento de datos estadísticos a través el programa Excel.

Se obtuvo como resultados de la “Mype Mueblería Maylin” ,que hay una edad representativa de 31-50 años, lo conforma el género masculino, representa a su condición de conviviente, los colaboradores tienen un nivel de estudio secundario y superior no universitario, menciona que se creó para generar ganancias, contestaron que son 4 trabajadores los que laboran en la mype y que a la vez son en su mayoría del círculo familiar , refiere que existe buena

comunicación ;fabrican sus muebles de acuerdo a las necesidades del cliente; considera que la supervisión se da en la empresa, considera que realizan evaluación de precios a sus proveedores y manifestaron hacer un seguimiento a sus clientes para su conformidad.

Se concluyó que la MYPE aplica las siguientes características :Comunicación, necesidades, supervisión, evaluación y seguimiento , lo cual determina que existe caracterización de la Gestión de Calidad en la Mype sector comercio: caso “Mueblería Maylin” Huánuco-2019.

El trabajo de investigación esta estructurado de la siguiente forma:

CAPITULO I : Hallaremos a la introducción que a la vez está integrado por el planeamiento del problema, objetivos, justificación de la investigación

CAPITULO II: Hallaremos el marco teórico y conceptual (antecedentes, bases teóricas las

CAPITULO III: Hallaremos la Hipótesis

CAPITULO III: Tipo de investigación, nivel y diseño de la investigación, universo, población y muestra, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, plan de análisis, matriz de consistencia, principios éticos.

CAPITULO IV: Hallaremos los resultados.

CAPITULO VI: Hallaremos las conclusiones , recomendaciones.

## II Revisión De Literatura

### 2.1 Antecedentes.

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Según Lucero,(2020) En su investigación titulada “*Modelos de gestión de calidad utilizados en las pymes de servicio del sector automotriz en el norte de Quito*” Tuvo como **objetivo principal** analizar los modelos de gestión de calidad, proponiendo como modelo genérico de gestión. La **metodología** utilizada es exploratoria-descriptiva, empírica-teórica. **Obtuvo como resultados** que el 67% de sus empresas en estudio cumplen con el requisito de mantener políticas o prácticas conseguir los pedidos de sus clientes o proveedores, el 50% realiza una inspección previa para la entrega de sus pedidos, el 42% se preocupa por atender al cliente antes y después de la compra para lo cual manejan una base de datos para realizar el seguimiento. El autor **concluyó** que las empresas en estudio presentan un enfoque de satisfacción del cliente y también Presentan el mejoramiento a pesar de no contar con SGC. A razón de esto propone un modelo de gestión de Calidad basado en las fortalezas y debilidades encontradas en las empresas estudiadas dicha propuesta está alineada a la estructura y requisitos de la norma ISO 9001:2015, esta implantación propuesta por el autor refiere estar de la mano con el establecimiento de la planificación estratégica y filosófica de la empresa teniendo como propósito el manejo integral de la empresa.

Según Torres,(2018) en su investigación titulada “*Sistema de Gestión de Calidad en Pymes productoras de hormigón elaborado en Buenos Aires Argentina*” Tuvo como **objetivo general** conocer la mirada sobre las Pymes productoras de hormigón elaborado



en Buenos Aires-Argentina. Tiene una **metodología** exploratoria. Obtuvo como **resultados** que el 77,8% conoce sobre gestión de Calidad , el 61% aplican las normas ISO en salud, el 94.9% conoce de los beneficios de la gestión de calidad. **Concluyó** que es aceptable el nivel de conocimiento sobre gestión de calidad en el personal de salud., también concluye que solo un quinto de su población de salud cuenta con ambiente idóneo de trabajo, como también consideran que más de la mitad han sido capacitados en su trabajo.

Según Arias,(2019) en su investigación titulada “*Propuesta de diseño de sistema de Gestión de Calidad para la empresa Dailywork Importadora y distribuidora compañía limitada*”(Ecuador), tuvo como **objetivo general** proponer el diseño de sistema de Gestión de Calidad para la empresa Daylywork importadora y distribuidora Cía.Ltda. **Metodología** realizó el método inductivo. Obtuvo como **resultados** que en el proceso de operación : el 33,3% indican que hay responsabilidades de roles el cual es asignado y comunicado por la alta dirección, el 40% del personal conozca la política y los objetivos y riesgos de incumplir la calidad , el 100% en Dayliwork Cía.Ltda. documenta las no conformidades por medio del procedimiento de manejo y control y seguimiento de no conformidades. **Concluyó** que la propuesta del diseño de sistema de calidad aportó eficacia en las actividades logísticas disminuyendo así el 90% de reclamos y quejas a comparación de su primer trimestre. Comentario: ejecutar la acción de implementación de un modelo de calidad indica a futuros resultados positivos y porque se cumple los requisitos de calidad que se necesita para el producto y/o servicio añadido en esta empresa.

Según Bravo&Nina,(2015) en su investigación titulada “*Gestión de la Calidad*”

*Para el transporte turístico exclusivo terrestre en el Municipio de la Paz.”(Bolivia).* tiene como **objetivo general** , diseñar y proponer un programa de gestión de la calidad, donde pueda contar con un servicio propio de transporte. La **metodología** utilizada es científica -cualitativa con un tipo de investigación descriptiva. Obtuvo como **resultado** lo siguiente: el 60% del personal realizó capacitaciones en temas de calidad, el 100% considero que es necesario capacitar a los conductores de los vehículos de transporte público para poder ofrecer un servicio de calidad, el 100% consideró que el transporte de turismo influye en la imagen de su país como destino turístico, el 64% menciona que existen entidades encargadas de supervisar su calidad, el 68% consideró que es necesario utilizar un manual de calidad, el 92% consideró elaborar un sistema de gestión de Calidad.

**Concluyeron** que la calidad en el servicio turístico es importante , por tal motivo creen que es necesario implementar un sistema de gestión de calidad enfocado en el cliente. El servicio prestado por el sector turismo está presente hoy en día a nivel mundial , y como ente nacional se debe poner énfasis en la aplicación de la calidad, ya que ella de alguna manera es el rostro que lo representa.

Según Errante,(2015).En su investigación titulada “*Modelo de Gestión de Calidad Total a PYMES de automatización industrial en Venezuela*”, tuvo como **objetivo general** desarrollar el modelo de gestión de calidad total dirigido a las Pymes de automatización industrial en Venezuela. Su **metodología** tiene un tipo de investigación descriptiva, tipo proyectiva, tipo combinada, estudio no experimental. Para poder implementar un modelo de calidad evaluaron y consiguieron los siguientes **resultados:** el 52% aplica de manera ocasional los principios de la calidad, el 68% refieren que no se realiza la aplicación de la norma ISO, Y EL 60% practica medir la

satisfacción del cliente, el 40% refiere existe un programa de mejora continua, y el 48% refiere que el talento humano conoce los objetivos, el 40% refiere que se realizan planes de desarrollo para el talento humano (capacitaciones). **Concluye** que la mayoría de las PYMES tienen un enfoque que avanza hacia la calidad total con un promedio de 12,32 de la 25 analizadas, refieren realizar prácticas relacionadas al modelo de calidad.

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales

Para Arestegui, (2019) en su investigación titulada “*Gestión de la calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las Mypes del sector comercio-rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Celedonia del distrito de Juliaca, 2018*”, tiene como **objetivo principal** determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua. Su **metodología** es descriptiva, con nivel cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal y correlacional. Obtuvo como **resultados** que el 67% son del género femenino, el 42% está en desacuerdo de sus actividades, el 58% está en desacuerdo de las actividades y funciones designadas, el 42% está en desacuerdo de implementar un proceso de mejora. **Concluyó:** que en la organización no hay una buena gestión de calidad como la planificación, dirección y control. En base al análisis del estudio realizado a esta investigación se resalta que la gestión de calidad es muy importante ya que conlleva a desarrollarse de manera muy organizada y cumplir objetivos planificados, lo cual no se percibe en la organización de este estudio.

Según Surita, (2018). En su investigación titulada “*Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Micro y Pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018*”, tuvo como **objetivo principal** describir las

principales características de la gestión de calidad y competitividad. La metodología utilizada fue descriptiva, nivel cuantitativo, diseño experimental de corte transversal. Obtuvo como **resultados** lo siguiente: con relación a la gestión de calidad el 100% define objetivos de acuerdo a su política de calidad; el 100% cuenta con el personal idóneo para la toma de decisiones, con respecto a la competitividad, se determinó que el 72% del precio del producto es aceptable, el 96% ofrecen documentos al cliente. El autor llegó a la siguiente **Conclusión** que las MYPES de este rubro cuentan con políticas de calidad establecidas.

Para Oviedo,(2016) en su investigación titulada *“Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector comercio-Rubro venta de muebles del distrito de nuevo Chimbote provincia de Santa año 2017”*, tuvo como **objetivo general** determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector comercio rubro: venta de muebles. Su **metodología** aplicada es cuantitativa, descriptiva con diseño no experimental transversal. Obtuvo como **resultados** que el 40% de los encuestados tienen de 20 a 30 años de edad; el 80% cuenta con una misión y visión de la empresa ; el 70% conocen la gestión de calidad el 60% realiza una gestión de calidad, el 50% no planifica las actividades para realizar una gestión de calidad. **Concluye** que el 80% de los representantes legales son los encargados mismos de las fábricas, el 60% de las mypes se crearon para generar utilidades empleo y satisfacer la necesidad de los clientes , pero el 100% a la vez no realizan encuestas para medir el grado de satisfacción de los clientes, pero tienen la idea errada de que si ofrecen calidad tienen y hacen uso de los canales de comunicación y cuentan con libro de reclamaciones. Para este trabajo de investigación nos demuestra que la gestión de calidad

está siendo aplicada a niveles medios por la falta de capacitación y retroalimentación a la importancia de aplicar características necesarias de la gestión de calidad y por la falta de nivel académico, tienen buen manejo de algunos aspectos pero hablar de calidad no solo es crear un producto para vender se tiene que ver que cumpla las aptitudes que necesita para poder ser calificado.

Según Ramírez,(2019). Realizó la investigación titulada: *“La formalización y su Influencia en la Gestión de calidad de las Mypes rubro Mueblerías, del distrito de Tocache-San Martín 2018.”*, tesis que tuvo por **objetivo general** determinar la caracterización de la formalización y la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio rubro Mueblerías .La investigación tiene una **metodología** descriptiva, no experimental transversal. Obtuvo como **resultados** que el 62,5% responden que la formalización incremento la calidad de sus productos de alguna manera; el 87,5% respondieron que la formalización abrió las puertas al crédito bancario, el 91,7% considera que la formalización ha sido una fuente de motivación. **Concluyó** que los tres aspectos de la formalización como son jurídico tributario y laboral, influyen positivamente en la gestión de calidad de las mypes.

Según 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, distrito de Huaraz, 2015”*. Su **objetivo principal** es describir las principales características de la gestión de Calidad bajo el enfoque de lean manufacturing.La **metodología** utilizada fue una investigación de tipo y nivel descriptivo-cuantitativo con diseño transaccional. Obtuvo como **resultados** que el 33,3% como resultado identifica siempre los problemas

laborales y técnicos, un 60 % manifiesta casi siempre toman decisiones oportunas para y dentro de la empresa un 40% manifiesta casi siempre tener políticas de mejora en la empresa. **Concluyó** que existe para un 46,7% ausencia de control de calidad durante el proceso productivo de sus muebles.

### **2.1.3 Antecedentes Locales**

Para Meza,(2019) en su investigación titulada “*Gestión de Calidad al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado,2019*”, tuvo como **objetivo general** determinar cómo se relaciona el comercio electrónico con la gestión de calidad. Su metodología fue de tipo cuantitativo de diseño no experimental-transversal descriptiva. Obtuvo como **resultados** que el 50% tienen entre 31 a 50 años; el 58% son de género masculino; el 50% tienen grado de instrucción secundaria; el 83% en el cargo lo desempeña los dueños; el 67% tienen tiempo de permanencia en el mercado; el 100% está conformado por 1 a 5 trabajadores ;el 67% de los trabajadores son del círculo familiar; el 100% se crearon para generar ganancias; el 83% conocen el termino de gestión de calidad, el 92% no tiene conocimiento de las técnicas modernas de la gestión de calidad, el 50% presento un aprendizaje lento; el 83% utilizó la herramienta de observación, el 100% si contribuyen a mejorar el rendimiento económico del negocio, el 100% ayuda a alcanzar los objetivos y metas, el 92% aplica la gestión de calidad, el 100% creen que la atención es fundamental, el 67% hace uso de la herramienta de comunicación, el 83% otorga una atención personalizada, el 100% otorga buena atención al cliente; el 82% no cuenta con suficiente personal, el 100% tiene clientes satisfechos. **Concluyó** que en su mayoría de todas las

mypes tienen a su cargo 7 años a más en el mercado indicando que tienen la edad madura, además demostrado esta que son dirigidas por el género masculino quienes tienen experiencia en la administración, cuentan con un reducido número de trabajadores porque la mayoría está conformado por el círculo familiar con la finalidad de tener eficiencia económica y la ventaja de ofrecer un servicio competitivo, la mayoría de mypes demostró tener conocimiento de gestión de calidad pero que no es aplicado al 100%, por dificultades propias de desarrollarse de manera empresarial, donde evalúan a su personal mediante la observación con la intención de sobrevivir en el mercado debido que los clientes buscan tener atención de calidad y buena atención. Tratar de maximizar gastos y recursos es bueno pero se debe reconocer que eso no genera progreso en el sentido de poder contratar personas capacitadas en el tema porque incluiría un pago más que se tendría que hacer , pero que a grandes resultados serán buenos.

Según López,(2019) en su investigación titulada “*Gestión de la Calidad en atención al cliente en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio rubro Hotelería, en el distrito de Rupa-Rupa Leoncio Prado, 2019*”, tuvo como **objetivo general** determinar las características de la Gestión de Calidad en atención al cliente en las Mypes del sector servicio-rubro hotelería. Su **metodología** fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, Transversal. Como **resultado** obtuvo que de manera significativa el 42% de los representantes tienen de 31 a 50 son del género masculino y representan a las edades de 31 a 50 años de edad; el 50% representa al grado superior universitario; el 58% son dueños del propio negocio, con permanencia en el mercado de más de 7 años. En la mitad el 50% de los hoteles tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro teniendo en su totalidad de 1 a 5 trabajadores generalmente integrado por

propios familiares con el objetivo de generar más ganancias, dentro de sus beneficios brindan habitaciones limpias, cable, internet y algunos de ellos el servicio de restaurantes; el 75% tienen el conocimiento de gestión de calidad, el 75% hace uso de las técnicas modernas de atención al cliente, y observan a su personal a través de observación **Concluyó** que la atención al cliente es fundamental y a la vez es de conocimiento de todos los microempresarios, considero también que la gestión de calidad corrobora a alcanzar las metas trazadas y tener a los clientes satisfechos, porque además cuenta con beneficios requeridos por su clientela. Comentario el trabajo de investigación confirma la eficacia que da el uso de aplicar una gestión de calidad , ya que un cliente satisfecho es el resultado de cumplir los procesos de servicio que se le tiene que dar y cumplir , generando bienestar para el cliente y para la empresa.

Según Alejandro,(2018). En su investigación titulada “*Gestión de la Calidad y el Posicionamiento de la empresa Natur Center de la ciudad de Huánuco-2018*”, tuvo como **objetivo principal** determinar la relación entre la gestión de la calidad y el posicionamiento en la empresa Natur Center. Su **metodología** aplicada tiene un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-explicativo con un diseño no experimental. Obtuvo como **resultados** que el 75% del personal cuenta con programas de capacitación y el 78,34% mencionan que si contestan las preguntas cuando se la realizan, y un reconocimiento al personal con 75%, un 83.33% refieren que la empresa les genera confianza, como también un 70% refieren haber sido atendidos con amabilidad de parte del personal. **Concluyó** que existe una favorable relación entre la gestión de la calidad que viene aplicando la empresa Natur center y el posicionamiento, como también concluye que la empresa ha tomado gran importancia en el tema de la adecuada gestión de personal y la comercialización de sus productos.



Según Panduro,(2017) en su investigación titulada: “*Gestión De la calidad con el uso del Marketing en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-Rubro venta de prendas de vestir de la ciudad de Tingo María 2017*”,tuvo como **objetivo general** determinar las principales características de la Gestión de la calidad con el uso del marketing en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-Rubro venta de prendas de vestir de la ciudad de Tingo María 2017”.La **metodología** establecida es cuantitativa-descriptivo. Obtuvo como **resultados** que el 70% de los representantes de manera legal está representado por las edades de 31-50 años, el 60% de los representantes son del género femenino; el 83,3% está representado por los que tienen estudios superiores; el 70% representan a los dueños de las mypes; el 60% tienen de 0-3 laborando en el cargo; el 60% tienen una permanencia en ese rubro de la venta de prendas; el 90% de las mypes tienen como objetivo generar ganancias y desarrollo. **Concluyó** que la mayoría de mypes encuestadas conocen el termino Gestión de la calidad, pero no conocen las técnicas modernas de la gestión, pero reconocen que contribuyen al desarrollo de la empresa. Realizar publicidad es una parte que va complementada a la gestión de calidad y que para ello se miden mediante ciertos parámetros, es necesario recalcar que el precio, publicidad y promoción, punto de venta incrementa la rentabilidad y ganancia de más clientes.

Según Lozano,(2017) en su investigación titulada: “*Caracterización De La Gestión De Calidad Y La Rentabilidad En Las Mypes Del Sector Servicio, Rubro Clínicas Dentales En La Ciudad De Tingo María, Año 2017*”, tuvo como **objetivo general** determinar y describir las características entre la gestión de la calidad y la rentabilidad de las MYPES. La **metodología** utilizada es descriptiva correlacional. Obtuvo como **resultados** donde el investigador demuestra la importancia de la satisfacción del cliente y del personal que

labora como indicador a futuro de éxito empresarial. Las mypes hacen uso de redes sociales, para eso las clínicas deben mantener la capacitación y actualización necesaria. **Concluyó** que en el 67% las edades de los dueños oscilan los 36-50 años, encontró que un 58% es del sexo femenino; y un dato de 92% de las clínicas se encuentran vigentes en el mercado más de 3 años. Esta investigación resalta la gran significancia que le dan los trabajadores de todas las clínicas a gestionar la calidad porque ayuda a posicionarse en el mercado.

## **2.2 Bases Teóricas De La Investigación.**

### **2.2.1 Calidad.**

#### **a) Historia de la Calidad.**

Para poder entender como evolucionó la importancia de la calidad según (Miranda; Chamorro y Rubio,2007) quien nos relata como empezó a identificarse a la calidad desde mucho tiempo atrás, por lo cual tenemos a:

- **Primeras Civilizaciones**

- En el código Hammurabi (1752 ac) en la antigua Babilonia quedo constancia como los primeros vestigios del ser humano en su preocupación por la calidad:
- “Si un albañil construía una casa para un hombre y esta se caía por no ser lo demasiado fuerte y mataba al dueño , lo condenaban a morir”.
- Los Fenicios cortaban la mano reiteradas veces a los que elaboraban productos defectuosos.
- En la Tumba de Thebas (1450 AC) aparecen grabados de como esculpían la piedra y como era la supervisión que le daban a su trabajo , utilizaban una cuerda que representaba

la longitud de la piedra que iban a tallar, dicho proceso fue utilizado por los mayas en América Central (pp.1-2).

- **Fabricación Artesanal**

- En la época medieval la fabricación y ventas se daban en pequeños talleres donde el comprador podía manifestar su quejas y poder ser corregida por el vendedor en el acto. Ya con la expansión del comercio apareció las garantías de calidad en los contratos de venta.

- En los siglos XVII y XVIII surgen los gremios en las grandes ciudades, artesanos que solicitaban con especificación añadida de los materiales a utilizar tanto en el proceso y para los productos elaborados. Se dio el origen a la certificación ya que monitorizaban el ingreso de nuevos socios e ingresaban aquellos que cumplían en conocer bien el oficio y aquellos que tuvieran un buen comportamiento.

- A mediados del siglo XVIII (Honore le Blanc) dio inicio al uso de partes intercambiables en la fabricación de armas, fueron quienes propusieron el sistema y fue Eli Whitney Quien lo popularizó; sobresalta la capacitación que se dio a sus trabajadores para que puedan cumplir el mismo proceso y producción y evitar las variaciones, toda esta etapa desemboco finalmente a la revolución industrial.

- Ya en estas épocas se dio paso a la estadística de control, el cual permitía evaluar a cierta muestra la calidad final del producto, mejorando la calidad en la etapa inicial de fabricación.

- Aumenta la participación de muchas empresas japonesas en el mercado norteamericano

Gracias a su calidad de productos y al reducido coste de fabricación(pp.2-3)

- **La revolución de la Calidad en Occidente**

- Los 80's fue una etapa de concienciación de la calidad para las empresas occidentales, aunque llevaban dos décadas de retraso frente a Japón.
- Las empresas occidentales comienzan a aplicar su programa de calidad total , donde la cultura organizacional , la participación de los altos directivos en su pensar y actuar y flexibilidad presente; esta revolución de la calidad surge por la supervivencia frente al incremento de la cuota de mercado de los productos japoneses en el occidente.
- Aparece Henry Ford a principios del siglo XX quien desarrollo muchos de los fundamentos de la gestión de la Calidad Total.
- En 1988 casi 40 años después de la creación del premio Deming en Japón. Aparece la fundación europea para la Gestión de la Calidad, aunque no se instituye el premio europeo a la calidad hasta el año 1991.
- Los años 90's se caracteriza por la proliferación de estudios , investigaciones, trabajos y experiencias sobre el modelo de Gestión de Calidad total ( GCT o TQM, el total quality management).La preocupación por la Calidad se generaliza en todos los países que intentaban aprender rápidamente las enseñanzas de los japoneses e implantarlas en sus empresas(p.4)

- **La Calidad en la Actualidad.**

- En los primeros años del siglo XXI la calidad dejo de ser prioridad competitiva a ser requisito imprescindible para seguir compitiendo en los mercados. En estos años la calidad necesitaba gestionarse con el tema del cuidado del medio ambiente, prevención de riesgos laborales , para ser más competitivas y como para poder satisfacer los requisitos legales y demandas que son cada vez más exigentes provenientes de la sociedad. Por ellos en estos últimos años se tiende a una gestión integrada, formando los sistemas integrados de gestión.

- Los recientes desarrollos sobre la gestión del desarrollo están demostrando su clara interrelación con la gestión de la calidad porque no es posible aplicar la filosofía de la mejora continua en una organización donde antes tiene que aprender a conocer lo que es calidad (p.6).

### **b) Definición de la Calidad**

En Japón el término calidad traducido es “*Hinshitsu*,” palabra contenida por dos caracteres chinos: una que significa “*bienes*” y otra “*calidad*” entendiéndose entonces que el concepto calidad puede ser definido de manera diferente por la variedad de productos que el cliente busca, siendo así que el cliente busca y siempre varía de acuerdo a su gusto y necesidad para su propia satisfacción, así como lo refiere (Ishikawa,1989) “La calidad es lo que las personas compraran con satisfacción (p.18). Encontrar un producto o servicio que satisfaga las expectativas es parte de una gestión de calidad porque no solo se busca cumplir características del producto , sino también que cause agrado a lo que va a comprar el cliente , como más adelante corrobora adicionalmente a este concepto (Juran,1990) quien define a la calidad como la Ausencia de deficiencias, porque si estas están presentes en el producto crean insatisfacción, lo cual dirige a realizar sus queja, devoluciones, reclamaciones y otros (p.4), un producto o servicio debe de estar libre de errores que evita que genere disconformidad; identificar los procesos que se tiene que realizar para cubrir la necesidad que busca un cliente, formando así parte inicial del proceso de calidad ,como lo señala: (Méndez,2006) refiere que el sistema de calidad participa a todas las fases de vida de un producto y su proceso, desde la identificación inicial de las necesidades y los requerimientos del mercado hasta la satisfacción final de estos requisitos (p.30), es decir que la calidad también implica identificar necesidades de los clientes y como tal va a cubrir

necesidades por sectores o segmentaciones ya que se podrá identificar para grupos determinados Continuando seguidamente con (Núñez,2007) quien define a la calidad como el conjunto de requisitos que deben de cumplirse previamente a la realización de un producto o servicio, el cual está orientado a satisfacer la necesidad del consumidor o cliente (p.34). Y según (Sánchez,2010) define a la calidad como la implicancia de la satisfacción del usuario al conseguir un servicio completo. Quiere manifestar también que la satisfacción de la calidad se debe dar desde el momento que el cliente hace contacto con el vendedor y con los demás que lo continúan quiere decir con toda la organización. En otra definición encontramos a (V.Feingenbaum citado en Vargas Aldana,2014) sostiene que la calidad es un Modo De Vida corporativa, es una forma de administrar una organización, dando a definir Que la calidad no solo lo representa la parte del proceso productivo y técnico de una organización, sino también la parte organizativa y administrativa.

### **2.2.2 Definición de Gestión de calidad**

Según (Udaondo,1992) menciona que la gestión de calidad es el Conjunto de caminos mediante el cual se consigue la calidad, a dicho camino se incorpora al proceso de gestión, que indica: dirección; gobierno, y coordinación de actividades, así es de tal manera que la GC participa en definir , analizar, y garantizar que los productos ofertados cumplan las necesidades del cliente alcanzando la calidad deseada, mejorándola a la vez de acuerdo a la exigencia del mercado (p.6). Mientras que para ( Juran J.M. 2007) la gestión de calidad consiste en la totalidad de medios por los cuales logramos la calidad” el cual implica la participación y colaboración de los trabajadores y altos directivos (p.91). Además según (Pola,2009) menciona a la Gestión de calidad como el conjunto de acciones

que van encaminadas siempre de la mano con la planificación, organización , ,control de la función de calidad dentro de una empresa lo cual implica definir claramente las políticas de calidad, planificación en base a objetivos y claros y definidos,, establecer funciones y responsabilidades, hacer una selección y formar al personal para cada lugar de trabajo, realizar motivación al personal, controlar, supervisar el desarrollo del programa (p.24). Según (Cuatrecasas, 2012) añade que la gestión de la calidad tiene como objetivo básico conseguir plenamente la calidad total lo suficientemente necesaria y especificada por los clientes, a través de la intersección de las tres calidades que son calidad de diseño; de la producción y lo que desea el cliente conseguirán el propósito de la Calidad ideal y satisfacción total (p.33).

#### **2.2.2.1 Dimensiones de la Gestión de Calidad**

- **Planificación de la calidad**

Según (Griful&Canela,2002 ) refiere que la planificación de la calidad tiene como propósito coordinar y definir la actividades necesarias para lograr los objetivos de calidad (p.21), es decir planificar lo que se va a realizar frente a lo que se quiere lograr; según (Juran J.M.,1990).Considera que la Planificación es desarrollar a los productos a través de una serie de procesos muy necesarios que ayudan a lograr la satisfacción del cliente, conocer e identificar al cliente más sus expectativas es importante ya que se puede conocer lo que el cliente busca, porque de eso dependerá saber las características del producto que buscan más los procesos que se necesitarán para elaborarlos. Mientras que Según (Pola,2009) indica que para lograr una buena gestión de calidad es necesario tener un buen sistema de objetivos, porque sin ellos es imposible planificar y considerada como la primera etapa de

gestión de calidad (p.23); Según (Juran,J.M,2007) El autor manifiesta que para realizar una buena planificación con una buena gestión implica realizar una serie de pasos:

- Determinar quienes son los clientes, identificarlos.
- Determinar las necesidades de los clientes, conocer sus expectativas
- Desarrollar las características del producto que responder a las necesidades de los Clientes, que cumplan lo requerido
- Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto, que corroboren en el desarrollo del producto y cumplan esas características
- Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas (p.19).

- **Control de calidad**

Para (Publishing,1996).Describir la calidad total es referir que todos son responsables de lograrla, como así también los altos niveles de dirección, la calidad total no lo determina la empresa , aquí quien puede dar esa información de gran importancia son los consumidores, llamados también usuarios o clientes, porque se tiene presente la visión externa, calidad total implica que el termino calidad se ejecute en cada fase de posesión o consumo de servicios o productos, tengamos presente que la calidad total es tanto interna como externa (p.73); Según Según (Ishikawa,2007) manifiesta que para tener un control de calidad conformado por el diseño , la producción; la comercialización, prestación de servicio del producto, y servicio con dirección de eficacia de coste y que tenga una utilidad óptima para el cliente, además que todo esto el cliente lo compra con satisfacción, deben de



participar desde la dirección, fábricas, oficinas centrales y departamentos relacionados como el área de diseño, el área de producción , el área de comercialización, el área de ventas , el área de compras y todos los que tengan que ver con este fin deben de trabajar juntos para lograr ese objetivo (p.2); siendo así que según (Feingenbaun citado en Miranda&Chamorro&Rubio,2007) define por primera vez como un sistema eficaz que integra el desarrollo de la calidad, los esfuerzos y mantenimiento de las diferentes grupos para mejorarlo y así poder permitir que la producción y servicios se realicen en los niveles más económicos que permitan la satisfacción del cliente (p.24). Para terminar (Juran J.M.,1990) refiere que para seguir este proceso consta realizar los siguientes pasos:

- Evaluar el comportamiento real de la calidad.
- Comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad.
- Actuar sobre las diferencias.(p.19)

- **Mejora de la Calidad**

Según (Publishing,1996) es claro de indicar que “habiendo ya identificado las causas en una empresa por haber ofrecido productos de muy baja calidad, lo lógico ante esto es mejorar, hasta incluso perfeccionar los niveles bajos de calidad, es necesario tomar esta acción para neutralizar , eliminar o reducir el impacto de esas causas, no obstante es imprescindible señalar que esta tarea de corrección debe realizarse en toda la empresa”, en esta fase se considera la generación de un sistema organizado para corregir las falencias originadas en la fase de planificación, para así evitar futuros problemas de calidad. Siendo así que según (Ishikawa,1989)manifiesta que “es vital que todas las personas de la empresa estén

conscientes de los problemas y pensar constantemente en los posibles adelantos y la mejora continua, porque cuando las personas creen que no hay problemas dejan de marchar hacia adelante y empiezan a ir hacia atrás”, todo esto dependerá de las actitudes de las personas y de sus modos de pensar; según (Juran J.M.,2007) en este proceso el objetivo es elevar las cotas de la calidad a niveles sin precedente («avances»). La metodología consta de una serie de pasos universales:

- Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente.
- Identificar las necesidades concretas para mejorar los proyectos de mejora.
- Establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin.
- Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria para que los equipos (p.31).

### **2.2.3 Círculos de Calidad**

Según (Udaondo,1992) manifiesta que son grupos de personas conformadas por un número comprendido entre cinco y nueve miembros, quienes a través de reuniones periódicas de una o dos horas de duración, el cual se celebra aproximadamente una vez a la semana, estudian problemas de calidad o relacionados a su trabajo de los cuales se excluyen los que se refieren a temas salariales y los que sobrepasen su ámbito de competencia. Estas reuniones suelen celebrarse fuera de las horas de trabajo o en un tiempo cedido por la empresa a cargo de su jornada y por las que no reciben alguna remuneración adicional. El objetivo es actuar en grupo para poder analizar problemas concretos elegidos por ellos proponiendo a la vez soluciones de los mismos a través de esta dinámica y sus

resultados poder conseguir mejorar el ambiente laboral y sus condiciones de trabajo (p.60)

#### **2.2.4 Principios de la gestión de calidad.**

Según (Núñez,2007) refiere que la estructura de la norma ISO nos hace conocer los principios fundamentales para la gestión de la calidad que a continuación las describiremos:

##### **- Enfoque al cliente.**

Es conveniente e importante reconocer las necesidades presentes y futuras de los clientes porque de ellos dependen los organismos; porque se tiene que cumplir en satisfacer sus exigencias y que los organismos se esfuercen por ir delante de las expectativas (p.39) .

##### **- Liderazgo.**

No es posible realizar ni mucho menos llevar a desarrollar un sistema de gestión de calidad sin contar con el liderazgo, porque gracias a este punto tan importante es que se puede establecer la finalidad y tener las orientaciones en la organización, creando un ambiente donde todos puedan participar y comprometerse en alcanzar objetivos establecidos en la organización (p.43).

##### **- Implicación del Personal.**

Fuera de los recursos materiales y tecnológicos el capital humano, Tiene el valor esencial más importante dentro de la organización; ISO trabaja y resalta el tema de la motivación porque un capital motivado es capaz de implicarse de lleno a los procesos , formación y preparación en temas que los hacen más competentes para su desempeño y lograr objetivos de calidad, como también resalta que se debe de ubicar al capital humano de acuerdo a sus competencias donde se pueda desenvolver mejor (p.44).

##### **- Enfoque basado en procesos.**

Definir , acotar y analizar previamente, es parte del análisis de la mejora de los procesos para llevar una buena gestión de calidad. Su aplicación deriva de definir de manera sistemática aquellas actividades que son necesarias para obtener un resultado, de establecer una responsabilidad clara orientada a la gestión de actividad clave para la organización , de poder analizar y medir el potencial de aquellas actividades que son clave para la organización; de poder identificar conexiones de las actividades claves con y entre las funciones de la organización; de poder evaluar riesgos, de poder focalizar factores como recursos, métodos y materiales (p.46).

**- Enfoque de sistema para la Gestión.**

Un sistema de eficacia y eficiencia es el resultado de la contribución de identificar, gestionar y comprender procesos interrelacionados para la consecución de sus objetivos (p.47)

**- Mejora Continua.**

Está orientada a conseguir de manera muy constante de dar el cumplimiento de los requisitos del cliente, por lo tanto , su satisfacción que en definitiva es el objetivo de la calidad, y para ello contamos con los elementos , como : la política de calidad de dirección de la organización, acciones correctivas y preventivas, evaluación y análisis de proceso, previstos en la norma (p.49).

**- Enfoque basado en Hechos para la toma de decisiones.**

El análisis de datos y de información sirven de fundamento para las decisiones eficaces; la metodología ISO ofrece mucho valor para la medición , evaluación de datos, los cuales son usados en el proceso de mejora continua, es recomendable invertir tiempo y recursos para la toma de datos y análisis de los mismos y es recomendable buscar aquellas causas que

provocan deficiencias en la calidad que la impiden avanzar (p.51)

**- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.**

Existe una dependencia y una relación mutuamente benéfica entre la organización y sus proveedores que aumenta las capacidades de ambas partes para crear valor. Aquí se tiene que establecer con el proveedor una relación que equilibre la ganancia a corto y largo plazo, como también identificar y poder seleccionar a proveedores que son críticos; establecer comunicación clara y abierta, compartir información y plan futura, establecer actividades de fin común de desarrollo y mejora; alentar y reconocer mejoras y realizaciones de los proveedores (p.52).

**2.2.5 Norma ISO 9001**

Para hablar de calidad no podemos dejar de mencionar a la norma ISO ya que es un instrumento evaluador que hoy en día es aplicada a todas las actividades, industriales , técnicas y comerciales que evalúa los requisitos y las características que deben de cumplir un producto y/o servicio, y es definida por :

Según (Núñez,2007) menciona que es la especificación técnica u otro documento accesible al público establecido con la cooperación y el consenso o la aprobación general de todas las partes interesadas, basada sobre resultados conjugados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, que contempla ventajas para el conjunto de la comunidad y aprobada por un organismo cualificado a nivel nacional, regional o internacional (p.21).

- **ISO 9001**

Según (Núñez,2007) indica que es llamada como *“Requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad”*, de una forma u otra es la estrella de la familia ISO, se aplica de manera concreta en cada organización, sobre la cual se lleva a cabo la certificación por parte del

ente certificador, aquí se especifica todos los requisitos que son necesarios para poder implantar un sistema de Gestión de Calidad en la organización, siempre está direccionada a la satisfacción del cliente a través de la mejora continua de procesos que dan lugar a los servicios y productos (p.38).

### **2.2.6 Modelo EFQM**

Según (Griful&Canela,2002 ) El modelo se creó con el fin de aumentar la competitividad de las empresas europeas utilizando la filosofía de la gestión de la calidad total, 14 empresas fundaron en 1988 la organización *European Foundation For Quality Management*. Este modelo dispone de un esquema propio formado por nueve criterios de evaluación de la excelencia de una organización. El modelo se basa en las tendencias actuales de la gestión de la calidad, la orientación al cliente las alianzas con los proveedores, la implicación de personal, las decisiones basadas en procesos, y hechos, el liderazgo, y la coherencia con los objetivos, la responsabilidad social, la mejora continua, la innovación y la orientación hacia el logro de resultados (p.39)

Dentro de este modelo se describen algunos aspectos :

- Liderazgo.

Examinan como los lideres implantan , facilitan y desarrollan la misión, como los valores de la empresa, implicando al personal, y ,manteniendo el compromiso con las partes interesadas

- Política y Estrategia.

Se refiere a como se implantan tanto la misión como visión con una estrategia centrada en las partes interesadas, ambas han de estar fundamentadas en la información del seguimiento del rendimiento y las actividades con relación a la creatividad la

investigación y el aprendizaje

- Gestión del personal

Se refiere a como las personas trabajan, gestionan , se desarrollan , aprovechando así su conocimiento y potencial.

- Alianzas y recursos

Se refiere a como la organización gestiona y planifica las alianzas externas con los proveedores y los recursos internos apoyada en su política y estrategia.

- Procesos

Se refieren a como se identifican, gestionan y revisan los procesos y a como se corrigen a fin de asegurar la mejora continua en todas las actividades

- Resultados en los clientes.

Se refiere a que consigue la organización en lo relativo a sus clientes externos, incluyendo medidas de percepción externa, como a encuestas de satisfacción del cliente, como también indicadores del rendimiento.

- Resultados en el personal

Alude a lo que consigue la empresa en relación con las personas que la conforman, teniendo en cuenta indicadores de rendimiento interno, como la percepción que tiene el personal hacia la empresa.

- Resultados en la sociedad.

Alude a los, logros que está alcanzando la empresa en relación a la sociedad es decir tanto local como nacional y extranjera , teniendo en cuenta los indicadores de la percepción de la empresa por la sociedad como los internos (reciclaje,macenazgo,residuos).

- **Resultados Clave**

Son los logros que ha conseguido la empresa con relación al rendimiento, tanto resultados como indicadores.

En resumen, las ventajas y características del EFQM son:

- El modelo sirve para cualquier tipo de organización y cualquier clase de actividad.
- Esta ordenado sistemáticamente.
- Se basa en hechos y experiencias contrastadas, no en opiniones personales.
- Es un marco de referencia que da una base conceptual común a todo el personal.
- Constituye un instrumento de formación en la gestión de calidad para todo personal.
- Sirve para diagnosticar la situación real de una empresa, (p.40).

### **2.2.7 MYPE (Micro y pequeñas empresas) Origen**

Las mypes han surgido de dos formas diferentes:

Por un lado se originó como empresa dicha propiamente ya que se podía distinguir entre la organización y una estructura, y existe la gestión empresarial donde hay un propietario y donde hay un trabajo renumerado.

Por otro lado tenemos a la mype como origen familiar, aquí solo preocupa el tema de supervivencia , no se presta la atención debida al capital, costo de oportunidad, inversión, haciendo que estas limitaciones formen un aspecto negativo que afecta a la producción, siendo visible en los años 70 prosiguiendo a una inestabilidad macroeconómica continuando hasta la década de los 80, siendo en este periodo la evolución de las MYPE.

#### **Definición**



Según (Adriani&otros2004 citado en Zembaid,2012) menciona que “forman parte de un grupo dominante de empresas que colaboran de manera significativa a la creación del empleo generando ingresos y satisfaciendo necesidades en algunos mercados que son poco atractivos para aquellas grandes empresas, manifiestan también que en las mypes se llegan a formar a los futuros grandes empresarios y que es un medio total de autodesarrollo, porque las Mypes son la parte estratégica que toma un país para el desarrollo del mismo”(p.2).

Según el art.2 de la ley 28015:

Son las unidades económicas que ya existen en un país dentro de su sociedad, estas están constituidas por una persona natural o persona jurídica, las mypes tienen como propósito realizar actividades de: extracción, transformación; producción; comercialización de bienes o prestaciones de servicios.

Se encuentran diferenciado por dos rubros donde . Las mypes presentan las siguientes características:

a) Por el número de trabajadores.

- La microempresa abarca de 1 hasta 10 trabajadores.
- La pequeña empresa abarca de 1 hasta 100 trabajadores.

b) Por el nivel de ventas anuales:

- Las microempresas hasta el monto máximo de 150 UIT.
- La pequeña empresa a partir del monto máximo señalado y hasta 1700 UIT.

### **2.2.8 Importancia de las Mypes**

Según (Sánchez,2006) menciona que las Mypes en el Perú vienen a ser el componente más importante de todo el motor de nuestra economía, Se puede decir que a nivel nacional las

Mypes brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y son aquellas que generan el 40% del producto bruto interno(PBI).

- Las MYPES abarcan varios aspectos importantes entre ellos tenemos:
- Las mypes contribuyen con el aumento al PBI.
- Las mypes contribuyen a la generación del empleo.
- Las mypes son el motor de desarrollo económico.
- Crean más empresas por año.
- Con los créditos aprobados de las cajas de ahorro y crédito representan al crecimiento económico de 13.7%.
- Según el informe del ministerio de la producción produce al término del 2017, indican que en el Perú existen 1 millón 270 000 mypes lideradas por mujeres (p.128).

### **2.2.9 MYPE-“Mueblería Maylin”**

Realizan actividad de venta de muebles formalmente constituida 3 años , pertenece al rubro: venta de muebles fabricados del sector comercio, está conformado por la dueña que a la vez cumple las funciones de administradora porque es quien dirige y lleva a cabo el progreso de su negocio, , su empresa conforma a 3 trabajadores en total , está ubicada en el distrito de Amarilis, fabrican muebles y tapizados al gusto del cliente.

## **2.3 Marco Conceptual.**

### **2.3.1 Caracterizar**

Determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que claramente se distinga de los demás. (Adj). Dicho de una cualidad: que da carácter o sirve para distinguir a alguien o algo de sus semejantes. Según ,(RAE).

### **2.3.2 Empresa**

Según (Deming citado en Miranda&Chamorro&Rubio,2007) define a la empresa como la cadena de suministro para los clientes siendo así que cada individuo pasa a ser el cliente de la persona que le suministra material o información para que pueda realizar su trabajo, y suministrador de la persona a quien entregara este trabajo realizado.(p.24)

Según (Juran citado en Miranda;Chamorro y Rubio,2007) refiere que en una empresa cada uno controla una parte o todo el proceso que tiene cliente o proveedor.(p.24)

### **2.3.3 Talento humano**

Forman un parte muy importante de un modelo de gestión a implantar, para ello es necesario tenerlos motivados, integradas, y que se sientan satisfechas con su participación. Para la integración sea completa se tiene que ofrecer una comunicación abierta de manera descendente y conseguir información necesaria., como también ascendente, consideradas a al personal que encuentre accesible a sus superiores para asesorarse y consultar, existen aspectos importantes con relación a la cobertura es decir relacionados a la selección ;formación, creatividad, retribución, etc. De acuerdo a los principios de organizaciones eficientes la eficiencia del sistema mejorara si operan en trabajos en equipo y manejar grupos y círculos de calidad

(Chiavenato,2009) Considera que “se les debe visualizar como asociadas de las organizaciones. En esa calidad, son proveedoras de conocimientos, habilidades, competencias y, sobre todo, de la aportación más importante para las organizaciones: la inteligencia que presenta decisiones racionales e imprime significado y rumbo a los objetivos globales”. En este sentido, las personas constituyen parte integral del capital intelectual de la organización.”(p.11)

### **2.3.4 Comercio.**

Según (Olavarría,1969) menciona que “es la rama de la actividad humana cuyo objetivo es la aproximación de productos al consumidor a través del cambio o de las operaciones que tienden a facilitarle o extenderle habitualmente con fines de lucro y en el tiempo, lugar ,calidad y cantidad conveniente” (p.6).

### **2.2.5 Estrategia**

Según (Cuatrecasas, 2012) refiere que eestablecer una estrategia implica utilizar información más adecuada, esta información sale de los clientes, empleados, competidores y mencionar también por el Ben Benchmarking(información acerca de estilos y procedimientos de gestión de empresas modernas (p.12).

### **2.3.6 Proceso**

Según (González, T. C. ,2006), refiere que es aquel conjunto de actividades que fueron realizas por uno o varios individuos, el objetivo es transformar entrada en salida que son útiles para los clientes. Sin dejar de recalcar que cada grupo de procesos conforma una cadena de valor por la que se quiere obtener la satisfacción del cliente (p39).

### **2.3.7 Normalización.**

(Editorial,2015)Actividad que consiste en elaborar; difundir y poder aplicar estas normas, ofrece soluciones a situaciones repetitivas, por sobre todo en el ámbito de las ciencias, en la técnica y en la economía con el objeto de unir criterios y poder utilizar un lenguaje común en cada ámbito concreto.

### **2.3.8 Acreditación**

Según (Editorial,2015) menciona que es el proceso a través del el cual una organización autorizada, reconoce totalmente que una organización es competente para realizar una determina actividad de evaluación como conformidad (p.14)

### **2.3.9 Trabajo en Equipo**

Según (Miranda,Chamorro y Rubio2007) indica que se puede definir Equipo como al pequeño grupo de personas que tienen habilidades complementarias, que a la vez están comprometidas con una finalidad común. Pues es así el trabajo en equipo es arte de uno de los pilares fundamentales de la gestión de calidad total porque permite al máximo el aprovechamiento de los conocimientos y capacidades de todos los miembros de la organización (p.59).

### **III Hipótesis**

(Bernal,2010“Las investigaciones de tipo descriptivo no requieren formular hipótesis; es suficiente plantear algunas preguntas de investigación que, como ya se anotó, surgen del planteamiento del problema, de los objetivos y, por supuesto, del marco teórico que soporta el Estudio”.(p.136).

En esta investigación “Caracterización de la Gestión de Calidad en la Mype del sector comercio : caso Mueblería Maylin Huánuco-2019” no se elabora hipótesis dado que es una investigación descriptiva , porque solo describirá las principales características de los colaboradores , de la Mype y de la Gestión de Calidad.

## IV Metodología

### 4.1 Diseño de la Investigación.

El tipo de investigación será cuantitativo porque presenta información con datos numéricos que serán analizados bajo procesos estadísticos.

*((hernandez,Fernandez&Baptista,2014) “ Debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar con métodos estadísticos.”(p.5).*

La investigación será descriptiva porque se busca y describir las características de la gestión de calidad.

*(Hernandez,Fernandez&Baptista,2014) la investigación de nivel descriptiva “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (p.80).*

*(Bernal,2010) “Una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto”.(p.113)*

El diseño de la investigación será no experimental-Transversal

No Experimental: No hubo control de variable.

*(Hernández, Fernández y Baptista, 2014). “No se manipula las variables. Se observa el estado existente de la investigación, no existe control en las variables ni se influyen en ellas” (pág. 152).*

Por tanto esta investigación presenta un diseño no experimental”

Es transversal porque se recoge la información en un solo momento

*(Hernandez&Mendoza, 2018)“Investigaciones que recopilan datos en un momento único.”(p.187).*

**M:** Muestra conformada por los dueños y trabajadores de la MYPE “Mueblería Maylin”

**O:** Observación de variable “Gestión de Calidad”



## 4.2 Población y muestra

### 4.2.1 Población

La población de nuestra investigación está conformada por todas las microempresas del sector comercio, rubro: venta de muebles en el distrito de Huánuco.

*(Bernal,2010) “Población es la totalidad o el conjunto de todos los sujetos o elementos que tienen ciertas características similares y a los cuales se refiere la investigación”(p.189).*

**N= 37**

<b>Descripción de la división</b>	<b>N° de MYPEs</b>
Venta de muebles	37
<b>Total</b>	<b>37</b>

*Fuente: Municipalidad de Huánuco  
Elaboración: el investigador*

### 4.2.2 Muestra

La muestra seleccionada será no probabilística porque estará compuesta por el estudio de caso de una microempresa “Mueblería Maylin” y la encuesta se aplicará a cuatro colaboradores.

**n = 4**

*(Hernandez&Mendoza,2018) “Muestra no probabilística o dirigida es aquel Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”(p.200).*



**- Criterios de Inclusión y Exclusión.**

*(Vara,2010) Los criterios de inclusión y exclusión son aquellos limites que discriminan entre los que serán parte del estudio y los que no lo serán (p.222)*

***Inclusión:***

- Colaboradores que tienen tres años laborando en la Mype.
- Colaboradores que desean ser partícipes del estudio de investigación de la Gestión de Calidad.

***Exclusión:***

- No se considerará a los clientes por no ser el objeto de estudio.
- No se considerará a los proveedores porque no son objeto de estudio.

### 4.3 Definición y Operacionalización de las Variables

VARIABLE		DEFINICIÓN OPERACIONAL			
DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GESTION DE LA CALIDAD</b>	<i>(Juran J.M.2007)La gestión de calidad consiste en la totalidad de medios por los cuales logramos la calidad. La gestión de calidad incluye los tres procesos de la trilogía de la calidad: planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad.(p.91)</i>	Planificación de la Calidad	<i>(Juran J.M.2007)” La planificación de la calidad es la actividad para (a) determinar las necesidades de los clientes y (b) desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer esas necesidades.” (p.91).</i>	Políticas	LIKERT
				Objetivos	
				Comunicación	
		Control de la Calidad	<i>(Juran J.M.2007) “El concepto de control es el de «mantener el statu quo»: mantener un proceso en su estado planificado, de forma que siga siendo capaz de cumplir los objetivos operativos”(p.152).</i>	Procesos	
				Supervisión	
				Evaluación	
		Mejora Continua	<i>(Juran J.M.2007)El Propósito del proceso de mejora de la calidad consiste en crear y mantener una empresa sana, creciente y rentable, con un empleo estable. Aunque las actividades de mejora de la calidad puedan eliminar trabajo, ningún empleado perderá el empleo como consecuencia directa de su implicación en los trabajos del proceso de mejora de la calidad”.(p.83).</i>	Retroalimentación	
				Clima Laboral	
				Seguimiento	

## 4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

### 4.4.1 Técnicas:

- **La encuesta**

La técnica que se utilizará será la encuesta, la cual está dirigida a los colaboradores de la MYPE “Mueblería Maylin”, con la finalidad de obtener la información que se busca respecto a la Gestión de Calidad.

*(Bernal,2010) “es una de las técnicas más utilizadas para recolectar información , está a la vez se fundamenta en un cuestionario conformado por una serie de preguntas”(p.194)*

### 4.4.2 Instrumentos

- **Cuestionario**

Está conformado por 8 preguntas de datos relacionados a los colaboradores y la mype y 9 preguntas estructuradas con relación a las dimensiones de la variable, aplicada a los colaboradores de la Mype Mueblería Maylin.

*(Hernandez,Fernandez&Baptista,2014) Se refiere al cuestionario como el conjunto de preguntas que se realiza a una determinada población relacionadas a una o más variables”(p.217).*

- **El Programa Excel** (Para procesar los datos estadísticos)

## 4.5 Plan de Análisis

Para el estudio de investigación de la caracterización de la Gestión de Calidad en la Mype del sector comercio, caso. “Mueblería Maylin” Huanuco.2019, se procederá al recojo de información, para lo cual se realiza la coordinación con la representante y a la vez propietaria de la Mype, para poder aplicar la técnica de la encuesta a través del instrumento: que es el cuestionario que está conformada por ocho preguntas de datos generales de los colaboradores y de la Mype y nueve preguntas relacionada a las dimensiones de la gestión

de calidad , luego se realizará la tabulación posteriormente se graficará de acuerdo a las dimensiones de la variable de estudio. Se elaborarán tablas de distribución , frecuencias , figuras estadísticas, procediendo a realizar todo esto en el programa Excel y Microsoft Word 2019, luego se realizará la interpretación de los resultados de cada tabla y figura , terminando con el análisis de los resultados, lo cual permitirá llegar a las conclusiones por cada objetivo planteado y plantear también las recomendaciones .

#### 4.6 Matriz de Consistencia

ENUNCIADO	OBJETIVO	VARIABLE	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad en la Mype sector comercio caso: “Mueblería Maylin”- Huánuco 2019?	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>-Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la Mype sector comercio caso: “Mueblería Maylin”- Huánuco 2019</p>	Gestión De Calidad	Según Bernal,2010. “Las investigaciones de tipo descriptivo no requieren formular hipótesis; es suficiente plantear algunas preguntas de investigación que, como ya se anotó, surgen del planteamiento del problema, de los objetivos y, por supuesto, del marco teórico que soporta el estudio”.(p.136).Por lo tanto el presente trabajo no requiere de hipótesis	<p><b>Tipo:</b> Descriptiva</p> <p><b>Nivel:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental Transversal</p> <p><b>Técnica:</b> -Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO</b> -Cuestionario</p>	<p><b>Población:</b> La población de nuestra investigación está conformada por 37 microempresas del sector comercio, rubro: venta de muebles en el distrito de Huánuco. <b>N=37</b></p> <p><b>Muestra.</b> La muestra seleccionada será no probabilística porque estará compuesta por el estudio de caso de una microempresa “Mueblería Maylin” y se aplicará a cuatro colaboradores. <b>n= 4</b></p>
	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>- Describir las principales características de los colaboradores de la Mype sector comercio caso: “Mueblería Maylin”- Huánuco 2019</p> <p>- Describir las principales características de la MYPE sector comercio caso: “Mueblería Maylin”- Huánuco 2019 .</p> <p>- Describir las principales características de la Gestión de Calidad en la MYPE sector comercio caso: “Mueblería Maylin”- Huánuco 2019 .</p>				

## 4.7 Principios éticos

### **Universidad Los Ángeles de Chimbote con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica.**

Como estudiante investigadora soy consciente de la gran responsabilidad que se tiene al desarrollar el Proyecto de investigación , por tanto me rijo a los siguientes principios:

#### **Protección a las personas**

Mi proyecto de investigación trabaja con personas, por lo tanto cumple con proteger su identidad, dignidad, confidencialidad, diversidad y privacidad, siendo así el caso de respetar su decisión de incorporación previo a la información y explicación de un alcance y porque se eligió a su MYPE para trabajar al tema de estudio porque son ellos quienes brindaron información importante para que este estudio tenga el alcance necesario, respetando a la vez su participación voluntaria.

#### **Cuidado del Medio Ambiente y la biodiversidad**

Cuidar el medio ambiente del cual estamos rodeados es responsabilidad de todos , Manifiesto que el presente Proyecto de investigacion no hace estudios sobre las plantas , animales , y el medio ambiente , por tanto el estudio de la caracterización de la Gestión de calidad en la Mype del sector comercio caso: “Mueblería Maylin”- Huánuco 2019 Tomará el punto de referencia para influir en el conocimiento del cuidado del medio ambiente.

#### **Libre Participación y derecho a estar informado**

Para el inicio y desarrollo de la investigacion e incluso la estructuración de mi tema de estudio ,el cual fue orientado y explicado por los docentes de mi casa de estudios , por lo cual manifiesto que el Proyecto de investigacion cumple con este principio, siendo así que me rijo al lineamiento de estudio de la Gestión de Calidad , y porque se tiene además la libre

voluntad y libertad de participación propia.

### **Beneficencia no maleficencia**

El presente trabajo de investigación práctica y tiene presente este principio desde la autorización que se da para iniciar el trabajo de estudio hasta finalizarlo, siendo relevante.

siempre el termino bienestar, ya que no se busca por ningún motivo causar daño alguno; más al contrario la Caracterización de la Gestión de Calidad en la Mype del sector comercio caso: “Mueblería Maylin”- Huánuco 2019 obtendrá el beneficio de conocer cómo y cuáles son las características de la Gestión de la calidad, gracias a la descripción de información que recopilamos en este proyecto.

### **Justicia.**

La Caracterización de la Gestión de Calidad en la Mype del sector comercio caso: “Mueblería Maylin”- Huánuco 2019 toma como fuente de información libros , antecedentes de otros trabajos de investigación , revistas, y como fuente para llegar a resultados estadísticos una encuesta realizada a los dueños y trabajadores para llegar a datos fidedignos que contribuyen a la investigación y a futuro será fuente de antecedente para otros estudios , cumpliendo este principio.

### **Integridad Científica.**

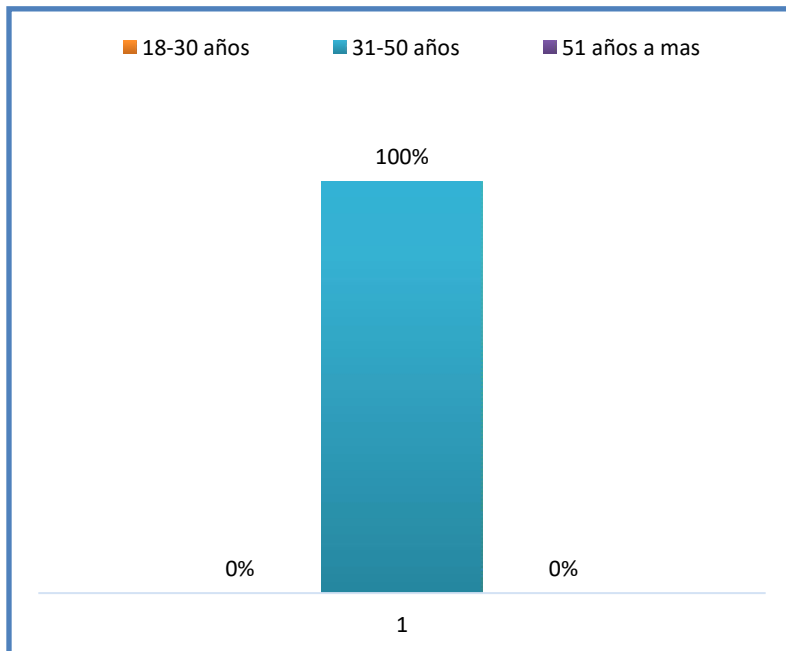
En el Proyecto de investigación La Caracterización de la Gestión de Calidad en la Mype del sector comercio caso: “Mueblería Maylin”- Huánuco 2019 cumplimos con este principio desde el respeto por las personas, cuidar el medio ambiente de manera indirecta, , justicia, el derecho de estar informado, y la beneficencia y no maleficencia, porque como futura profesional Lic. en Administración se hará evidente en la práctica de ética y deontología, para ser y continuar con las responsabilidades como ciudadana.

## V Resultados

**Tabla 1.** *Edades de los colaboradores de la empresa.*

<i>Opción</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>Hi%</i>
18-30 años	0	0%
31-50 años	4	100%
51 años a mas	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE: "Mueblería Maylin"



**Figura 1.** *Edades de los integrantes de la empresa.*

**Fuente:** Tabla N°1

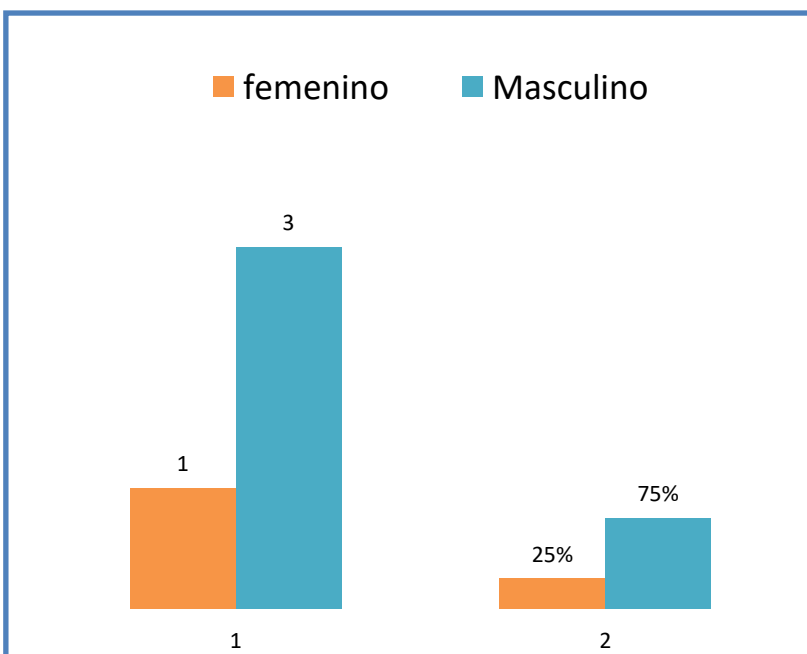
Interpretación: Conforme se ve los resultados en la tabla y la figura, de los 4 encuestados, que componen en mi estudio de caso, equivalen al 100%, de la muestra de estudio el 100% representa a la edad 31-50 años que promedian los colaboradores



**Tabla 2. Género de los colaboradores de la empresa.**

<i>Opción</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>Hi%</i>
<i>femenino</i>	<i>1</i>	<i>25%</i>
<i>Masculino</i>	<i>3</i>	<i>75%</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>4</i></b>	<b><i>100%</i></b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE: "Mueblería Maylin"



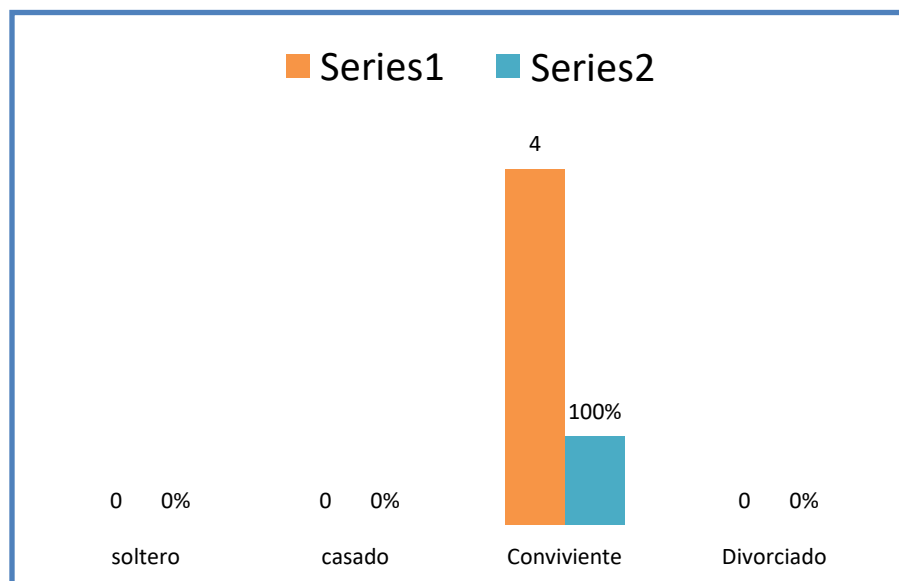
**Figura 2. Género de los integrantes de la empresa**  
*Fuente:* Tabla N°2

Interpretación: Conforme se ve los resultados en la tabla y la figura, de los 4 encuestados, que componen en mi estudio de caso, equivalen al 100%, de la muestra de estudio el 75% pertenece al género masculino, el 25% pertenece al género femenino

**Tabla 3. Estado civil de los colaboradores.**

<b>Opción</b>	<b>f<sub>i</sub></b>	<b>H<sub>i</sub>%</b>
<i>soltero</i>	0	0%
<i>casado</i>	0	0%
<i>Conviviente</i>	4	100%
<i>Divorciado</i>	0	0%
<b>total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE: "Mueblería Maylin"



**Figura 3. Estado civil de los integrantes.**

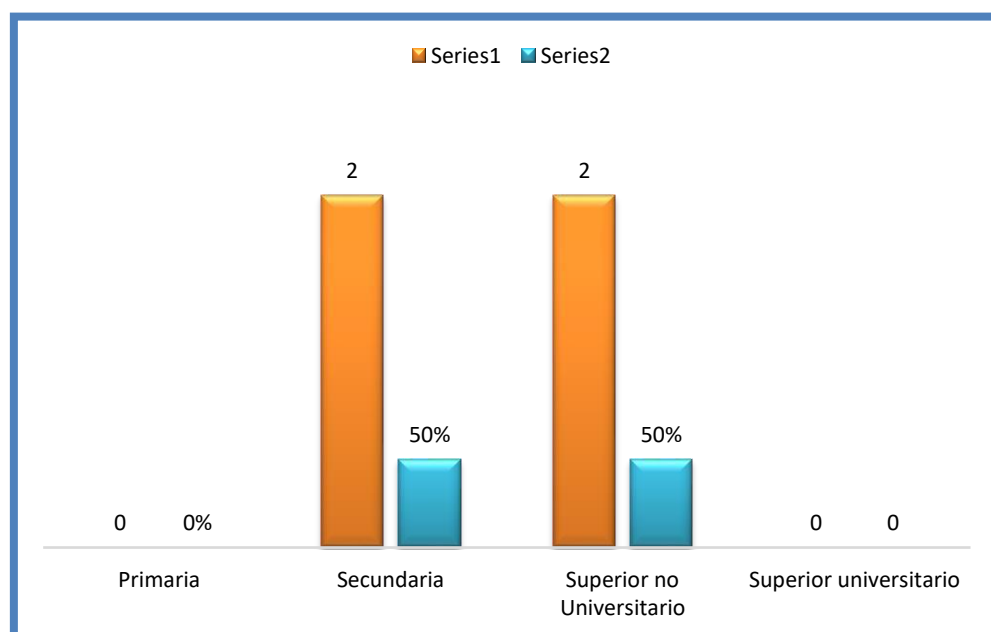
**Fuente:** Tabla N°3

Interpretación: Conforme se ve los resultados en la tabla y la figura, de los 4 encuestados, que componen en mi estudio de caso, equivalen al 100%, de la muestra de estudio el 100% contestó que en su estado civil son convivientes.

**Tabla 4. Grado de Instrucción de los colaboradores**

<i>Opción</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>H<sub>i</sub>%</i>
<i>Primaria</i>	2	50%
<i>Secundaria</i>	2	50%
<i>Superior no Universitario</i>	0	0
<i>Superior universitario</i>	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE: "Mueblería Maylin"



**Figura 4. Grado de Instrucción.**

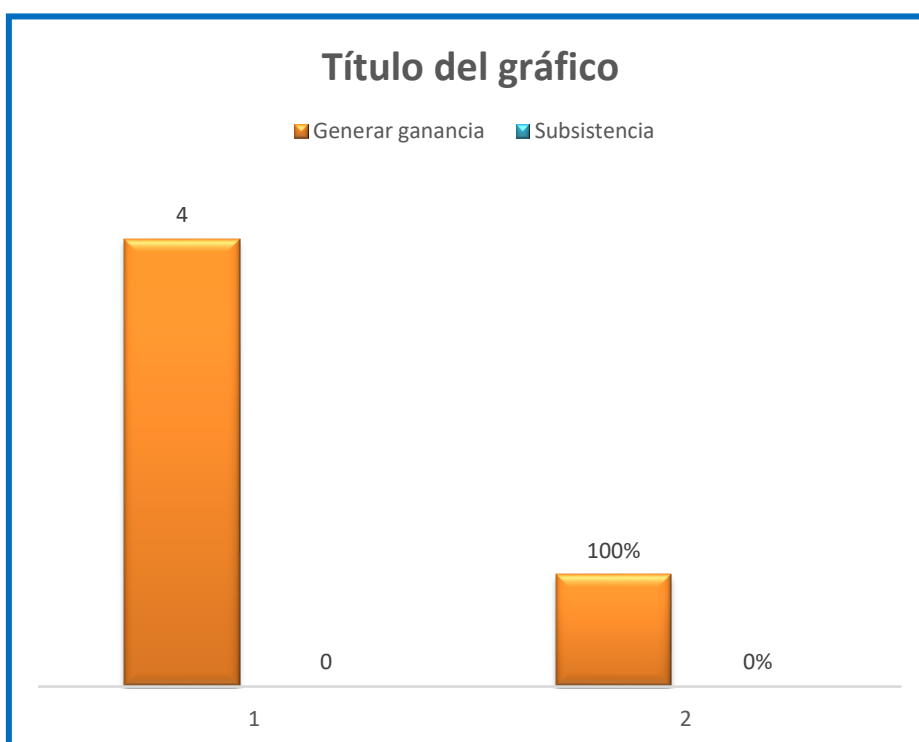
*Fuente:* Tabla N°4

Interpretación: Conforme se ve los resultados en la tabla y la figura, de los 4 encuestados, que componen en mi estudio de caso, equivalen al 100%, de la muestra de estudio el 50% contestó tener nivel secundario, el otro 50% refiere tener estudios superior no universitario

**Tabla 5. ¿Objetivo de creación de la empresa?**

<i>Opción</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>H<sub>i</sub>%</i>
<i>Generar ganancia</i>	4	100%
<i>Subsistencia</i>	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE: "Mueblería Maylin"*



**Figura 5. Objetivo de creación**

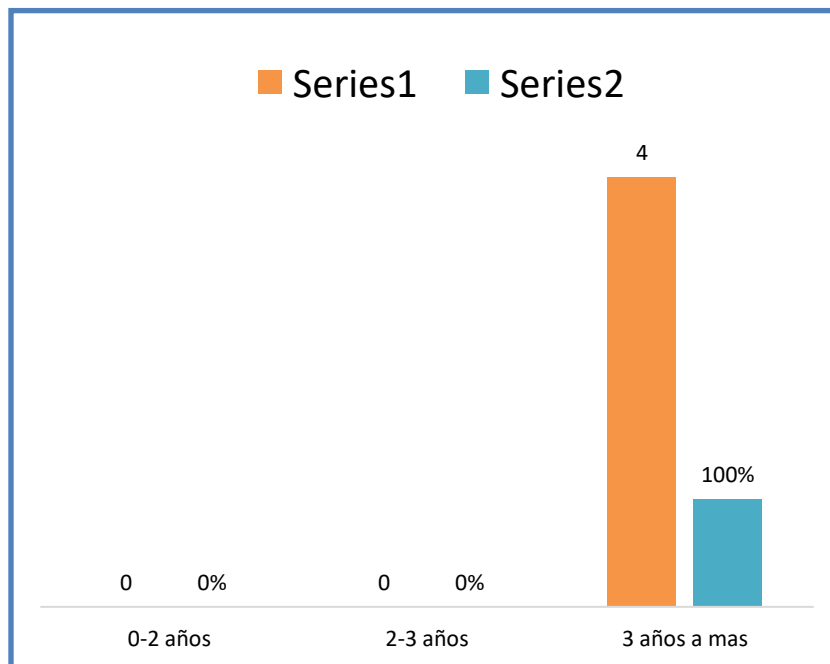
*Fuente. Tabla: N°5*

Interpretación: Conforme se ve los resultados en la tabla y la figura, de los 4 encuestados, que componen en mi estudio de caso, equivalen al 100%, de la muestra de estudio el 100% contestó que el objetivo de creación es generar ganancia.

**Tabla 6. Tiempo de permanencia en el negocio de la venta de muebles**

<i>Opción</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>Hi%</i>
<i>0-2 años</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>2-3 años</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>3 años a mas</i>	<i>4</i>	<i>100%</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>4</i></b>	<b><i>100%</i></b>

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE: "Mueblería Maylin"



**Figura 6.** Tiempo de permanencia en el negocio de la venta de muebles

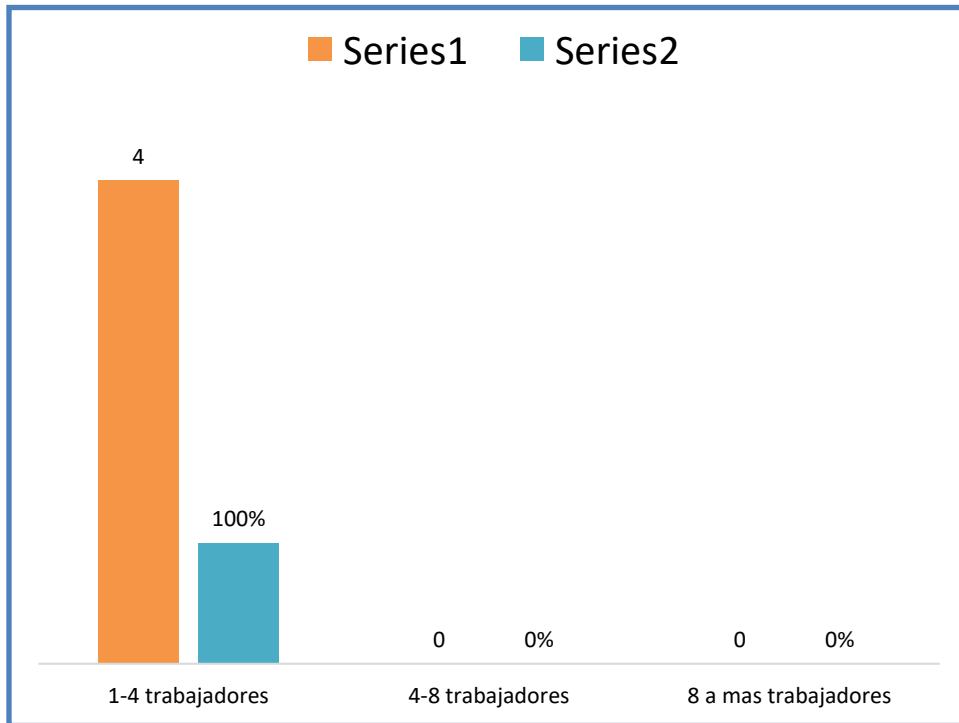
Fuente: Tabla N°6

Interpretación: Conforme se ve los resultados en la tabla y la figura, de los 4 encuestados, que componen en mi estudio de caso, equivalen al 100%, de la muestra de estudio el 100% contestó que la empresa se creó con el objetivo de generar ganancias.

**Tabla 7. Número de trabajadores**

<i>Opción</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>Hi%</i>
1-4 trabajadores	4	100%
4-8 trabajadores	0	0%
8 a más trabajadores	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE: "Mueblería Maylin"



**Figura 7. Número de colaboradores**

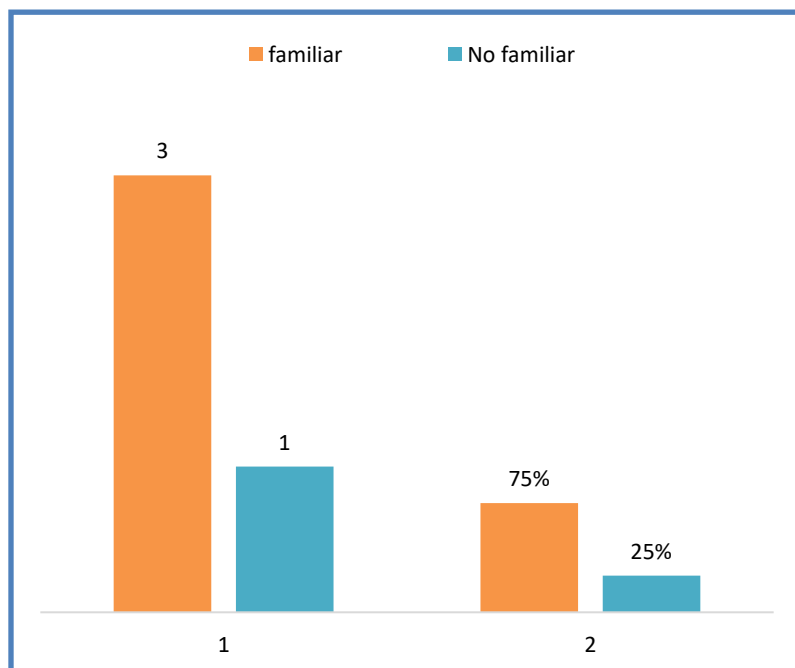
**Fuente:** Tabla N°7

Interpretación: Conforme se ve los resultados en la tabla y la figura, de los 4 encuestados, que componen en mi estudio de caso, equivalen al 100% de la muestra de estudio el 100% opinan son 4 en total los colaboradores que laboran en la mype Mueblería Maylin.

**Tabla 8. Talento Humano**

<i>Opción</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>H<sub>i</sub>%</i>
<i>familiar</i>	<i>3</i>	<i>75%</i>
<i>No familiar</i>	<i>1</i>	<i>25%</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>4</i></b>	<b><i>100%</i></b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE: "Mueblería Maylin"



**Figura 8. Talento Humano**  
Fuente: Tabla N°8

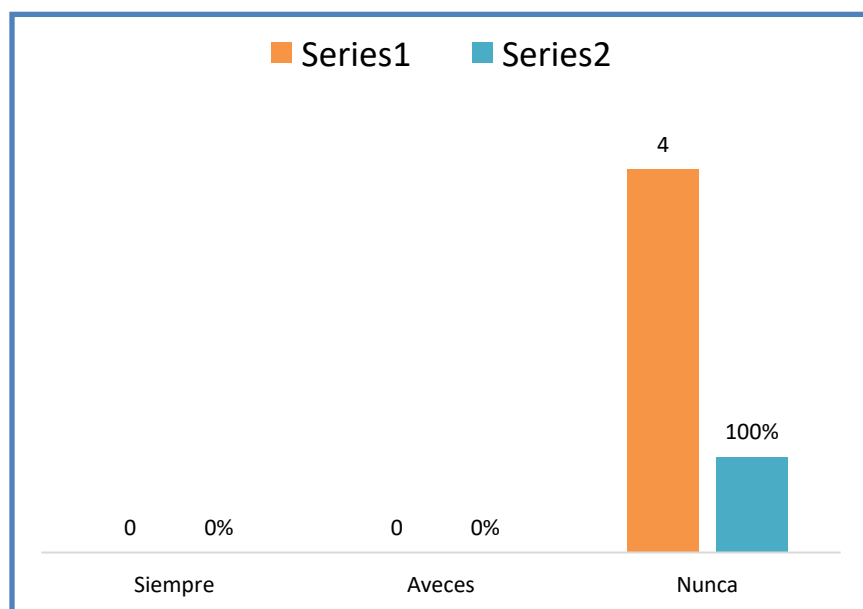
Interpretación: Conforme se ve los resultados en la tabla y la figura, de los 4 encuestados, que componen en mi estudio de caso, equivalen al 100%, de la muestra de estudio el 75% contestó ser familiares que trabajan en la mype, y el 25% opina que no es familiar.

## Dimensión: Planificación de la Calidad

**Tabla 9.** ¿ Trabajan con la planificación de políticas de trabajo en la empresa?

<i>Opción</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>Hi%</i>
<i>Siempre</i>	0	0%
<i>A veces</i>	0	0%
<i>Nunca</i>	4	100%
<b><i>Total</i></b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE:”Mueblería Maylin”



**Figura 9.** Trabajan con la planificación de políticas de trabajo en la empresa  
Fuente: Tabla N°9

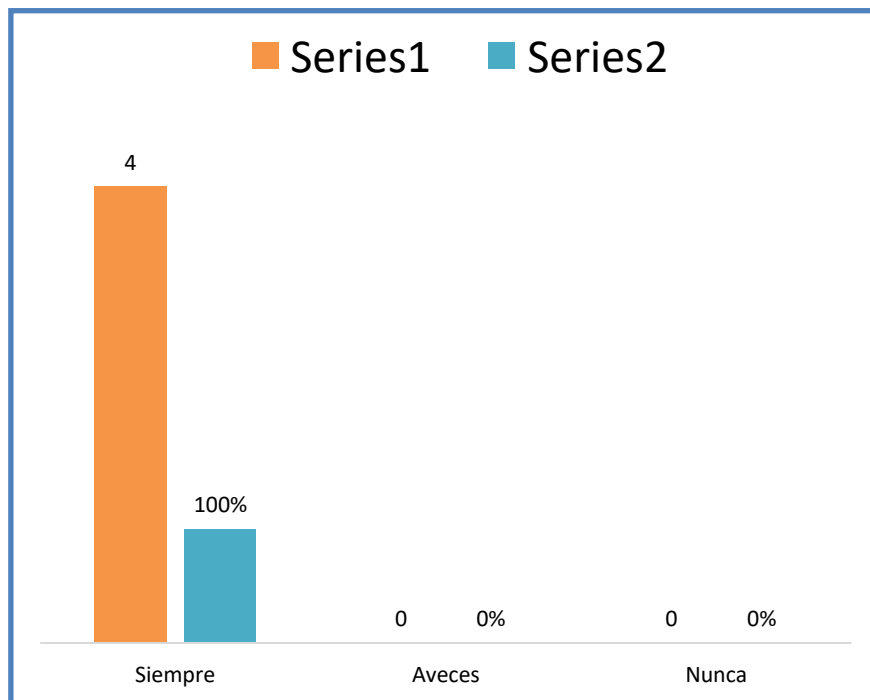
Interpretación: Conforme se ve los resultados en la tabla y la figura, de los 4 encuestados, que componen en mi estudio de caso, equivalen al 100%, de la muestra de estudio el 100% opinan que nunca.



**Tabla 10. ¿ Existe una buena comunicación entre todos los colaboradores de la empresa?**

<i>Opción</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>Hi%</i>
<i>Siempre</i>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<i>A veces</i>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<i>Nunca</i>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE:”Mueblería Maylin”



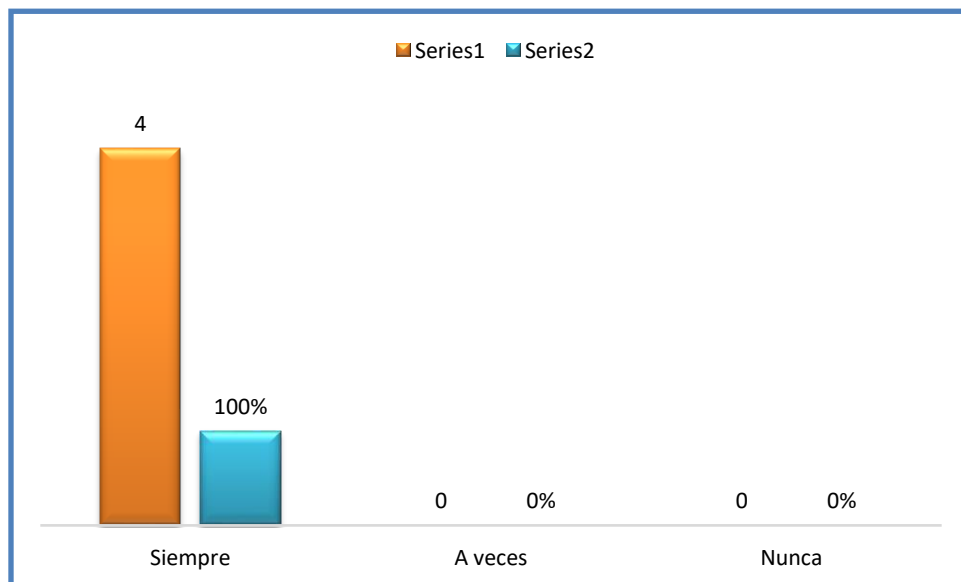
**Figura 10. Existe una buena comunicación entre todos los colaboradores de la empresa**  
Fuente: Tabla 10

Interpretación: Conforme se ve los resultados en la tabla y la figura, de los 4 encuestados, que componen en mi estudio de caso , equivalen al 100%, de la muestra de estudio el 100% opinan que siempre existe una buena comunicación entre todos los colaboradores de la empresa.

**Tabla 11.** ¿La empresa fabrica sus muebles en base a las necesidades de los clientes ?

<i>Opción</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>Hi%</i>
<i>Siempre</i>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<i>A veces</i>	0	0%
<i>Nunca</i>	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE: "Mueblería Maylin"



**Figura 11.** La empresa fabrica un producto en base a las necesidades de los clientes  
Fuente: Tabla N°11

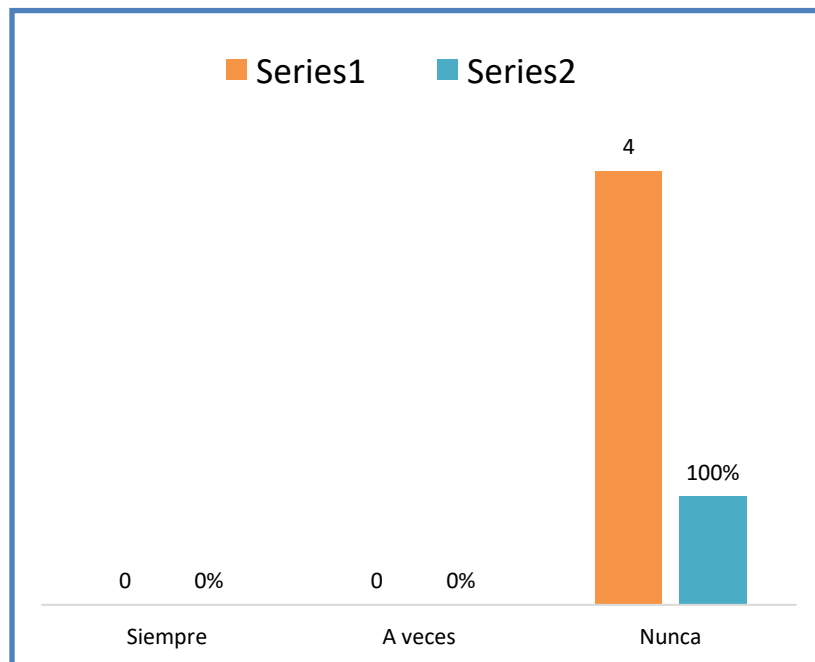
Interpretación Conforme se ve los resultados en la table y la figura, de los 4 encuestados, que componen en mi estudio de caso , equivalen al 100%, de la muestra de estudio el 100% opinan que siempre fabrican sus productos en base a las necesidades del cliente.

## Dimensión: Control de calidad

**Tabla 12.** *¿Conoces algún proceso de mejora de calidad?*

<i>Opción</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>Hi%</i>
<i>Siempre</i>	0	0%
<i>A veces</i>	0	0%
<i>Nunca</i>	4	100%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE: "Mueblería Maylin"



**Figura 12.** *Conoces algún proceso de mejora de calidad*

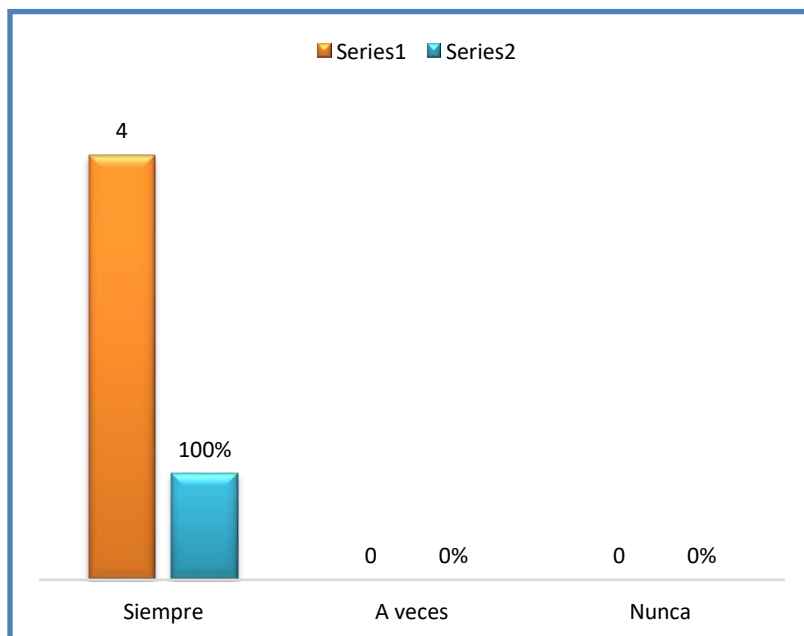
**Fuente:** Tabla N°12

Interpretación: Conforme se ve los resultados en la table y la figura, de los 4 encuestados, que componen en mi estudio de caso , equivalen al 100%, de la muestra de estudio el 100% opinan que nunca conocieron un proceso de calidad

**Tabla 13. ¿La empresa realiza la supervisión al trabajo de todos los colaboradores?**

<i>Opción</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>H<sub>i</sub>%</i>
<i>Siempre</i>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<i>A veces</i>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<i>Nunca</i>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE: "Mueblería Maylin"



**Figura 13. La empresa realiza la supervisión el trabajo de todos los colaboradores**

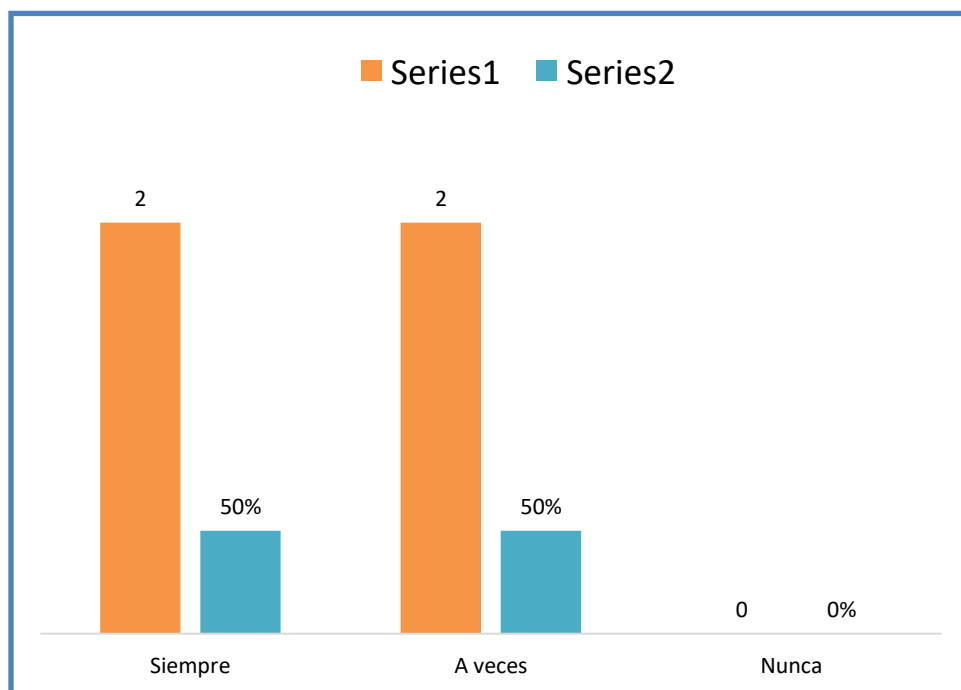
**Fuente:** Tabla N°13

Interpretación: Conforme se ve los resultados en la table y la figura, de los 4 encuestados, que componen en mi estudio de caso , equivalen al 100%, de la muestra de estudio el 100% opinan que siempre se supervisa el trabajo de todos los colaboradores

**Tabla 14. ¿Evalúan los avance logrado en la empresa?**

<i>Opción</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>Hi%</i>
<i>Siempre</i>	<i>2</i>	<i>50%</i>
<i>A veces</i>	<i>2</i>	<i>50%</i>
<i>Nunca</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>4</i></b>	<b><i>100%</i></b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE: "Mueblería Maylin"



**Figura 14. Se reúnen para evaluar el avance logrado de la empresa**

**Fuente:** Tabla N°14

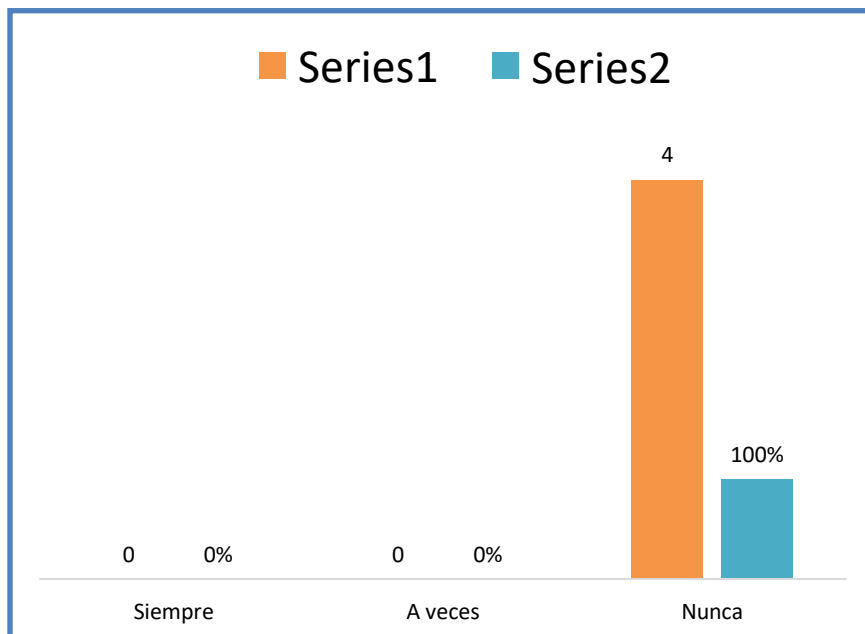
Interpretación: Conforme se ve los resultados en la tabla y la figura, de los 4 encuestados, que componen mi estudio de caso, equivalen al 100%, de la muestra de estudio el 50% opinan que siempre y el 50% opinó que a veces se reúnen para evaluar el avance de la empresa.

**Dimensión: Mejora de la Calidad.**

**Tabla 15. ¿Tienes conocimiento sobre la Gestión de Calidad?**

<b>Opción</b>	<b>fi</b>	<b>Hi%</b>
<i>Siempre</i>	<b>0</b>	<i>0%</i>
<i>A veces</i>	<b>0</b>	<i>0%</i>
<i>Nunca</i>	<b>4</b>	<i>100%</i>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE: "Mueblería Maylin"



**Figura 15. Tienes conocimiento sobre la gestión de calidad**

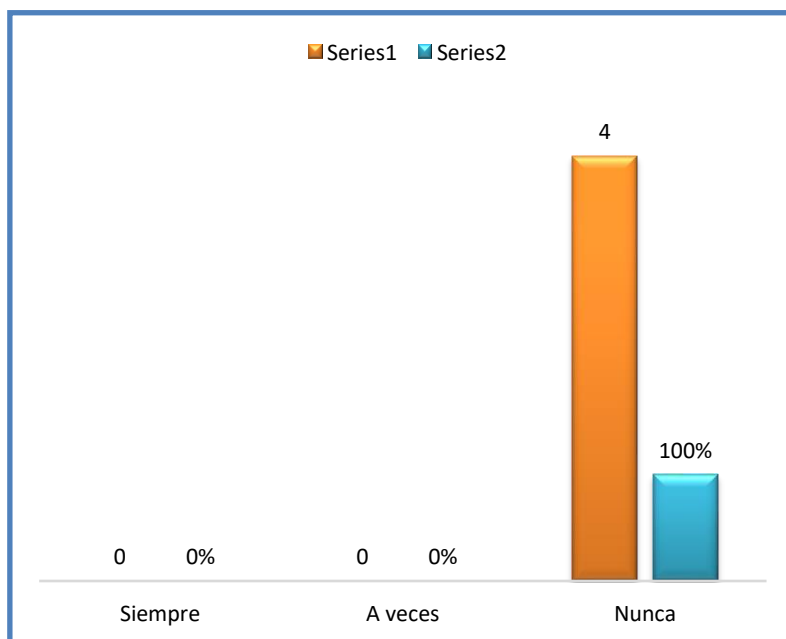
**Fuente:** Tabla N°15

Interpretación: Conforme se ve los resultados en la tabla y la figura, de los 4 encuestados, que componen mi estudio de caso, equivalen al 100%, de la muestra de estudio el 100% opinan que nunca tuvieron conocimiento sobre la Gestión de Calidad.

**Tabla 16.** ¿La empresa tiene charlas de motivación para la mejora de la calidad?

<i>Opción</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>Hi%</i>
<i>Siempre</i>	0	0%
<i>A veces</i>	0	0%
<i>Nunca</i>	4	100%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE: "Mueblería Maylin"



**Figura 16.** La empresa tiene charlas de motivación para la mejora de la calidad

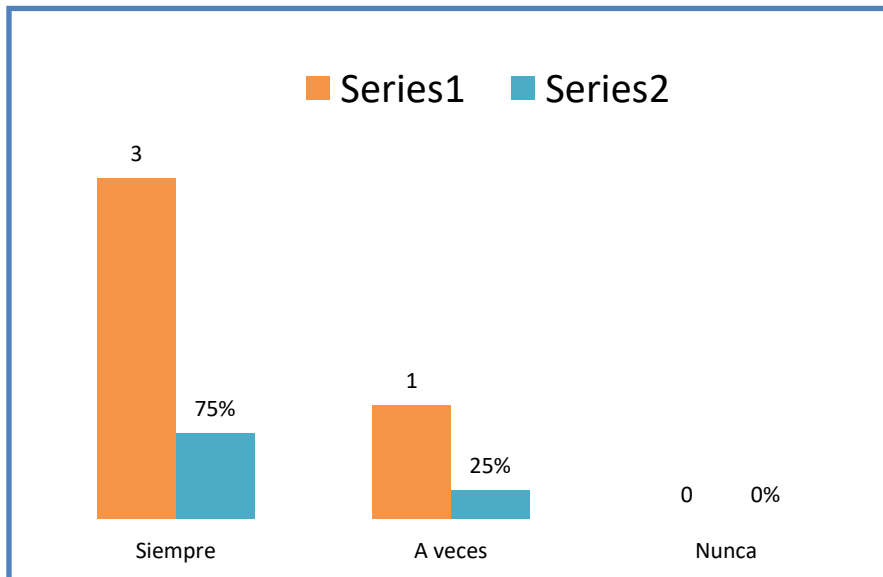
**Fuente:** Tabla N°16

Interpretación: Conforme se ve los resultados en la tabla y la figura, de los 4 encuestados, que componen mi estudio de caso, equivalen al 100%, de la muestra de estudio el 100% opinaron que nunca tienen charla de motivación para la mejora de la calidad

**Tabla 17. ¿ Realizan el seguimiento a la conformidad del cliente por la compra realizada?**

<i>Opción</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>H<sub>i</sub>%</i>
<i>Siempre</i>	<i>3</i>	<i>75%</i>
<i>A veces</i>	<i>1</i>	<i>25%</i>
<i>Nunca</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>4</i></b>	<b><i>100%</i></b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la MYPE:”Mueblería Maylin”



**Figura 17. Realizan seguimiento a la conformidad del cliente por su compra realizada**

**Fuente:** Tabla N°17

Interpretación: Conforme se ve los resultados en la tabla y la figura, de los 4 encuestados, que componen mi estudio de caso, equivalen al 100%, de la muestra de estudio el 75% opinaron que siempre y para el 25% opino que a veces realizan el seguimiento a la conformidad del cliente por su compra realizada.



## **5.1 Análisis de Resultados**

### **5.1.1 Objetivo Especifico N°1**

#### **Respecto a las características de los colaboradores**

La edad promedio de los colaboradores es de 31-50 años, el cual coincide con los siguientes antecedentes de los siguientes autores como Meza,(2019), López,(2019) Panduro,(2017); Lozano,(2017) quienes hacen mención que los trabajadores encuestados pertenecen al grupo etareo de 31-50, no obstante difiere con Oviedo,(2016) quien hace mención que los encuestados tienen de 20 a 30 años de edad. Entonces se obtiene como resultado que la mayoría de colaboradores de las MYPES son mayores de edad.

Está representado por el género masculino , lo cual coincide con los datos de Meza,(2019) y Lopez,(2019); pero se encontró datos que difieren con Panduro,(2017), Lozano,(2017) que en su mayoría son del género femenino.

El estado civil de los colaboradores está representado en su mayoría por la condición de conviviente, no se encontró datos que coincida o difieran.

El grado de instrucción de los colaboradores la mitad representa al nivel secundario como grado de instrucción , este dato coincide con Meza,(2019) menciona que su mayoría de encuestados tienen grado de instrucción secundaria ,mientras que la otra mitad representan al nivel superior no universitario el cual coincide con Panduro,(2017) quien hace mención que la mayoría está representado por los que tienen estudios superiores,

### **5.1.2 Objetivo específico N°2**

## **Respecto a las características de la MYPE**

“Mueblería Maylin ” se creó con el objetivo de generar ganancias el cual coincide con los siguientes antecedentes de los siguientes autores como Panduro,(2017); Oviedo,(2016) y Meza,(2019) quienes hacen mención en mayoría que crearon sus Mypes para generar ganancias ,tiene más de 3 años de haberse formado como empresa , este dato coincide con Lozano,(2017)quien hace mención que las clínicas se encuentran vigentes en el mercado más de 3 años. En la mype trabajan 4 colaboradores en total, y este dato difiere con Meza,(2019) y Lopez,(2019) quienes hacen mención en mayoría tienen de 1-4 trabajadores. El talento humano que labora en la mype en estudio son en su mayoría del círculo familiar , este dato coincide con Meza,(2019) y Lopez,(2019).

### **5.1.3 Características de la Gestión de Calidad**

#### **a) Planificación de la Calidad**

##### **Políticas**

El espacio muestral que se encuestó en la “Mueblería Maylin”, se ha determinado que el 100% no trabajan con la planificación de políticas de trabajo en la empresa, los encuestados mencionan que hay una gran ausencia de este punto primordial ,porque forma parte de la planificación que todo empresario debe establecer para que sus colaboradores no olviden él porque del trabajo diario, Esto difiere antecedentes de los siguientes autores como Lucero,(2019) quien hace mención que la implantación de propuesta de SGC es estar de la mano con el establecimiento de la planificación estratégica y filosófica de la empresa teniendo como propósito el manejo integral de la empresa. Y con Torres,(2018) quien hace

mención que su personal conoce las políticas de su organización,

### **Comunicación**

El 100% contesto que Existe una buena comunicación entre todos los colaboradores de la empresa , el cual no coincide ni difiere con ningún dato encontrado por los autores de los antecedentes seleccionados. Mantener una buena comunicación es importante ya que se pueden manifestar a través de ella las necesidades de los trabajadores y de los clientes, y poder mejorar las falencias que como empresa puedan tener.

### **Necesidades**

El 100 % respondió que la empresa fabrica un producto en base a las necesidades de los clientes, el cual no coincide ni difiere con ningún dato encontrado por los autores de los antecedentes seleccionados. Identificar las necesidades de los clientes es parte de la planificación de la calidad, porque mediante ello se sabe que es lo que busca y quieren al momento de comprar.

### **b) Control de la calidad**

#### **Procesos**

El 100% no conocen de procesos de mejora de la calidad A lo cual no se evidencia ningún dato como resultado de los autores en sus estudios de investigación. Un proceso ayuda a encontrar los errores , fallas que se esté produciendo dentro de una actividad, como de elaboración, fabricación y/o servicio. Este dato contrasta con Arestegui,(2019) quien hace mención que está en desacuerdo de implementar un proceso de mejora.

#### **Supervisión**

El 75% de la Mype respondió que la supervisión se da a todos los colaboradores. La supervisión se da con la finalidad de que se cumpla un trabajo bien fabricado y/o elaborado el cual coincide con Bravo y Nina,(2015) mencionan que existen entidades encargadas de

supervisar su calidad, la supervisión es una actividad técnica, especializada cuyo fin fundamental es utilizar racionalmente los factores que hacen posible la realización de procesos en el trabajo tales como el hombre. La materia prima, los equipos, dinero, herramientas y entre otros más.

### **Evaluación**

El 50% opinan que siempre y el 50% opinó que a veces se reúnen para evaluar el avance de la empresa., porque ahí pueden encontrar las falencias y poder corregirlas, el cual no coincide ni difiere con ningún dato encontrado por los autores de los antecedentes seleccionados . Mantener una constante evaluación del trabajo corrobora a llevar un trabajo mejor organizado y planificado.

### **Mejora Continua**

#### **Conocimiento**

El 100% opinan que nunca tuvieron conocimiento sobre la Gestión de Calidad. El cual difiere por unanimidad con los antecedentes de Torres,(2018) ; Oviedo,(2017) ; Meza, (2019) ; Lopez,(2019) tienen el conocimiento de gestión de calidad, se puede decir que la Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción

#### **Motivación**

E 100% opinaron que nunca tienen charla de motivación para la mejora de la calidad el cual no coincide ni difiere con ningún dato encontrado por los autores de los antecedentes seleccionados .La motivación cumple una función muy importante porque ayuda a

incentivar el progreso de la mype.

**Seguimiento.**

El 75% realiza seguimiento de conformidad a sus clientes tras la compra realizada según, este dato coincide con Lucero,(2020) mención que se preocupan por atender al cliente antes y después de la compra para lo cual manejan una base de datos para realizar el seguimiento; Arias,(2018) menciona que en Dayliwork Cía.Ltda documenta las no conformidades por medio del procedimiento de manejo y control y seguimiento de no conformidades. Realizar el seguimiento puede ayudar a captar la fidelización del cliente, ya que se sentirá a gusto por la preocupación o interés que tiene una empresa por los productos adquiridos

## VI Conclusiones

- En relación al objetivo específico N°1 se determinó las principales características de los colaboradores de la Mype sector comercio caso: “Mueblería Maylin”- Huánuco 2019 .Lo , más importante fue hallar que la mayoría son de edad representativa de 31-50 , en su mayoría trabajan del género masculino ; corresponden a su estado civil como conviviente y presentan un grado de instrucción de nivel secundario y superior no universitario.
- En relación al objetivo específico N°2 este proyecto de investigación Describe las principales características de la Mype sector comercio caso: “Mueblería Maylin”- Huánuco 2019. Se determinó la creación de la empresa tuvo como objetivo generar ganancias; tienen más de 3 años de haberse constituido formalmente como mypes está conformado por 4 colaboradores que a la vez en su mayoría pertenecen al círculo familiar.
- Con relación al objetivo específico N°3 se concluye determinando que en la Mype “Mueblería Maylin ”existen las siguientes características. la planificación de la calidad no está siendo bien aplicada por la falta de orientación profesional, lo cual hace que la mype como tal trabajen solo por subsistencia y para generar ingresos, dejando por un lado el establecer políticas de trabajo , pero sin embargo existe buena comunicación entre todos los colaboradores porque es un factor importante que ayuda a realizar la planificación, porque mediante ella pueden saber las necesidades , falencias y todo lo que concierne a la mype y la necesidad del cliente. En cuanto al control de la calidad en su mayoría manifestó no conocer algún proceso de mejora de la calidad, como también realizan la supervisión necesaria al trabajo diario desarrollado en la mype porque es importante mantener esa supervisión de sus trabajadores, para obtener un buen producto y eso les sirve de mucho para que a futuro no

tengan las quejas del caso, También en mayoría respondieron realizar la evaluación de sus avances como empresa porque facilita ver el estado que se encuentra . En la Mejora continua ha sido evidente en su mayoría la falta de conocimiento sobre la gestión de calidad que necesitan los colaboradores de la “Mueblería Maylin”, también se evidencia que la mayoría no ha recibido charlas de motivación , lo cual es muy importante ya que ayuda en el progreso de la empresa La mype en respuesta mayoritaria realiza un seguimiento necesario a su clientela tras la posventa de sus muebles asegurándose de la conformidad que ellos tienen al recibir lo comprado

## VII Recomendaciones:

- Se recomienda a la Mype “Mueblería Maylin” implementar sus políticas porque son parte característica de una buena planificación como empresa dedicada a la a la venta de muebles fabricados y tapizados, porque se obtuvo que no presentan políticas y los objetivos en su organización.
- Se recomienda a la “Mueblería Maylin” capacitar los procesos de calidad de acorde como lo dicen la teorías , porque para tener una manejo completo de la calidad total se tiene que seguir pasos y contar con programas que ayude a tener un control de calidad total, porque se obtuvo que no conocen los procesos de mejora de calidad.
- Se recomienda a la Mype “Mueblería Maylin” buscar capacitar en tema de gestión de calidad porque desconocen la teoría propia y necesitan la orientación de un profesional que los pueda guiar o a través los medios de comunicación físicos y virtuales que puedan compartirse con sus compañeros de trabajo esto a la vez les servirá de mejora en el talento de sus trabajadores y de la empresa.
- Se recomienda a la Mype “Mueblería Maylin” diseñar actividades intrainstitucionales que le sirva como motivación a su personal , porque se entiende que este aspecto ayuda al progreso de la misma



## Referencias bibliográficas

- Albrecht, K. (1994). *Todo El Poder Al Cliente : El Nuevo Imperativo De La Calidad Del Servicio*. Ediciones Paidós.
- Alejandro, E. (2018). *Gestión de la Calidad y el Posicionamiento de la empresa Natur Center de la ciudad de Huánuco 2018*. Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Arestegui, B. (2019). *Gestión de la Calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las mypes del sector comercio-Rubro venta de muebles de madera de la plataforma comercial Santa Celedonia del distrito de Juliaca,2018"*. Universidad Los Angeles de Chimbote, Juliaca, Puno.
- Arias, S. (2019). *Propuesta de Diseño de Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Dlyliwork importadora y distribuidora compañía limitada*. UDLA, Ecuador.
- Bernal, C. (2010). En *Metodología de la Investigación* (págs. 113,136,189,194). Colombia: (Ed.Pearson Educación).
- Bravo, & Nina. (2015). *Gestión de la Calidad para el transporte turístico exclusivo terrestre en el municipio de La Paz*. Universidad Mayor de San Andres, La Paz, Bolivia.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Elsevier .
- Consortio de investigaciones económicas y social. (2011). Microempresa. *La investigación Económica social en el Perú balance 2007-2011 y Agenda 2012-2016*, 177.
- Cuatrecasas, L. (2009). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación* ((3a. ed.). ed.). ( Ediciones Gestión 2000). Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/60223>
- Editorial, E. (2015). *Gestión de la Calidad (ISO 9001-2015)*. E learning.
- Errante, D. (2015). *Modelo de Gestión de Calidad Total dirigido a PYMES de Automatización*

- Industrial en venezuela. *Modelo de Gestión de Calidad Total*. Universidad Católica  
Andres, Caracas, Venezuela.
- González, T. C. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos Enfoques, Modelos y Sistemas*. Pearson.  
Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/45327>
- Griful&Canela. (2002). Modelo EFQM. En *Gestión de la Calidad* (pág. 39). (Ed. UPC).
- Hernandez&Mendoza. (2018). En *Metodología de la investigación: Las rutas  
cuantitativa, cualitativa, y mixta* (págs. 187,200,217). Mexico: (Eds. Mc Graw Hill.).
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico:  
(Eds Mc Graw Hill .S.A. de CV Interamericana. Vol.6 p. 15,80,152).
- Ishikawa, K. (2007). *Introducción al Control de Calidad*. Ediciones Diaz de Santos. Obtenido de  
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/52886>
- Juram, J. M. (1990). Ed. Diaz de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/55472>
- Juran, J. M. (2007). *Juran y el liderazgo para la calidad: manual para ejecutivos*. Ediciones Diaz  
de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/55477>
- Lopez, H. (2019). *Gestión de Calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del  
sector servicio-Rubro Hotelería, en el distrito de Rupa-Rupa, Leoncio Prado, 2019*.  
Uladech.
- Lozano, S. (2017). Caracterización de la Gestión de Calidad. *Caracterización de la Gestión de la  
calidad y la rentabilidad en las mypes del sector servicio, rubro Clínicas Dentales en la  
ciudad de Tingo María año 2017*. Universidad Los Angeles de Chimbote-Filial Tingo  
María, Tingo María, Huánuco.
- Lucero, J. C. (2020). Modelos AUTOMOTRIZ EN el norte de QUITO los de Gestión de calidad  
Utilizados en las Pymes de Servicio Del Sector. *Gestión de la calidad*. Universidad Andina

Simon Bolivar, Quito.

Mendez, C. (2006). En *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos* (pág. 30).

(Ed. Instituto Politécnico Nacional). Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/101737>

Meza, D. (2019). *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de calzado del distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019*. Uladech.

Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de Calidad*. Ed. Delta publicaciones.

Muñoz, P. J. (2016). 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". *Gestión de la Calidad bajo el enfoque de manufacturing*. Universidad Los Angeles de Chimbote-filial Huaraz, Huaraz.

Núñez Fernández, E. (2007). *Archivos y norma ISO*. Madrid: Ed. TREA. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/60537>

Olivarría, J. (1969). *Manual del Derecho comercial*. Ed. Jurídica de Chile.

Oviedo, L. (2016). *Gestión de la Calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector comercio-Rubro Venta de Muebles del distrito de nuevo Chimbote, Provincia del Santa, AÑO 2017*. Uladech, Provincia del Santa, Chimbote.

Panduro, N. (2017). *Gestión de Calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir de la ciudad de Tingo María*. Uladech, Huánuco, Tingo María.

Perez, J. A. (1994). *Gestión de la Calidad Empresarial*. Madrid: ESIC.

Pola, A. (2009). *Gestión de la Calidad*. Marconbo. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/45847>

Publishing, M. (1996). *Gestión de la Calidad Total*. España: Publishing.

Ramirez, O. (2019). *La formalización y su influencia en la gestión de calidad de las mypes rubro mueblerías del distrito de Tocache-San Martín*. Uladech.

Surita, E. (2018). *Caracterización de la Gestión de la Calidad y Competitividad de las Micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018*. Universidad Los Angeles de Chimbote, Sullana.

Torres, Y. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad en PYMES productoras de hormigón elaborado en Buenos Aires, Argentina*. Universidad de Palermo, Buenos Aires.

Udaondo, M. (1992). *Gestión de calidad*. En M. Udaondo. Ediciones Díaz de Santos.

Vara, A. (2010). 7 pasos para una tesis exitosa. En A. Vara, *Un método efectivo para las ciencias empresariales* (pág. 222). Lima: USMP.

Vargas Quiñones, M. E. (2007). *Calidad en el Servicio*. Universidad de la Sabana. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/69024>

### **Revista:**

Corso, & Orellana, S. Y. (01/08/2011). Hombres y mujeres emprendedores en la industria del mueble de madera en Lima Sur. *Estudios Urbanos*. Obtenido de <http://urbano.org.pe/hombresymujeresemprendedoresenlaindustriadelmuebledemaderaenlimasur/>

Consortio de investigaciones económicas y social. (2011). Microempresa. *La investigación Económica social en el Perú balance 2007-2011 y Agenda 2012-2016*, 177.

## Artículos

Sánchez Barraza, B. (2006). LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA

TRIBUTARIA. *Quipukamayoc*, 13(25),127-131.

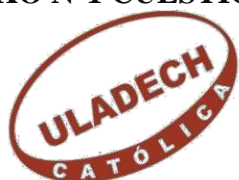
<https://doi.org/10.15381/quipu.v13i25.5433>

Zambaid, F. (2012). Percepción sobre el desarrollo sostenible de las Mype en el Perú.

(ART.145779608).

# **ANEXOS**

## ANEXO N°1 CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DUEÑO Y TRABAJADORES DE LA MYPE “MEBLERÍA MAYLIN”

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar la información relacionada a la Caracterización de la Gestión de calidad de la MYPE Sector comercio, caso: “Mueblería Maylin”, Huánuco- 2019. La información que Ud. brindará será utilizada con fines académicos y de investigación, por lo cual se le agradece su valiosa información y colaboración por su parte.

1. Siempre	2. A veces	3. Nunca	
<b>IDATOS GENERALES (Perfil de los colaboradores)</b>			
<b>1 Edad</b> 18-30 años 31-50 años 50 años a mas	<b>2. Género</b> a) Masculino b) Femenino	<b>3. Estado Civil</b> a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Divorciado	<b>4. Grado de Instrucción</b> a) Nivel primaria b) Nivel secundaria c) Nivel Superior Universitario d) Nivel Superior no universitario
<b>DATOS GENERALES (Perfil de la MYPE)</b>			
<b>5. Objetivos de creacion</b> a) Generar ganancias b) subsistencia	<b>6. Tiempo de permanencia en el negocio de la venta de muebles</b> a) 0-2 años b) 2-3 años c) 3 años a más	<b>7. Número de trabajadores</b> a) 1-4 trabajadores b) 4-8 trabajadores c) 8 a más trabajadores	<b>8. Talento Humano</b> a) Familiar b) No familiar

<b>CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD</b>				
9	¿ Trabajan con la planificación de políticas de trabajo en la empresa?	1	2	3
10	¿ Existe una buena comunicación entre todos los colaboradores de la empresa?	1	2	3
11	¿La empresa fabrica sus muebles en base a las necesidades de los clientes ?	1	2	3
12	¿Conoces algún proceso de mejora de calidad?	1	2	3
13	¿La empresa realiza la supervisión al trabajo de todos los colaboradores?	1	2	3
14	¿Evalúan los avances logrados por la empresa?	1	2	3
15	¿Tienes conocimiento sobre la Gestión de Calidad?	1	2	3
16	¿La empresa tiene charlas de motivación para la mejora de la calidad?	1	2	3
17	¿ Realiza el seguimiento a la conformidad de compra de sus clientes?	1	2	3



## ANEXO N°2 CONSENTIMIENTO INFORMADO



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Caracterización de la Gestión de Calidad en la MYPE del Sector Comercio caso "Hueblería Mayra" y es dirigido por Esledy Lizbeth Acero Esconimo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las Principales características de la Gestión de Calidad en la MYPE sector comercio caso "Hueblería Mayra".  
Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

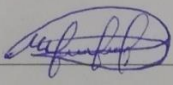
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un informe final realizado. Si desea, también podrá escribir al correo gelita@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: María del Carmen Pauca Ortega

Fecha: 20 de Setiembre del 2019

Correo electrónico: (No tiene).

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 