



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO PRENDAS
DE VESTIR, DEL MERCADO "VIRGEN DE LAS MERCEDES",
DEL DISTRITO DE PARAMONGA, 2018**

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

AUTORA

**ABAL NUÑEZ, ROXANA OLIVIA
ORCID: 0000-0003-4830-4081**

ASESORA

**Dra. ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA
ORCID: 0000-0001-6079-2319**

**LIMA - PERÚ
2020**

1. Título del proyecto de investigación:

La Gestión de Calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro prendas de vestir, asociación de comerciantes “Virgen de las Mercedes” mercado la parada, del distrito de Paramonga, departamento de Lima, 2018.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Roxana Olivia Abal Nuñez

ORCID: 0000-0003-4830-4081

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

ASESORA

Dra. 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

Mg. Meza De los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Mg. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Lic. Espinoza Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

3. HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mg. Meza De los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Presidente

Mg. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Miembro

Lic. Espinoza Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Asesora

4. DEDICATORIA:

Este trabajo es dedicado a mis padres que gracias su motivación y apoyo me dieron fuerza para culminar este trabajo de investigación.

5. Resumen

En la actualidad la micro empresas requieren el mejoramiento en la implementación de características y variables de investigación que mantengan al cliente dispuesto a realizar sus compras en el negocio, en el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la Influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro prendas de vestir, asociación de comerciantes Virgen de las Mercedes mercado la parada *del distrito de Paramonga, Departamento de lima, 2018.*

En la actualidad debido a la problemática que mantiene el país en relación de la influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del distrito de Paramonga dentro del periodo 2018, el enunciado del problema nos indica la siguiente pregunta, ¿cuál es la influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de prendas de vestir asociación de comerciantes Virgen de las Mercedes mercado la parada del distrito de Paramonga, Departamento de lima, 2018.?, teniendo como objetivos claves lo siguiente, determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro prendas de vestir, determinar los beneficios que se logra en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro prendas de vestir, determinar en la gestión de calidad influye bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro prendas de vestir.

La metodología en esta investigación es de tipo cuantitativo, el nivel de investigación será descriptivo y aplicativo, diseño de investigación será no experimental – transversal – descriptivo. La encuesta se encuentra dirigida a 11 MYPES rubro prendas de vestir de la asociación de comerciantes “Virgen de las Mercedes”, que cuenta con 210 asociados de diversos rubros de comercio. Se aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas obteniendo de estas los siguientes resultados: a los representantes de las MYPES, el 100% tiene de 31 a 50 años. El 100% son de género femenino. El 90.9% tiene grado de instrucción secundaria y 9.1% superior universitaria. El 100% son dueños. El 36.4% tiene de 0 a 3 años, 36.4% de 4 a 6 años. Cuenta el 100% de 1 a 5 años trabajadores.

El 72.7% las personas que trabajan son personas no familiares. El 90.9% tiene como objetivo generar ganancias. El 100% tipo de constitución de la empresa es persona natural o persona jurídica. La investigación se justifica, en lo teórico se sustenta las variables gestión de calidad y beneficios en las MYPES con las teorías existentes, los principios que las fundamentan son de beneficio para las micro y pequeñas empresas, en lo práctico la investigación permitirá que los empresarios tomen decisiones en la aplicación de la gestión de calidad influye en los beneficios de la micro empresa y en lo metodológico son los instrumentos que se utilizó para medir, observar, acopiar información de los representantes, características, estrategias y procesos de las MYPES.

Finalmente las conclusiones en la investigación son, las mayorías de las micro empresas encuestadas en el sector comercio rubro prendas de vestir en los representantes y características de las MYPES en la influencia de la gestión de calidad

las MYPES se mantienen en el mercado e incrementado sus ventas, la influencia en la gestión de calidad beneficia a las micro y pequeñas empresas teniendo objetivos y metas claras enfocados en su negocios realizando seguimientos en el proceso de ventas generando mayor venta, la influencia de la gestión de calidad, la gestión de calidad influye en los beneficios de las micro y pequeñas empresas con el trato a los clientes generando más demanda en las ventas y el aumento de clientes.

Palabras clave: Gestión de calidad, beneficios, Micro y pequeñas empresas.

ABSTRAC

Currently, microenterprises have the improvement in the implementation of research characteristics and variables that keep the client willing and make their purchases in the business. In this research work, the general objective is to determine the influence of quality management under the Focus on the benefits of micro and small companies in the trade sector - clothing item, Merchants Association Virgen de las Mercedes market the Paramonga district stop, Lima Department, 2018.

Currently, due to the problems that the country maintains in relation to the influence of quality management under the focus on the benefits of micro and small companies in the Paramonga district within the 2018 period, the statement of the problem indicates the following question, what is the influence of quality management under the focus on the benefits of micro and small companies in the trade sector - item of clothing sale merchants association Virgen de las Mercedes market the stop of the district of Paramonga, Department de lima, 2018.?, having as key objectives the following, to determine the characteristics of quality management under the focus on the benefits of micro and small companies in the trade sector - clothing sector, to determine the benefits achieved in micro and small companies in the trade sector - clothing item, determining quality management influences the focus on the ben Profits of micro and small companies in the trade sector - clothing item.

The research was a quantitative type methodology, the level of research will be descriptive and applicative, research design will be non-experimental - transversal - descriptive. The survey is aimed at 11 MYPES in the clothing category of the “Virgen de las Mercedes” merchants association, which has 210 associates from various trade categories. A questionnaire of 16 closed questions was applied, obtaining from these

the following results: to the representatives of the MYPES, 100% are between 31 and 50 years old. 100% are female. 90.9% have a secondary education degree and 9.1% have a university degree. 100% are owners. 36.4% are 0-3 years old, 36.4% 4-6 years old. It has 100% of 1 to 5 years workers.

72.7% of the people who work are non-family members. 90.9% aims to generate profit. The 100% type of constitution of the company is a natural person or legal entity. The research is justified, in theory the variables management of quality and benefits in the MYPES are supported with the existing theories, the principles that support them are of benefit to micro and small companies, in practice the research will allow entrepreneurs to take decisions in the application of quality management influences the benefits of the micro enterprise and methodologically are the instruments used to measure, observe, collect information from the representatives, characteristics, strategies and processes of the MYPES.

Finally, the conclusions of the investigation are, the majority of the micro companies surveyed in the trade sector, clothing sector, in the representatives and characteristics of the MYPES in the influence of the quality management, the MYPES remain in the market and increased their sales. , the influence on quality management benefits micro and small companies by having clear objectives and goals focused on their business, following up on the sales process generating more sales, the influence of quality management, quality management influences the benefits of micro and small companies with the treatment of customers generating more demand in sales and the increase in customers.

Key words: Quality management, benefits, Micro and small companies.

6. CONTENIDO

1	Título del Informe Final de Investigación:.....	ii
2	Equipo De Trabajo.	iii
3	Hoja de firma de jurado y asesor.....	iv
4	Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria:	v
5	Resumen:	vi
6	Contenido:	xi
7	Índice De Gráficos Y Tablas:	xii
	I. INTRODUCCIÓN.....	1
	II. REVISION DE LITERATURA.....	3
	2.1. Antecedentes.....	3
	2.2. Bases Teóricas De La Investigación.....	13
	2.3. Marco conceptual.	38
	III. Hipótesis	40
	IV. Metodología	40
	4.1. Diseño De La Investigación	42
	4.2. Población y Muestra	43
	4.3. Definición Y Operacionalización De Variables	45
	4.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos	46
	4.5. Plan De Análisis.....	47
	4.6. Matriz De Consistencia.....	48

4.7. Principios Éticos.	50
V. RESULTADOS:	52
5.1. Resultados.	52
5.2. Análisis de los resultados	78
VI. CONCLUSIONES.....	88
6.1. Recomendaciones.....	91
6.2. Aspectos complementarios	92
Referencias Bibliográficas.....	92
ANEXOS	
Anexo N° 1.....	97
Anexo N° 2.....	98
ANEXO 3.....	100
ANEXO 4.....	103
ANEXO 5.....	106
7 Índice De Gráficos Y Tablas:	
Tabla 1 Variables, Dimensiones e Indicadores.	52
Tabla 2 Matriz de Consistencia de Gestión de Calidad enfoque atención al cliente	53
Tabla 3 Edad.....	54
Tabla 4 Género.....	54
Tabla 5 Grado Académico.....	55
Tabla 6 Cargo.....	56
Tabla 7 Tiempo que desempeña.....	57

Tabla 8 Permanencia.....	58
Tabla 9 Número de trabajadores.	59
Tabla 10 Afinidad.	60
Tabla 11 Objetivo.....	61
Tabla 12 Tipo de Constitución.....	62
Tabla 13 Indicador Planificación.....	63
Tabla 14 Indicador Innovacio.....	64
Tabla 15 Indicador Realizacion.....	65
Tabla 16 Indicador Variacion.....	66
Tabla 17 Indicador Seguimiento.....	67
Tabla 18 Indicador Evaluacion.....	68
Tabla 19 Indicador Estandarizacion.....	69
Tabla 20 Indicador Control de procedimientos.....	70
Tabla 21 Indicador Incremento de ventas.....	71
Tabla 22 Indicador Eficiencia.....	72
Tabla 23 Indicador Eficacia.....	73
Tabla 24 Indicador Sostenibilidad.....	74
Tabla 25 Indicador Utilidad.....	75
Tabla 26 Indicador Cambio organizacional.....	76
Tabla 27 Indicador Calidad de servicio.....	77
Tabla 28 Indicador Fidelización del cliente.....	78

I. INTRODUCCION

La gestión de calidad tiene suma importancia al ofrecer un servicio de excelencia en las pequeñas y micro empresas. Siendo la calidad durante años una estrategia de vital importancia para las MYPES y mantiene su permanencia en el mercado. Todos los beneficios debe ser de calidad y así obtendrá un rendimiento óptimo y será reflejado en la mejora continua de la micro y mediana empresa.

Deming (1989) el producto que esta hoy en el mercado tiene que hacer algo más que atraer a los clientes y a las ventas; tiene que dar servicio. La satisfacción del cliente que compra la producción actual desgraciadamente solo puede valorarse durante un poco tiempo.

La globalización en los mercados ha hecho tambalear a las empresas en el rubro comercio lo cual desestabiliza los ingresos en los empresarios y colaboradores.

Camisón, Cruz y Gonzales (2006) la globalización en los mercados y la internacionalización de las economías a provocando que cualquier organización excelente debe saber hoy en día desempeñarse competitivamente en la arena mundial.

La presente investigación tiene por objetivo general, Determinar la Influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro prendas de vestir, en la asociación de comerciantes Virgen de las Mercedes mercado la parada, del Distrito de Paramonga, Departamento de Lima, 2018, siendo útil para tomar decisiones a los empresarios en favor a su negocio y a los estudiantes para sus futuros estudios.

El enunciado principal del problema es : ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del

sector comercio – rubro venta de prendas de vestir, asociación de comerciantes Virgen de las Mercedes mercado la parada, del Distrito de Paramonga, Departamento de Lima, 2018?

Dando respuesta a la problemática se plantean los objetivos específicos:

- Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro prendas de vestir, asociación de comerciantes Virgen de las Mercedes mercado la parada, del Distrito de Paramonga, Departamento de Lima, 2018.
- Determinar los beneficios que se logra en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro prendas de vestir, asociación de comerciantes Virgen de las Mercedes mercado la parada, del Distrito de Paramonga, Departamento de Lima, 2018.
- Determinar en la gestión de calidad influye bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro prendas de vestir, asociación de comerciantes Virgen de las Mercedes mercado la parada, del Distrito de Paramonga, Departamento de Lima, 2018.

La presente investigación tiene justificación:

- Teórica: Bernal (2010) la justificación teórica se hace cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados, hacer epistemología del conocimiento existente o cuando se busca mostrar soluciones de un modelo.

Esta investigación se justifica, por haber obtenido conocimientos teóricos que pretende sustentar las variables de investigación como la gestión de calidad y beneficios de las MYPES con teorías que ya existen, donde demuestra que los principios que las fundamentan son de beneficio para las MYPES.

- **Practica:** Bernal (2010) se debe de hacer cuando el desarrollo de la investigación ayuda a resolver un problema o por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo.

En cuanto a la justificación práctica el sustento planteado a esta investigación permitirá que los empresarios de este rubro puedan decidir sobre la aplicación de los principios de gestión de calidad y cómo influye en los beneficios de las MYPES.

- **Metodológico:** Bernal (2010) se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable.

Desde el punto de vista metodológico se indagara mediante métodos científicos situaciones que puedan ser investigadas, el cual esta investigación será de tipo cuantitativo, el nivel de investigación será descriptivo y aplicativo, diseño de investigación será no experimental – transversal – descriptivo.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

- a. Antecedentes internacionales

En este presente estudio se incluye a los antecedentes internacionales es decir que si estos estudios fue elaborado en otros países del mundo y ciudades que no pertenezcan al país Perú pero se encuentra vinculado con la muestra de análisis y variables de este estudio.

Arbeláez & Hoyos (2017) en su tesis: “Sistema de gestión de la calidad para la empresa de venta de ropa Liz Styles”, esta investigación tiene como objetivo elaborar el sistema de gestión de calidad para la empresa Liz Styles, dedicada a la venta de ropa en la actualidad. Aplicara investigación descriptiva Implementara el Método Deductivo realizando el estudio con una población de 200 personas con un cuestionario de 25 preguntas mediante encuestas. Se obtuvo como resultado 45.00% los clientes mujeres tienen entre 30 a 40 años, 66.50% compran mensualmente, 47.00% las personas compran a inicio y final del mes 41.5% optan por comprar blusas, 49% gastan en promedio de \$70.00 a \$80.00 por una prenda, 36% representa la asesoría de imagen, 100% es la satisfacción de la ropa vendida por la Boutique Liz Styles, 28% prefiere que los productos sean de buena calidad. En la propuesta de mejoramiento es fortalecer la atención al cliente denominado asesoría de imagen personalizada generando un ambiente agradable.

Silva (2015) en su título de tesis: “Sistema de Gestión de calidad en los servicios y su incidencia en las ventas de la compañía “GERIZIM CIA. LTDA”. La presente investigación tiene como objetivo analizar como incide la carencia de un sistema de gestión de la calidad en el volumen de ventas en la

compañía. El enfoque de la investigación es cualitativo, cuya modalidad se apoya en una investigación bibliográfica, nivel de investigación es exploratoria, correlacional y descriptiva. Se aplicó ficha de observación con un cuestionario de 12 preguntas, se aplicó a través de una encuesta a 195 entrevistados. Se obtuvo como resultado frecuencia de consumo trimestralmente (42.0%), los productos ofertados cumple con las expectativas de la calidad (61.0%), califica al personal como excelente (44.0%), el servicio ofrecido satisface sus necesidades (59.0%), cuenta con el atributo fácil y oportuno (56.0%). En tanto el brindar el servicio tiene agilidad en la prestación de servicio (45.0%), implementación de un sistema de gestión de calidad y mejorar el servicio (78.0%). El Sistema de Gestión de calidad en los servicios y su incidencia en las ventas se apoya en su misión, visión y objetivos de calidad y en un manual de procedimientos estandarizados y necesarios para mejorar la calidad como propósito continuo de la compañía.

Rodríguez & Pérez (2020) en su trabajo de investigación: “Implementación de un sistema de gestión basado en la Norma 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a cambio de empresa transformadora a materia prima”. La presente investigación tiene como objetivo planear y estructurar una herramienta que le permita a la empresa la distinción, la metodología parte de un diagnóstico que identifica los procesos de la empresa, se aplicó una lista de chequeo. Referente a la gestión de calidad se relaciona con los proveedores y la selección de productos a ofrecer en la empresa, en cuanto a manejo y selección de proveedores tiene como criterio:

calidad, precio y forma de pago. En compra de mercancías el proveedor enseña los productos y el coordinador es que elige, la entrega de mercadería al realizar las compras será entregado directamente al cliente, al recepcionar productos de los proveedores se revisa si hay fallas, costuras, cremalleras, etc., en la venta de productos mediante la observación de la prenda es la adquisición. Respecto a las actividades por parte del colaborador en la apertura del establecimiento es con su respectivo aseo, en organización de mercadería se realiza la revisión de stands y vitrinas. En cuanto a sus estrategias para su implementación al seleccionar los proveedores se realiza un buen proceso para satisfacer las expectativas de calidad buscando más proveedores y mejorar la calidad de las prendas, en identificación de proveedores se depura una lista y se trabajara con ellos, en selección de proveedores. En cuanto a selección de emprendedores según las necesidades se satisface a los clientes. En cuanto al método de elección de proveedores se elige al que más satisfacción le da al cliente, en gestión de compras los insumos y materias son lo más importante fidelizando al cliente. La gestión de calidad es una estrategia y un beneficio muy grande para la organización teniendo su soporte en la norma ISO, siendo indispensable para mantenerse en el mercado.

b. Antecedentes nacionales

En esta investigación se toma en cuenta la investigación nacional de autores que desarrollaron sus investigaciones en algún Departamento, Provincia o Distrito del Perú.

Miranda (2019) en su tesis: “Propuesta de mejoramiento de la promoción en las Micro y pequeñas empresas del Rubro de comercialización de ropas para damas en la galería Santa Clara, Distrito de Ayacucho, 2019”. La presente investigación tiene como objetivo describir los factores relevantes del mejoramiento de la Promoción en las Micro y pequeñas empresas, del rubro de comercialización de ropas para damas en la galería Santa Clara del Distrito de Ayacucho 2019 en un enfoque de la promoción de las micro y pequeñas empresas.

La metodología tiene como Tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, el nivel de investigación Descriptivo propositivo, diseño de la investigación No Experimental, se aplicó un cuestionario de 10 preguntas a través de una encuesta. Se obtuvo como resultado la publicidad 59% de sus prendas, 48% ofrece productos de calidad, 56% presenta anuncios por la televisión, 44% reconoce sus logros, 55% promociona realizando rebajas, 37% reparte volantes, 44% está de acuerdo en promocionar las prendas de vestir, 22% son las prendas de vestir que más se venden 100% realiza descuentos en el pago. En la propuesta de mejoramiento de la Promoción de las micro y pequeñas empresas se apoyó en la publicidad y así obtener más ventas en sus diversa prendas.

López (2017) en su tesis: “Gestión de calidad bajo el enfoque de calidad de servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2017”. La presente investigación tiene como objetivo implementar, generar conciencia y poner en practica la

gestión de calidad y en especial la calidad de servicio rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2017.

La metodología tiene como diseño no experimental - transversal con un nivel descriptivo con una muestra de 238 vendedores se utilizó un cuestionario con 14 interrogantes a través de una encuesta. Se obtuvo como resultado que el 63.45% son trabajadores de género femenino, 41,60% tienen grado de instrucción secundaria, 65,13% brindan con prontitud el servicio, 48,74% hace uso de las herramientas de manera adecuada, 55,04% hace uso de los conocimientos y técnicas relacionadas con el trabajo, 34,45% ponen en práctica lo aprendido en capacitaciones, 67,65% brinda la información que requiera el cliente, 48,32% de los empleados tiene una apariencia pulcra, 60,50% los empleados siempre se muestran dispuestos a ayudar a sus clientes, 65,97% tiene una buena disposición en ayudar al cliente en el desarrollo de la atención al cliente 30,25% los empleados se apoyan para tener una buena atención, 49,16% el contacto con el cliente es cordial y empática. En la propuesta de mejoramiento los dueños y administradores de la MYPES deben implementar instrumentos, métodos y tecnologías que mejoren las ventas al igual que la capacitación de su personal deba ser continuo.

Gutiérrez (2018) en su tesis: “La Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro venta de ropa para dama de la Galería Fronteras Unidas de Grau, Jr. Montevideo N°766 Lima, 2018”. La presente investigación tiene como objetivo identificar las

principales características de la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro venta de ropa para dama de la Galería Fronteras Unidas de Grau, Jr. Montevideo N°766 Lima, 2018, con una metodología descriptiva-cuantitativa y diseño no experimental-transeccional, siendo su población de 20 galerías con 21 preguntas a través de una encuesta. Respecto a la gestión de la calidad en análisis de los resultados, la empresa diseña sus objetivos (100.0%), recursos en la implementación de los planes trazados (35.0%), en cuanto a manejan procedimientos para una gestión de calidad en las MYPES (40.0%) a veces se organiza procesos de gestión de calidad (60.0%), regularmente se implementa tecnología (40.0%), nunca establece instrumentos para una gestión de calidad en las MYPES(40.0%), siempre optimiza una integración del personal (40.0%), casi siempre el líder motiva a sus colaboradores (45.0%), casi siempre los estilos del liderazgo influyen para una gestión de calidad (40.0%), siempre realiza el seguimiento de las actividades (35.0%), siempre evalúa el procedimiento para una gestión de calidad (35.0%), señala que siempre la toma de decisión es fundamental (50.0%). Referente a las características de los beneficios de la Gestión de Calidad, siempre la implementación de calidad incrementa ventas (35.0%), casi siempre la eficiencia es óptima para la productividad en la MYPES (35.0%), regularmente la implementación de la gestión de calidad es eficaz (30.0%), siempre la implementación de la calidad trae beneficios en la sostenibilidad del mercado (40.0%), siempre la implementación de la gestión de calidad genera utilidades (40.0%), regularmente el cambio

organizacional trae rentabilidad (40.0%), siempre la implementación de gestión de calidad le trae como beneficio ofrecer calidad de servicio (55.0%), casi siempre la implementación de gestión de calidad trae como beneficio la fidelidad del cliente (50.0%). La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES se apoya en el interés de la competitividad y fortalecimiento en el mercado mediante la calidad de servicio brindada a los clientes.

c. Antecedentes Locales

En esta investigación se incluirá a los antecedentes de investigación de otros autores de la Región Lima.

Araujo (2016) en su tesis: “Caracterización de la gestión de Calidad de las Micro y pequeñas Empresas del Sector comercio rubro – venta minorista de ropa para damas del Centro Comercial Barranca, del Distrito de Barranca, 2016”. La presente investigación tiene como objetivo: Determinar de qué manera la gestión de calidad de las Micro y pequeñas Empresas del Sector comercio rubro – venta minorista de ropa para damas del Centro Comercial Barranca, del Distrito de Barranca, 2016, con un enfoque en la gestión de calidad en la MYPES. La metodología del estudio fue no experimental – transversal – descriptivo, el tipo de investigación fue cuantitativo. Se aplicó un cuestionario de 17 preguntas a través de una encuesta. Se obtuvo como resultado la edad de los representantes entre 40 a 50 años (50.0%), destaca el género femenino (70.0%), tienen instrucción

secundaria (60%). Respecto sobre las principales características de las MYPES, el tiempo de funcionamiento es de 3 a 4 años (30.0%), de 4 a 5 años (20.0%) y de 5 a mas (40.0%), la formalización de las MYPES (100.0%). Sobre la gestión de calidad en conocimientos sobre gestión de calidad es un (70.0%), se identifica los procesos para dar un buen servicio al cliente (90.0%), solución a los problemas (70.0%), resuelve necesidades a los clientes (90.0%). Se apoya en la resolución de las necesidades de los clientes e identificar procesos para dar un buen servicio.

Vallejos (2018) en su Tesis: “La Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES, del sector comercio-rubro venta de ropa para varones, Galería 5 Continentes, Av. Abancay N° 1109, Lima 2018”. La presente investigación tiene como objetivo: Describir las principales Características de la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES, del Sector comercio rubro – venta de ropa para varones, Galería 5 Continentes, Av. Abancay N°1109, Lima 2018, con un enfoque en la gestión de calidad en la MYPES. La metodología del estudio fue no experimental – transversal – correlacional, el tipo de investigación fue cuantitativo. Nivel de investigación descriptivo. Se aplicó un cuestionario de 18 preguntas a través de una encuesta. Se obtuvo como resultado la edad de los representantes entre 31 a 40 años (43.3%), destaca el género masculino (56.7%), nivel de estudios tienen instrucción secundaria (43.3%). Respecto sobre las principales características de las MYPES, el tiempo de funcionamiento es de 6 a 10 años de funcionamiento (50.0%),

número de trabajadores tienen entre 1 a 3 (100.0%), la formalización de las tiendas (100.0%). Sobre la gestión de calidad las prendas no presentan fallas (60.0%), en el diseño de los productos están de acuerdo (83.3%), brinda un trato amable (100.0%), la satisfacción del cliente (100.0%). Sobre los beneficios en las Mypes los principios de la Gestión de calidad mejora sus productos (100.0%), aplican la gestión de calidad en los servicios (100.0%). Se apoya en practicar la filosofía de la calidad total para plantear mejoras constantemente en los procesos de la recepción de prendas de vestir y ventas de las mismas.

Vega, J (2016) en su Trabajo de Investigación: “La Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeña empresa, del sector comercio-rubro venta de ropa para damas, Av. Sáenz Peña desde la cuadra 5 a la 8, distrito del Callao, departamento de Lima, periodo 2016”. Determina como objetivo general determinar las principales características de la gestión de la calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeña empresa, del sector comercio-rubro venta de ropa para damas, Av. Sáenz Peña desde la cuadra 5 a la 8, distrito del Callao, departamento de Lima, periodo 2016. La investigación fue no experimental transversal-cuantitativa-descriptiva, con una muestra de 20 MYPES aplicando un cuestionario de 17 preguntas cerradas. Referente a los representantes en edad cuentan de 30 a 44 años (50.0%), género es femenino el (75.0%), nivel educativo es secundaria (90.0%), cargo que desempeña es encargado (100.0%) referente a las MYPES, en tiempo laborando de 5 a 6 años

(58.0%), constitución de la empresa es natural (100.0%), años de permanencia en la actividad 7 a más años (80.0%), finalidad de obtener ganancias (80.0%). Respecto a los beneficios en la aplicación de la Gestión de Calidad, si creen en estos beneficios (100.0%), si desean los representantes la capacitación y orientación de gestión de calidad (100.0%), conocen sobre los beneficios en las MYPES (75.0%). La gestión de la calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeña empresa se apoya en la formalización y logra ventajas en los créditos y las ventas por la calidad precio y atención al cliente.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

Gestión de calidad

Según, Camisón, Cruz y Gonzales, (2006) el enfoque técnico de calidad, bien plasmado en el control estadístico de procesos, del concepto de la gestión de calidad a una colección de métodos, utilizables solamente para controlar la calidad de productos y procesos. la aproximación a sido útil en la creación de una caja de herramientas y no han cejado en enriquecer. Las aproximaciones en el enfoque técnico (en la calidad y el enfoque japonés) advierten la insuficiencia de este concepto, limitado a proyectos con finalidad puntuales sin un enfoque directivo claramente articulado que vele por ellos, lo principal en el enfoque sistémico de la Gestión de Calidad, que la vislumbra a un nuevo paradigma de la dirección de organizaciones. La visión cultural y humana de la Gestión de Calidad

ha desarrollado esta comprensión de la función, ampliamente difundida en la literatura y en los expertos. Es la doble dimensión de la GCT como estrategia y este proceso permite deslindar su vocación de cambio organizacional y cultural que le brinda continuidad, y su impregnación concreta en cada momento en proyectos y programas puntuales. (p. 50)

El Control de la Gestión

Según, Rubio, (2008) para obtener un buen control de la gestión de una empresa, hay tres funciones principales:

- La finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos.
- Preparación personal de la empresa y se desempeñe con eficiencia a través del reciclaje y de la capacitación permanente.
- Identificar – mejorando o corrigiendo – los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, se tiene en cuenta sus efectos adaptándolos a una misión y visión.

El director de empresa debe de tener cualidades excepcionales. El dirigente en las sociedades industriales actuales ocupa un nuevo puesto de responsabilidad y liderazgo, parecido al que en tiempos pasados ocuparon militares y sacerdotes.

Las personas tienen una naturaleza orgánica y no mecánica siendo parte importante en la gestión de la empresa. En conclusión somos más naturales que mecánicos.

A través de un complicado desarrollo de relaciones una empresa progresa sin que afectan a toda su organización, en vez de un comportamiento, según unos principios simples de causa – efecto.

Pongamos un ejemplo, entre un cuerpo humano y un automóvil: si una llanta falla funcionamiento auto se ira deteriorando y en un futuro el determinado será reemplazado, y el auto funcionara como antes de la avería. En el cuerpo humano es diferente ya que si un órgano falla implica a las demás órganos del cuerpo.

Si se reemplaza a ese órgano en una operación, la persona no quedaría en las mismas condiciones.

En el paso del tiempo y su efecto en toda la organización. Al pasar el tiempo las piezas de un vehículo se irán desgastando y será reemplazado.

En las personas el cambio es actitudinal, en su pensamiento, crítica y todo cambio impuesto por el grupo cambio en el personal – alterara su naturaleza, incluso sus expectativas.

La gestión general de la empresa tiene el desarrollo de los Recursos Humano.

Por tanto, es básico que el responsable de esta función conozca los aspectos esenciales de la organización y no considere esto como un sistema mecánico, si no, fracasará sin duda en sus objetivos. Este hecho es el que hace que la labor de los directivos sea un reto permanente.

La vinculación entre proyecto económico y cultura de la empresa son tan fuertes, que en algunas empresas se confunden ambos aspectos.

Podemos afirmar que, las gestiones de los Recursos Humanos tienen un papel muy importante en la estrategia de la empresa. (p. 15)

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente y algunos más.
- Despertar nuevas necesidades del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Sonreír a pesar de las adversidades.
- Una categoría tendiente siempre a la excelencia.
- Calidad no es un problema, es una solución. (Espinoza, 2009, p. 6).

[..]Implantación de un sistema de calidad

Según, Cuatrecasas, (2000) la calidad se fundamenta en un sistema desarrollado de acuerdo con los principios de la gestión de la calidad total (TQM), llevándose a cabo y basándose en un modelo de implantación. El más común en Europa es el modelo EFQM (European foundation For Quality Management).

Agentes:

Liderazgo:

El modelo se basa en la impulsión del sistema de calidad, desde la alta dirección de la empresa. La dirección debe estar involucrada y liderando la implantación, planificación, control y mejora.

El liderazgo exige a la empresa, la participación activa y proporcionando los recursos necesarios al sistema, utilizando y enseñando herramientas para su mejora.

El liderazgo demanda no actuar nunca contra la cultura a implantar, ni en casos de urgencias, lo que con frecuencia olvida la dirección de cualquier empresa.

Estrategia.

Es la satisfacción de los clientes, de los personales involucrados y del entorno.

Para usar estrategia más conveniente, se utilizará la información más adecuada basada en informaciones de clientes, empleados, competidores y también por medio de benchmarking (información acerca del estilo y procedimiento de gestión de las empresas modélicas).

Al establecerse una estrategia deberá comunicarse a las personas involucradas y tratar de convencerlas de su conveniencia, a fin motivarlas y poniéndola en práctica sea un éxito.

Recursos:

Establecida la estrategia, se pondrán a contribución de la misma los recursos necesarios, humanos y materiales, que sean precisos para su cabal desarrollo, estableciéndose las actuaciones necesarias para optimizar su consumo y minimizar los costes.

Entre los recursos será conveniente tener en cuenta el impacto de las tecnologías emergentes en la calidad y el coste y aplicar aquellas que pueden resultar útiles para la eficiencia del sistema.

Personal:

Las personas forman un parte muy importante del modelo a implantar; será decisivo que se hallen motivadas, integradas y satisfechas con su participación.

Para que su integración sea completa, será muy importante la comunicación abierta en sentido descendente (la necesaria información al personal), pero también ascendente (que el personal encuentre accesibles a sus superiores para consultar y asesorarse).

Otro aspecto importante con relación al personal es la adecuada cobertura de aspectos como la selección, formación, creatividad, retribución, etc., Finalmente, y, de acuerdo con los principios de las organizaciones eficientes, mejora la eficiencia del sistema si este opere de acuerdo a equipos de trabajo (grupos de mejora y círculos de calidad)

Procesos:

Como ya hemos tenido ocasión de conocer sobradamente a lo largo de esta obra, el proceso es el elemento central de un sistema productivo y en su correcto diseño y desarrollo reside la eficiencia del sistema.

Entenderemos por proceso el punto de actividades relacionadas entre sí para la obtención de materiales, productos, servicios o información a partir de los recursos materiales y personal conveniente.

Una empresa es, en realidad, un conjunto de procesos interrelacionados cuyo objetivo es crear valor añadido. Por ello resulta de capital importancia identificar los procesos clave y asignar responsables.

La mejora de los procesos redundara en la mejora del sistema productivo y de calidad; para mejorar los procesos, pueden utilizarse las herramientas de la calidad diseñadas a tal fin: el ciclo de Deming, el Benchmarking, etc.

Resultados:

De su propuesta en funcionamiento se obtendrán resultados, todos ellos de la mayor importancia. El modelo europeo detecta las siguientes:

- Satisfacción del personal, que de esta manera podrá seguir colaborando al buen funcionamiento del modelo.
- Satisfacción de los clientes, que permitirá alcanzar el objetivo fundamental de un sistema de calidad, el cual por encima de todo debe estar orientado a satisfacer los requerimientos de los clientes, cosa que no solo hacemos anticipado ya en este mismo capítulo, sino que ha sido una constante a lo largo de toda la obra.
- Impacto social favorable, ya que no puede concebirse una empresa con un desenvolvimiento correcto y un elevado nivel de calidad, con un impacto negativo en la sociedad afectada por su actividad, será por cuestiones sociales, cuestiones relacionadas con la continuación o cualesquiera otras.

- Rendimiento y eficiencia empresarial, que constituye lo que podríamos llamar el resultado “por excelencia”, constituido básicamente por un beneficio económico y, en todo caso, otros objetivos empresariales a alcanzar, como podría ser un aumento de la cuota de mercado. (pp. 579-580)

La gestión de calidad y la dirección por valores

Según, Pérez, (2009) a pesar de que casi todo el mundo reconoce la importancia de la calidad para cualquier entidad productiva o de servicio, de que todos los años un sinnúmero de profesionales cursan estudios sobre las técnicas y filosofías modernas de gestión de calidad, de que cada día crecen más las empresas que proclaman tener departamento de control de la calidad o de protección del consumidor, que certifiquen sus sistemas de calidad como aptos para recibir el reconocimiento social, lo cierto es que son más los productos y servicios con mala calidad que los que gozan un elevado nivel de excelencia. Y es que cuando las empresas desean buscar la calidad tienen que recurrir al manejo de múltiples resortes de los cuales depende la calidad en las que se encuentran elementos operativos estratégicos.

Entre los principales elementos operativos se encuentran:

- La realización de una adecuada caracterización de las necesidades de los clientes,
- La traducción de estas necesidades a características propias del producto mediante el cual se presenta dar respuestas a las expectativas de los clientes,

- El diseño de un proceso capaz de realizar el producto diseñado, La ejecución y control del proceso bajo el cual se obtendrá el producto, Y por último la comercialización del producto elaborado.

Entre los elementos estratégicos se destacan:

- El papel motivador y visionario de la alta dirección,
- El establecimiento de acertados mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas,
- La adecuada relación con los proveedores,
- El requerido aseguramiento financiero,
- La correcta documentación mediante el cual se asegure y materialice la estandarización de los procesos,
- La ejecución de una acertada gestión de los recursos humanos.

Aunque la gestión de los recursos humanos se considera dentro de los elementos estratégicos en la realidad constituye el éter que vincula a cada una de los elementos operativos o estratégicos relacionados y es que los recursos humanos en todos los casos son los encargados de garantizar la ejecución de cada uno de los elementos. (p. 3)

Las claves para una buena gestión

Según, Rubio, (2008) para convertir el concepto de desarrollo corporativo en una realidad y para mantener los gastos debe diseñar nuevos negocios, adaptar los que ya existen, vigilar continuamente los negocios actuales para alcanzar el máximo crecimiento, y, al mismo tiempo vigilar las funciones estratégicas más importantes.

- ¿Cuál es la mejor manera de estimular a los empleados para que desarrollen e implementen nuevas iniciativas?
- ¿Cómo debe comunicarse una empresa con sus principales accionistas?
- ¿Cómo debe buscarse el camino estratégico, si esto fuera necesario?

Alcanzar un buen desarrollo corporativo requiere un enfoque muy dinámico para diseñar y adaptar las capacidades de una empresa más allá de solo y exclusivamente explotar al máximo sus operadores, (p. 22).

Técnicas avanzadas de gestión de calidad

Entre las técnicas avanzadas de gestión de calidad se puede mencionar a las siguientes:

Benchmarking

Según, Gonzales (2009) el benchmarking es un proceso en virtud del cual se identifican las mejores prácticas en un determinado proceso o actividad, se analizan y se incorporan a la operativa interna de la empresa.

Dentro de la definición de benchmarking como proceso clave de gestión a aplicar en la organización para mejorar su posición de liderazgo encontramos varios elementos clave:

- Competencia, que incluye un competidor interno, una organización admirada dentro del mismo sector o una organización admirada dentro de cualquier otro sector.

- Medición, tanto del funcionamiento de las propias operaciones como de la empresa benchmark, o punto de referencia que vamos a tomar como organización que posee las mejores cualidades en un campo determinado.
- Representa mucho más que un análisis de la competencia, examinándose no solo lo que se produce sino como se produce, o una investigación de mercado, estudiando no solo la aceptación de la organización o el producto en el mercado sino las prácticas de negocio de grandes compañías que satisfacen las necesidades del cliente.
- Satisfacción de los clientes, entendiendo mejor sus necesidades al centrarnos en las mejores prácticas dentro del sector.
- Apertura a nuevas ideas, adoptando una perspectiva más amplia y comprendiendo que hay otras formas, y tal vez mejores, de realizar las cosas.
- Mejora continua: el benchmarking es un proceso continuo de gestión y auto mejora, (p. 14).

Reingeniería de procesos

La reingeniería de procesos o BRR (Business processreengineerng) supone un cambio en la forma de trabajar con el objetivo de alcanzar mejoras radicales en termino de coste, calidad, cuota de mercado y rendimiento de la inversión. Los consultores MickelHammaer y James

Champy han sido los inspiradores de esta técnica en la década de los 90, que surge ante la necesidad de alcanzar ante los competidores cuando se han alejado demasiado y la mejora continua ya no es la solución. Las fases para llevar cabo el rediseño de los procesos comprende (Córdoba, 1995) la identificación de los procesos, la selección de procesos, la selección de los procesos clave, la constitución de un equipo de trabajo, el conocimiento del proceso actual y finalmente el rediseño del proceso.

- a) La identificación de los procesos. Es el elemento primario puesto que el rediseño se dirige a los procesos y no a la organización, por lo que es necesario señalar todos ellos y describir las tareas que los componen. En esta fase es conveniente recurrir a los diagramas de flujo pues permiten visualizar el proceso en su globalidad.
- b) La selección de los procesos clave. De todos los procesos de los que consta la organización es necesario detectar aquellos de importancia estratégica para la empresa y donde se presentan disfunciones.

La identificación de los procesos clave ha sido una preocupación constante en las empresas que han adoptado un sistema TQM, de hecho, el modelo EFQM contempla esta problemática en su criterio “procesos”.

- c) La constitución de un equipo de trabajo. Es recomendable que este grupo esté integrado por personas involucradas en el

proceso para que aporten su conocimiento del mismo y por personas ajenas de forma que contribuyan con nuevas perspectivas al no estar condicionadas por el trabajo que realizan; como se describe en el capítulo 5, la inclusión del personal ajeno al tema a tratar es recomendado en la metodología de resolución de problemas. Todas ellas han de poseer una formación elevada y tener poder de decisión dentro de la empresa.

- d) El conocimiento del proceso actual. A causa de que el objetivo es el rediseño del proceso no su mejora, es necesario averiguar:
- Que realiza el proceso.
 - Que tareas componen el proceso.
 - Quien lleva a cabo las tareas, por qué las realiza y para qué.
 - Que aporta el proceso a la organización y a los clientes.
 - Que proporciona el proceso a los clientes.
 - Que quieren los clientes de ese proceso.
 - Que modificaciones son necesarias en el proceso para cubrir las expectativas de los clientes.
 - Qué diferencia se han encontrado en el proceso: costes elevados, tareas que no incorporan valor, cuellos de botella...
- e) El rediseño del proceso. Para lograrlo es necesario considerar:
- A los competidores, mediante acciones de Benchmarking.
 - La búsqueda de nuevos métodos de trabajo.
 - La integración de los procesos.

- La informalización eficiente de los procesos, (Gonzales, Domingo y Sebastián, 2013, p. 249, 250).

MODELOS DE CALIDAD

El ciclo de Deming y el ciclo PDCA

[...]. Actúa como guía para llevarla mejora continua y lograr de una forma sistemática y estructurada de resolución de problemas. Este constituido básicamente por cuatro actividades: planificar, realizar, comprobar y actuar. También se le conoce como ciclo PDCA, por sus siglas en ingles de plan, do, check y act, aunque habitualmente se aplica esta denominación a una versión más avanzada del mismo.

El ciclo de Deming resulta de aplicar la lógica y hacer cosas de forma ordenada y correcta. Su uso no se limita exclusivamente a la implantación de la mejora continua, sino que se puede utilizar, lógicamente, en una gran variedad de situaciones y actividades. De hecho, constituye la metodología básica de una gran cantidad de herramientas de calidad.

En la actualidad se utiliza una versión más completa del ciclo de Deming, el ciclo PDCA, en el que cada una de estas cuatro frases, están constituidas a su vez por varias sub etapas:

1. Planificar:
 - a) Seleccionar la oportunidad de mejora.
 - b) Registrar la situación de partida.
 - c) Estudiar y elegir las acciones correctivas más adecuadas.
 - d) Observar (a nivel de ensayo o simulación) el resultado.

2. Realizar: Llevar acabo la acción correctora apropiada.
3. Comprobar: Diagnosticar a partir de los resultados. De no alcanzarse los resultados apetecidos, se regresará a la etapa uno.
4. Actuar:
 - a) Confirmar y normalizar la acción de mejora.
 - b) Empezar una nueva mejora (o abandonar), (Cuatrecasas, 2000, p. 590, 591).

El modelo Baldrige

Se basa en criterios diseñados para definir una norma de excelencia de calidad para las organizaciones que traten de alcanzar los más altos niveles de calidad, funcionalidad y competitividad generales.

La evolución tiene en cuenta todos los requisitos clave para alcanzar la excelencia en calidad, al igual que las conexiones entre esos requisitos clave. El juicio de asignación del premio comprende cuatro elementos: la planificación, la implantación, la medición y la realimentación del sistema.

Las empresas deben sobresalir en los siete criterios siguientes:

- Criterio 1. Liderazgo. El criterio de liderazgo examina como crean y sostienen los altos ejecutivos valores claros y visibles de calidad, junto con un sistema de administración que guie a todas las actividades de la compañía hacia la excelencia en calidad. El liderazgo necesita comunicar los valores de calidad por toda la organización y establecer un sistema de medición para determinar cómo se han adoptado esos valores de calidad.

El liderazgo en calidad debe comprender todos y cada uno de los elementos clave de la organización o empresa.

- Criterio 2. Información y análisis. Este criterio examina el objeto, validez, uso y administración de los datos y de la información que respalda el sistema general de administración de calidad de la compañía. Determinar los criterios de selección de datos, así como la adecuación de los mismos. Los procesos, por su parte, deben ser correctos para asegurar la consistencia, normalización, revisión, actualización y acceso a tiempo a los datos.
- Criterio 3. Planificación estratégica de la calidad. Este criterio tiene en cuenta el proceso de planificación de la empresa para alcanzar o retener el liderazgo en calidad, y el modo en que la compañía integra la planificación de la mejora de calidad en la planificación general del negocio.
- Criterio 4. Utilización de los recursos humanos. En este criterio se examina la eficacia de los esfuerzos de la empresa para desarrollar y alcanzar el potencial completo de la fuerza de trabajo, incluyendo la administración, y para mantener un ambiente que conduzca a la participación plena, liderazgo de calidad y progreso personal y organizacional. La organización debe alentar la participación del empleado, facultar al trabajo en equipo y a la innovación.

- Criterio 5. Garantía de la calidad de productos y servicios. Este criterio tiene en cuenta los métodos sistemáticos que aplica la empresa para garantizar y asegurar la calidad de bienes y servicios, basados principalmente en el diseño y control de procesos, incluyendo el control de materiales, partes y servicios comprados. Las necesidades de los clientes se deben convertir en los requisitos adecuados de producto y procesos. La empresa debe crear métodos para diseñar, desarrollar y validar, puntualmente los productos, proceso y servicios.
- Criterio 6. Resultados de la calidad. Este criterio examina los niveles de calidad y su mejora basándose en mediciones objetivas derivadas del análisis de las operaciones de la empresa. También se examina los niveles actuales en comparación con los de empresas de la competencia.
- Criterio 7. Satisfacción del cliente. El criterio final examina lo que sabe la compañía del cliente, los sistemas generales de servicio al cliente, capacidad de respuesta y su capacidad de cumplir con condiciones y expectativas. (Juanes y Blanco, 2001, p. 48,49).

Brainstorming

Es una técnica de grupo que estimula a los participantes al desarrolla de la creatividad, con lo cual se obtienen algunas ideas buenas de entre muchas emitidas.

Consiste en aportar el máximo de ideas entorno a un tema determinando, pudiendo cada integrante del grupo apoyarse en las ideas de los demás. La opinión crítica debe dejarse para el final de la reunión, es decir, las ideas no se valoran mientras aparecen. El éxito del brainstorming se basa en el hecho de que las ideas generadas por el grupo son superiores a la suma de las generadas por cada participante de manera individual. Para algunos, el brainstorming no solo reduce el sentimiento de frustración del que lo practica, sino que, además, aumenta la confianza en sí mismo.

En la práctica del brainstorming (o tormenta de ideas, como suele traducirse en castellano), se distinguen claramente tres frases:

- Definición del problema.
- Exposición de las ideas.
- Selección.

La primera fase consiste en una exposición inicial, que por lo general corre a cargo del líder o animador y que tiene como objetivo centrar y delimitar el tema objeto de análisis, definiendo el problema, determinando su entorno y suministrando información específica.

Esta fase tiene corta duración (de 10 a 30 minutos, aproximadamente).

La segunda es la fase productiva del brainstorming. En ella, cada participante expondrá el máximo de ideas, apoyándose en preguntas como:

- ¿Por qué ocurre?
- ¿Cómo ocurre?

- ¿Cuándo ocurre?
- ¿Dónde ocurre?
- ¿Cuántas veces ocurre?
- ¿Quién lo produce?

También es importante apoyarse en las ideas que han ido surgiendo para obtener el máximo rendimiento en esta fase. (Pola, 1998, p. 52,53).

Niveles de liderazgo

El liderazgo tiene aplicación tanto para nuestra vida, tanto a nivel familiar o nuestro trabajo. A continuación, daremos algunos ejemplos de sus niveles desde el más bajo al más alto.

Liderazgo por título

Es el nivel más bajo, la única influencia proviene del título que la persona tiene. Es el jefe que ejerce su autoridad basado solamente sobre su título o porque su nombre está en el cartelito. “Yo soy el jefe, yo soy el que manda aquí”

Pero como su influencia proviene por título, es muy inseguro, si le quita la credencial, se le quita toda la influencia. Algunos tipos de estas personas se sienten amenazados por cualquier persona que parece desarrollarse como persona o como líder. ¿Por qué? Porque siente que, si uno lo hace mejor, pueden perder su posición.

También es débil, porque uno no ha de seguir a un líder en esta posición más allá de lo que su título demanda. Es como la policía. Ellos tienen su autoridad por su uniforme y pistola, pero sin eso, nadie les ha de prestar atención.

Liderazgo por relación

Es una relación que es creada por las personas a nuestro alrededor. Es el nivel en las cuales las personas saben que son importantes para usted e influye por ese modo.

Resultados

En este las personas se unen para lograr una misma meta u objetivo. Es aquí donde se empiezan a ver los resultados. Algo que resalta en este nivel es la integridad del líder. Lo que el líder dice, él lo cumple. Porque de otra manera, no habrá razón para llegar al objetivo.

Liderazgo por desarrollo humano

Un buen líder se distingue de los demás cuando empieza a desarrollar a las personas que le rodean. Él toma a los suyos y los eleva del lugar donde están a un nivel superior. Él tiene confianza en sí mismo y no tiene temor de que otra persona se pueda desarrollar más allá de él. En este nivel, el líder quiere ver un verdadero desarrollo del potencial que hay en los que le rodean. Un buen líder capacita a otros para que puedan cumplir con su labor. Hay un crecimiento en los que lo rodean, lo que significa que hay un crecimiento en el líder también y no desarrollas seguidores sino desarrollas más líderes.

Liderazgo por persona

Este es el nivel más alto que una persona puede tener ya que las personas te siguen tan solo por quien eres tú. Te has probado, la gente ha visto tu integridad, has admitido tus errores, has creado relaciones y ahora la gente te sigue por quien eres.

Y ciertamente este nivel no se alcanza en días, sino que toma mucho tiempo. Es importante notar que mientras más alto se alcanza, mayor es el nivel de compromiso. No se puede subir sin subir también al nivel de responsabilidad y no importa cuán alto se suba, nunca se abandona el nivel de relaciones.

¡Resumiendo, el líder muestra cómo se hace, capacita, da entusiasmo, tiene nueva voluntad, es positivo, dice “¡vamos!!!” y “¡nosotros”, etc...ES UN LIDER

Algunos estilos de liderazgo

Líder autócrata

Oigan, yo soy el jefe aquí. Yo también tomare las decisiones, y yo les diré lo que quiero que hagan. Será mejor que cumplan con su trabajo porque estaré observando cada movimiento”.

Líder participativo

“estoy seguro que entenderán que la responsabilidad final de tomar una decisión es mía, pero me pueden ayudar dándome sus ideas y diciéndome lo que piensan. Les dejare ayudar en la implantación de la decisión, una vez que esta haya sido tomada”.

Líder rienda suelta

“aquí está el trabajo que van hacer. Háganlo como quieran con tal de que salga bien.

Solamente espero que se informe cuando tengan problemas sumamente difíciles”. (Galiano, 2009, p. 11,12)

El líder de hoy debe dominar un sinnúmero de funciones, que le faciliten interactuar con el medio y dirigir con eficiencia los destinos de su grupo. Deberá ser estratega, organizador y líder proactivo. Para poder organizar necesita saber hacia dónde va, como va a organizarse, y en cada etapa sabe ser líder. (Galiano, 2009, p. 14)

Sistemas de gestión de calidad. Un sistema de gestión de calidad de una organización, según la Norma ISO 9000:2000, se define como un “Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúen para establecer política y los objetivos para lograr dichos objetivos”, y “un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”. (Uribe, 2011, p. 37).

La calidad según la norma ISO 9000

De acuerdo con la norma UNE- EN ISO 9000, el término calidad debe entenderse como el grado en el que un conjunto de características (rasgos diferenciadores) cumple con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas). Los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente. (Alcalde, 2009, p. 7)

La **ISO 9000 [2000]** plantea que la Gestión de la calidad son las actividades coordinadas para dirigir o controlar una organización en lo relativo a la calidad. Estas normas han identificado también ocho principios que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

1. **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades

actuales y futuras de estos, satisfacer los requisitos de los mismos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2. **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la misma.
4. **Enfoque basado en el proceso:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan con un proceso.
5. **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos inter relacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería de ser un objetivo permanente de esta.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

Una organización y sus proveedores son interdependientes, una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (Armas, 2007, p. 21).

BENEFICIOS

Benéficos de la Mypes:

Según Gutiérrez, (2005). Investigo sobre el desarrollo de un SGC que cumpla con los requisitos de la norma ISO-9001 que implica un esfuerzo teniendo a cambio una serie de beneficios siendo alguno de ellos el enfoque al cliente, identificación de los procesos principales, un sistema de acciones preventivas y correctivas, registro completo y eficiente control de los proveedores, usuarios y clientes, mayor facilidad para acceso a mercado y competitividad.

Según Maurico, (2012). Investigo la implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras de la empresa. La organización que tiene como actividad principal la producción y comercialización de identificadores de activos, tiene como reto desafiante seguir con la reorganización de todas sus actividades y también paralelo llevar adelante el proceso implantación del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008. Un minucioso análisis en la etapa inicial y la inclusión de las herramientas y las exigencias obligatorias de la norma ISI 9001 nos ha llevado a conocer un caso muy en particular como resultado una mejora de reducir el tiempo de respuesta y la mejora de nivel de servicio para sus usuarios. Como también se

ha logrado una mejora en el aumento de la producción tanto de sus plantas principales como de sus plantas que pertenecen al grupo.

Según Bonilla, (2014). Investido sobre gestión de costos de derechos y desperdicios en las Mypes de la confección. Las micro y pequeñas empresas en el Perú son el 99.3% del total de las empresas con actividades económicas y también contribuyen con la creación del 75% de trabajo. Pero, sin embargo, dista mucho con lo que ocurre en los países más desarrollados del mundo como USA y Japón, su grado de competencia y sostenibilidad se encuentra por debajo de lo normal y así también su estado financiero es muy débil, siendo su market share del total de exportaciones por debajo del 1%. Todo es producto de una baja gestión del sistema de gestión de la calidad de sus procesos, haciendo que aumenten los costos, cayendo su nivel de productividad y rentabilidad. El presente trabajo de investigación es realizado sobre una muestra de 27 micro y pequeñas empresas del grupo de confección textil ubicado en Lima y el Callao, se concluye que se tiene una correlación inversa y significativa todo lo relacionado a la gestión de la calidad y los costos por desechos y desperdicios, obteniéndose una calificación de 1% del adicional del sistema de gestión de la calidad por lo que se reducen los costos de producción, en 0.008%; los mismo también se han identificado aquellos factores de la gestión que tiene mayor impacto en los resultados.

Según Oyarzún (2005). El sistema de gestión de calidad es el “conjunto de elementos interrelacionados de la organización que

trabajan coordinado para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes” (p.8). Frente a una realidad compleja, de diversos entes y un crecimiento muy vertiginoso del entorno, producto de la globalización y de la disponibilidad de la información, las empresas, se ven la necesidad de implementar el sistema de gestión de calidad para poder cumplir con la exigencia de las partes interesadas y formar parte de una prioridad estratégica de la empresa. Con la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001, las empresas podrán mejorar sus procesos internos y alcanzar el incremento de la satisfacción de las partes interesadas, todo con la finalidad de poner en la sostenibilidad de la empresa, dándole todo lo necesario para lograr la productividad e innovación y así poder responder las exigencias de las partes interesadas en estos tiempos modernos, como también adelantarse a nuevas tendencias que marcan la diferencia. La identificación del proceso en el desarrollo productivo, hace más relevante a un sistema de gestión de calidad ya que focaliza su desarrollo en las exigencias de las partes interesadas, determinando de la manera más adecuada de gestión para cada uno de las actividades y del recurso que forman en el proceso, para lograr los mejores resultados que satisfagan a nuestros clientes.

2.3. Marco Conceptual.

La micro y pequeña empresa la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Sunat)

Las MYPES a la vista del estado son necesarias para que estas en su etapa de creación estén formalizadas; pero al generarse los primeros años de crecimiento es duro y crítico la formalización fue producto de una etapa posterior. La formalización de las MYPES debe darse una cuestión paulatina, esto conllevaría a que la creación sea por hitos e interés de desarrollo comercial.

En el aspecto de decoración del interior del negocio, hay buena estructura de la parte de ambiente y posición de los productos y accesorios, como también en el diseño arquitectónico. Las MYPES en lo que es objetivos y crecimiento organizacional no existe un desarrollo de objetivos. (Centurión, 2014, p. 19)

Enfoque al cliente: como la organización conoce las exigencias y expectativas de sus clientes y su mercado. Asimismo, en qué proporción todos, pero absolutamente todos los procesos de la empresa están enfocados a brindar satisfacción al cliente.

Planificación estratégica: como la organización plantea la dirección estratégica del negocio y como esto determina proyectos de acción

claves, así como la implementación de dichos planes y el control de su desarrollo

La Calidad: El concepto de Liderazgo está referido a la medida en que la alta Dirección establece y comunica al personal las estrategias y la dirección empresarial y busca oportunidades. Incluye el comunicar y reforzar los valores institucionales, las expectativas de resultados y el enfoque en el que el aprendizaje y la innovación. (Centurión, 2014, p. 19, 20)

III. HIPOTESIS

El presente trabajo denominado La gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro prendas de vestir, asociación de comerciantes Virgen de las Mercedes mercado la parada, del Distrito de Paramonga, Departamento de Lima, 2018. No se plantea hipótesis ya que es de tipo no correlacional.

IV. METODOLOGIA

El presente trabajo de Investigación, tiene el tipo de investigación cuantitativo.

El tipo de investigación.

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizara el tipo de investigación cuantitativo.

Por qué se hará uso de las matemáticas:

- a. Cuantitativo: Se caracteriza por pretender ser objetiva, deductiva, uso

de estadística inferencial y tener el control de las variables estudiadas para poder llegar a realizar generalizaciones a partir de los hallazgos. (Bonilla y Rodríguez, 2005)

Nivel De La Investigación

El nivel de investigación ES DESCRIPTIVO Y APLICATIVO El nivel de investigación será descriptivo ya que está basado en poder describir y determinar la influencia de la Gestión de Calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas.

DESCRIPTIVA: “La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta” (Tamayo, 2003, pág. 46)

Hay tipos de estudios descriptivos según los investigadores, se tomara el “Estudio por Encuesta: La realidad que se obtiene es limitada por el tipo de pregunta” (Tamayo, 2003, pág. 47)

Será descriptivo, debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio.

Descriptivo: se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad. (Hernández, 2012)

APLICATIVO:

“En este tipo de investigación el énfasis del estudio está en la resolución práctica de problemas. Se centra específicamente en cómo se pueden llevar a la práctica las teorías generales. Su motivación va hacia la resolución de los

problemas que se plantean en un momento dado”. (Daniela Rodríguez, 2019)

Nos basaremos para resolver un problema específico. Aplicativo: se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. (Murillo, 2008)

4.1. Diseño de la Investigación

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizará el diseño de investigación, no experimental – transversal – descriptivo.

- **No experimental**, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encontraba dentro de su contexto.
- **Transversal**, porque la investigación se realizó en un tiempo determinado.
- **Descriptivo**, porque sólo se describió las partes más relevantes de las variables en estudio.

a. **No experimental:** es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no

experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista.1991. p.189)

b. **Transversal:** donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y si incidencia de interrelación en un momento dado. (Sampieri, 2003) .

4.2.Población y Muestra

a. Población:

Según Balestrini (1998) define la población “un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes con el fenómeno que se investiga” (p. 210)

La población estará conformada por 11 micro y pequeñas empresas del Sector Comercio – Rubro Venta de prendas de vestir, en el Distrito de Paramonga, 2018.

b. Muestra.

Según Arias (2006) menciona que la muestra es un “subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (p. 83)

La muestra estará conformada por el 100% de la población, es decir por 11 micro y pequeñas empresas de la asociación de comerciantes Virgen de la

Mercedes mercado la parada del Sector Comercio – Rubro Venta de prendas de vestir del Distrito de Paramonga, 2018.

4.3. Definición y operacionalización de variables.

Tabla 1.

Variables, Dimensiones e Indicadores.

VARIABLE		Definición operacional			Escala de Medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de Calidad	Deming se basa en los cuatro principios donde la mejora juega un papel principal a largo plazo, llevando la productividad a mas calidad evitando retroceso y errores, llevando a una mejor competencia a largo plazo generando una reacción en cadena, pero se pueden generar variaciones o desviaciones al objetivo marcado inicialmente. (Deming).	Planear	Establecer las actividades del proceso, necesarias para obtener el resultado esperado. La exactitud y cumplimiento de las especificaciones a lograr se convierten en un elemento a mejorar.(Deming)	Planificación	Likert
				Innovación	
		Hacer	Se realiza los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios de gran escala.(Deming)	Realización	
				Variación	
Verificar	Los datos de control son recopilados y analizados, comparándolos con los requisitos especificados inicialmente, para saber si se han cumplido o si e han producido la mejora esperada.(Deming)	Seguimiento			
		Evaluación			
Actuar		Estandarización			

			Se procede a recopilar lo aprendido y ponerlo en práctica. Aparecen observaciones que pueden servir a volver al inicio que es planificar y el círculo seguirá fluyendo.(Deming)	Control de procedimientos	
Beneficios	En definitiva, los beneficios de la implantación de un SGC están relacionados con productividad, rentabilidad y satisfacción al cliente. (Gutiérrez, 2016)	Productividad	El indicador de eficiencia que relaciona a cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.	Incremento de ventas	Likert
				Eficiencia	
				Eficaz	
		Rentabilidad	Beneficio económico obtenido por una actividad comercial que implica la oferta de bienes y servicios.	Sostenibilidad	
				Utilidad	
				Cambio organizacional	
Satisfacción al cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.	Calidad de servicio			
		Fidelización del cliente			

4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección que se utilizarán serán técnicas de encuesta y el instrumento será el cuestionario de preguntas (se explica con nuestras propias palabras) fundamentar teóricamente.

Será respectivo a una encuesta que consta de 16 preguntas, mencionando las variables respectivas, de las empresas obteniendo opinión en anonimato.

4.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel 20

4.6. Matriz de consistencia.

Tabla 2.

Matriz de consistencia de Gestión de Calidad Bajo el enfoque en los Beneficios.

Problema	Objetivos	VARIABLES	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e Instrumento
¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de prendas de vestir, en la asociación de comerciantes Virgen de las Mercedes mercado la parada, del Distrito de Paramonga, Departamento de Lima, 2018?	<p>A. OBJETIVO GENERAL: Determinar la Influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro prendas de vestir, en la asociación de comerciantes Virgen de las Mercedes mercado la parada, del Distrito de Paramonga, Departamento de Lima, 2018.</p> <p>B. OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>a. Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro prendas de vestir, asociación de comerciantes Virgen de las Mercedes mercado la parada, del Distrito de Paramonga, Departamento de Lima, 2018.</p> <p>b. Determinar los beneficios que se logra en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro prendas de vestir, asociación de comerciantes Virgen de las Mercedes mercado la parada, del Distrito de Paramonga, Departamento de Lima, 2018.</p> <p>c. Determinar en la gestión de calidad influye bajo el enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro prendas de vestir, asociación de comerciantes</p>	Gestión de Calidad y Beneficios	<p>Población: La población estará conformada por 11 micro y pequeñas empresas del sector venta de prendas de vestir en la asociación de comerciantes “Virgen de las Mercedes”, Distrito Paramonga, Departamento Lima , periodo 2018</p> <p>Muestra: La muestra estará conformada por el 100% de la población, es decir por 11 micro y pequeñas empresas del Sector venta de prendas de vestir en la asociación de comerciantes “Virgen de las</p>	<p>Tipo Para la elaboración del presente proyecto de investigación se utilizará el tipo de investigación cuantitativo.</p> <p>Nivel El nivel de la investigación será descriptivo y aplicativo.</p> <p>Diseño Investigación se utilizará el diseño de investigación, no experimental – transversal. – descriptiva.</p>	<p>Técnica: Según Baker (1997), define a la encuesta como un “método de recolección de datos.</p> <p>Instrumento: Tejada (1995), conjunto de preguntas o ítems acerca de un problema determinado , objeto propio de la investigación.</p>

	Virgen de las Mercedes mercado la parada, del Distrito de Paramonga, Departamento de Lima, 2018.		Mercedes, mercado la parada”		
--	---	--	-------------------------------------	--	--

4.7. Principios éticos

Para el presente proyecto de investigación titulada: *“LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE EN LOS BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO PRENDAS DE VESTIR, ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES VIRGEN DE LAS MERCEDES MERCADO LA PARADA, DEL DISTRITO DE PARAMONGA, DEPARTAMENTO DE LIMA, 2018”*.

1. Protección a la persona

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

1. Beneficencia y no maleficencia

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

2. Justicia

Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

3. Integridad Científica

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.

4. Consentimiento informado y expreso

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

TABLAS

Características de los representantes de las MYPES

Tabla 3

Edad del representante.

Edad del representado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
18 a 30 años de edad	0	0.0%	0.0%	0.0%
31 50 años de edad	11	100.0%	100.0%	100.0%
51 años a mas	0	0.0%	0.0%	0.0%
Total	11	100.0%	100.0%	

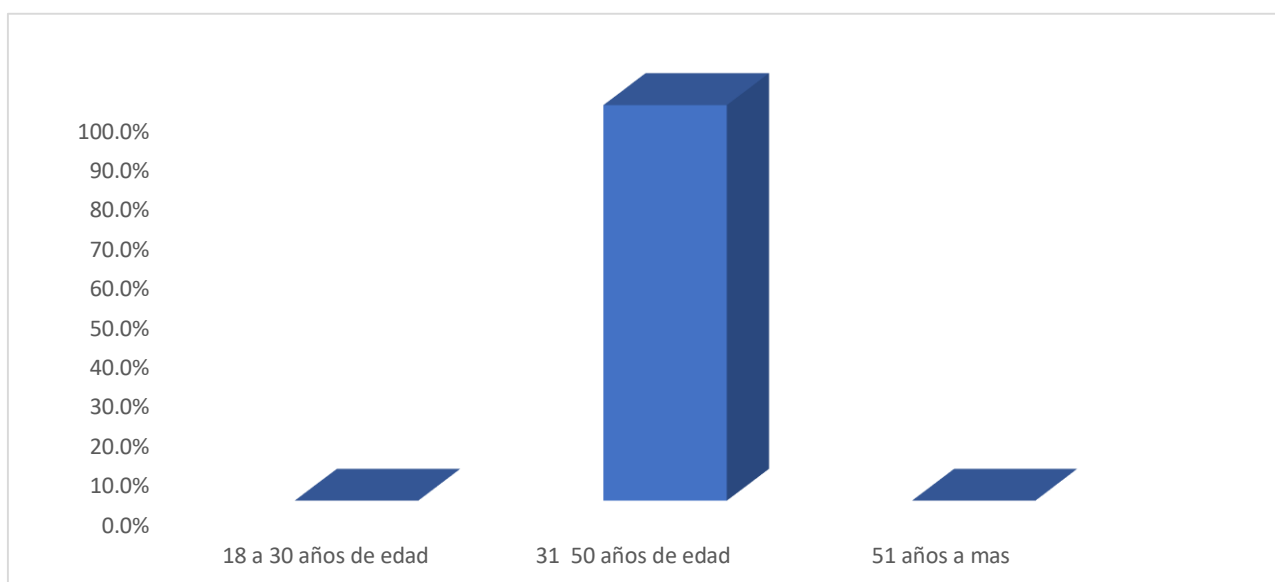


Figura 3. Edad del representante

Interpretación

El 100.0 % tienen 31 a 50 años.

Resultados

Características de los representantes de las MYPES

Tabla 4

Genero del representante

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Masculino	00	00.0%	00.0%	00.0%
Femenino	11	100,0%	100,0%	100,0%
Total	11	100.0%	100.0%	

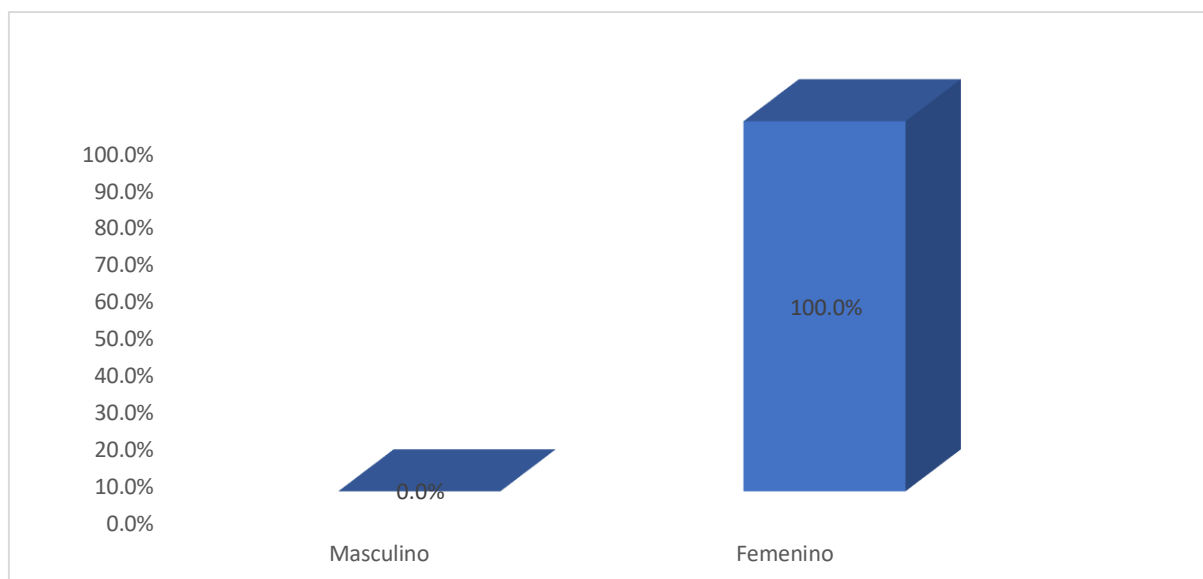


Figura 4. Genero del representante

Interpretación

El 100.0 % de los representantes son de género femenino.

Resultados

Características de los representantes de las MYPES

Tabla 5

Grado de instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Primaria	0	00.0%	00.0%	00.0%
Secundaria	10	90.9%	90.9%	90.9%
Superior no Universitaria	0	0.0%	0.0%	0.0%
Superior Universitaria	1	9.1%	9.1%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	

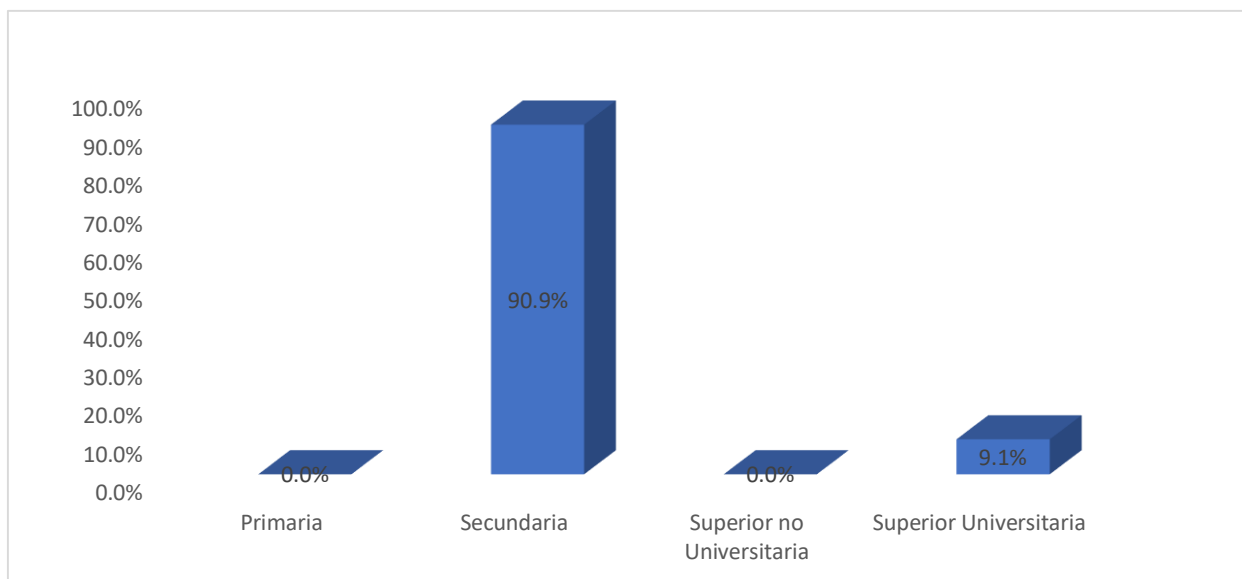


Figura 5. Grado de instrucción

Interpretación

El 90.9 % de los representantes tienen grado de instrucción secundaria y el 9.1 % tiene grado de instrucción universitario.

Tabla 6.

Cargo en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Dueño	11	100.0%	100.0%	100.0%
Administrador	00	00.0%	00.0%	00.0%
Total	11	100.0%	100.0%	

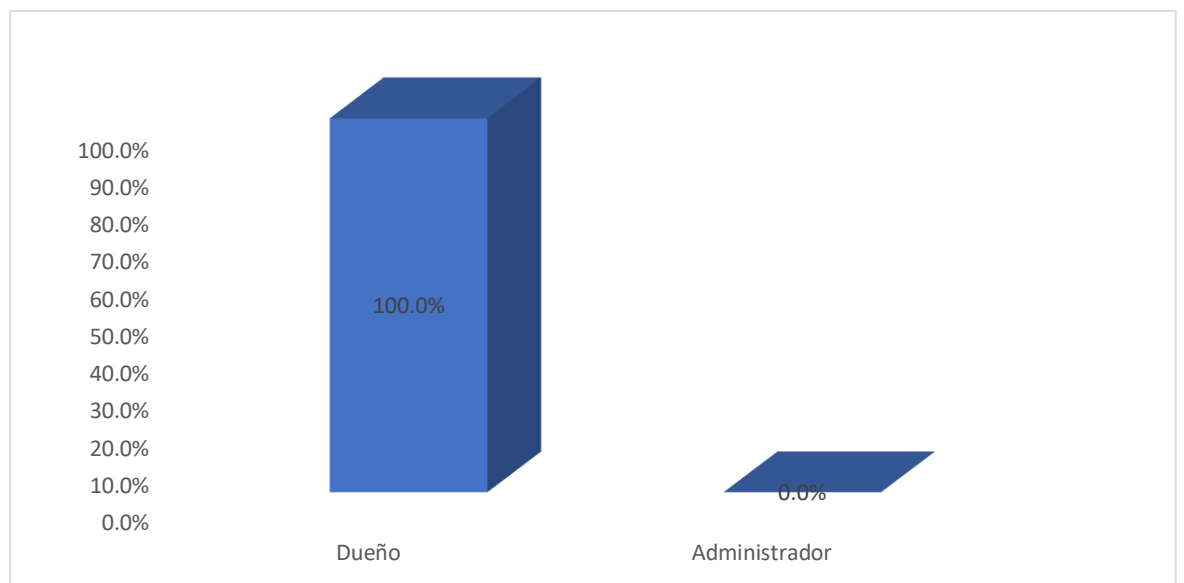


Figura 6. Cargo en la empresa

Interpretación

El 100.0% de los representantes es dueño de la empresa.

Tabla 7.

Tiempo que desempeña

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 a 3 años	4	36.4%	36.4%	36.4%
4 a 06 años	4	36.4%	36.4%	72.8%
07 a más años	3	27.2%	27.2%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	

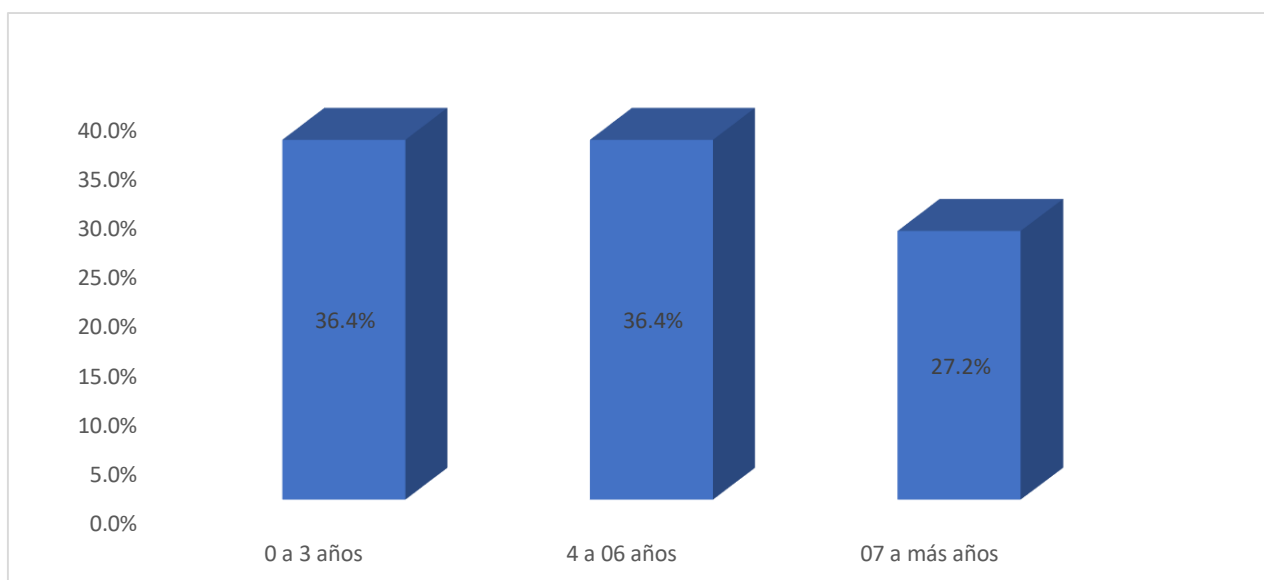


Figura 7. Tiempo que desempeña

Interpretación

El 36.4% de las empresas tienen entre 0 a 3 años en el mercado, el 36.4% tienen entre 4 a 06 años y el 27.2% tienen más de 7 años en el mercado.

Características de las Micro y Pequeñas empresas

Tabla 8.

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 a 3 años	4	36.4%	36.4%	36.4%
4 a 06 años	4	36.4%	36.4%	72.8%
07 a más años	3	27.2%	27.2%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	

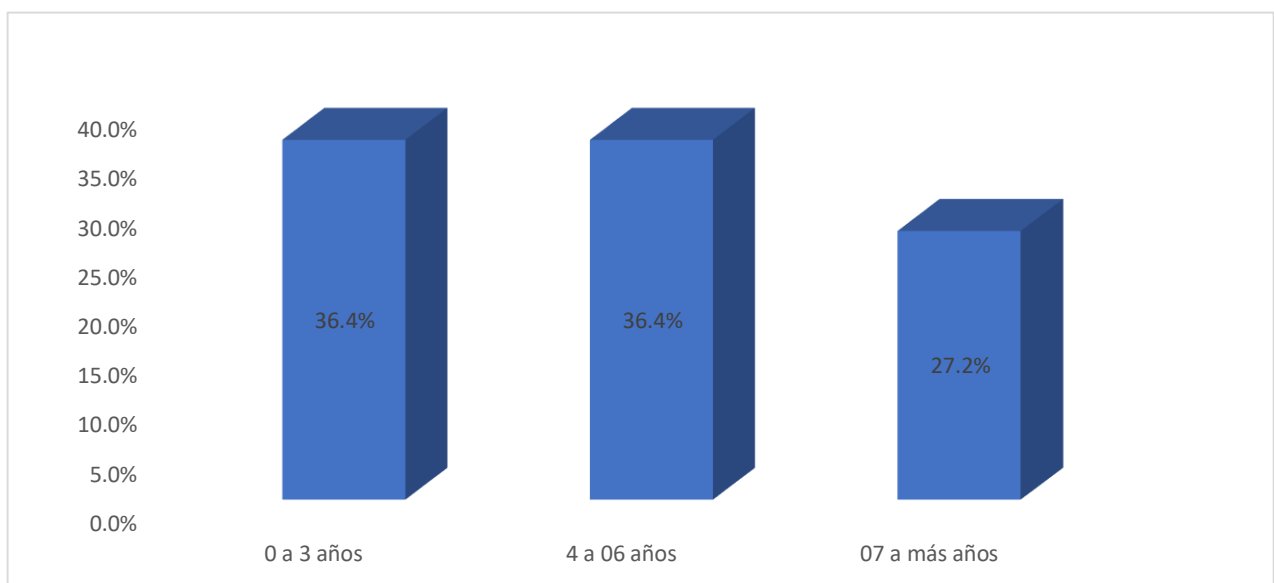


Figura 8. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Interpretación

El 36.4% de las empresas de ventas de prendas de vestir tienen entre 0 a 3 años de permanencia en el rubro y el 36.4% tienen entre 7 a más años de permanencia en el rubro.

Tabla 9.

Números de trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 a 5 trabajadores	11	100.0%	100.0%	100.0%
6 a 10 trabajadores	0	00.0%	00.0%	00.0%
11 a más trabajadores	0	00.0%	00.0%	00.0%
Total	11	100.0%	100.0%	

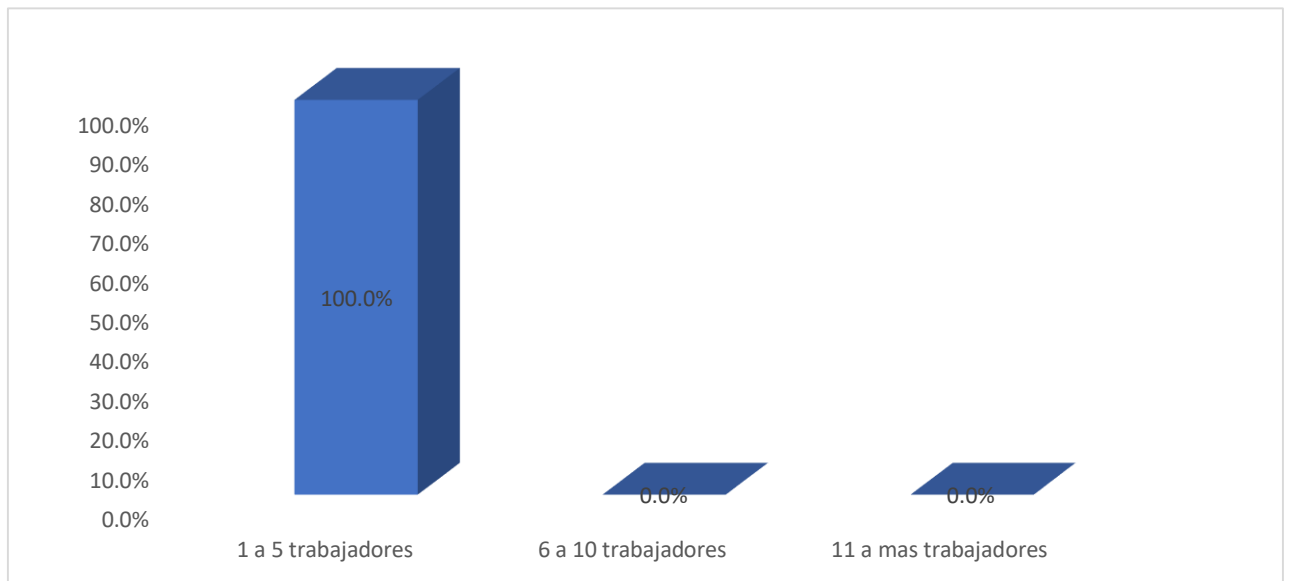


Figura 9. Números de trabajadores

Interpretación

El 100.0% de los asociados en la venta de prendas de vestir tiene solo 1 a 5 trabajadores.

Tabla 10.

Personas que trabajan en su empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Familiares	0	00.0%	00.0%	00.0%
Personas no familiares	8	72.7%	72.7%	72.7%
Familiares y Personas no familiares	3	27.3%	27.3%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	

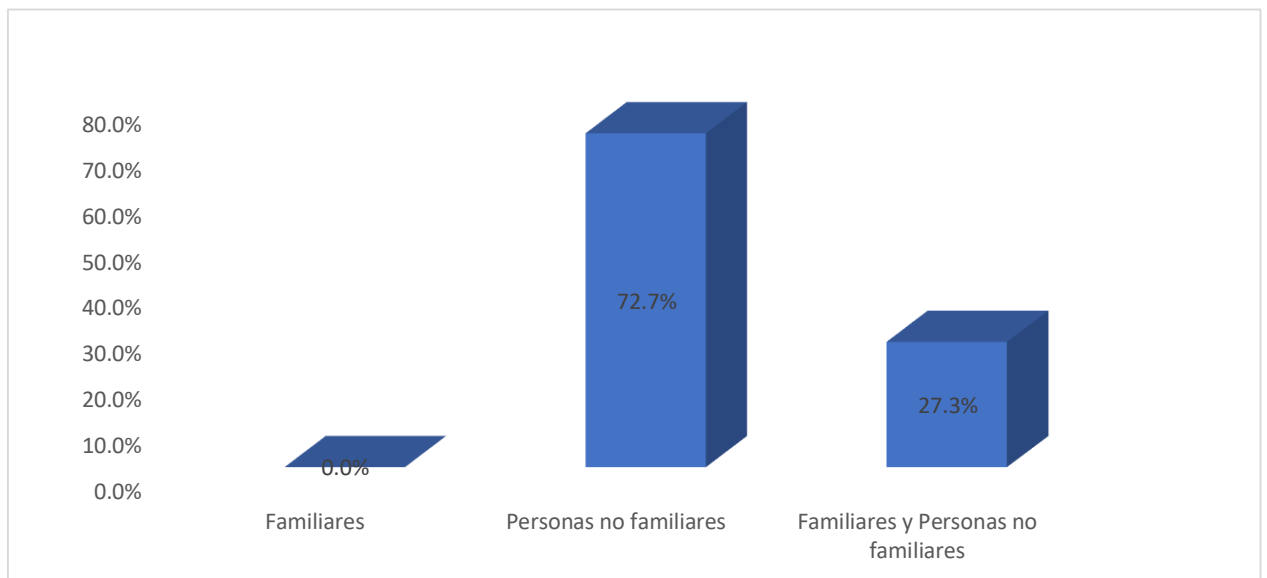


Figura 10. Personas que trabajan en su empresa

Interpretación

El 72.7% de las empresas tienen personas no familiares y 27.3% son trabajadores familiares y personas no familiares.

Tabla 11.

Objetivo de creación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Generar ganancia	10	90.9%	90.9%	90.9%
Subsistencia	1	9.1%	9.1%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	

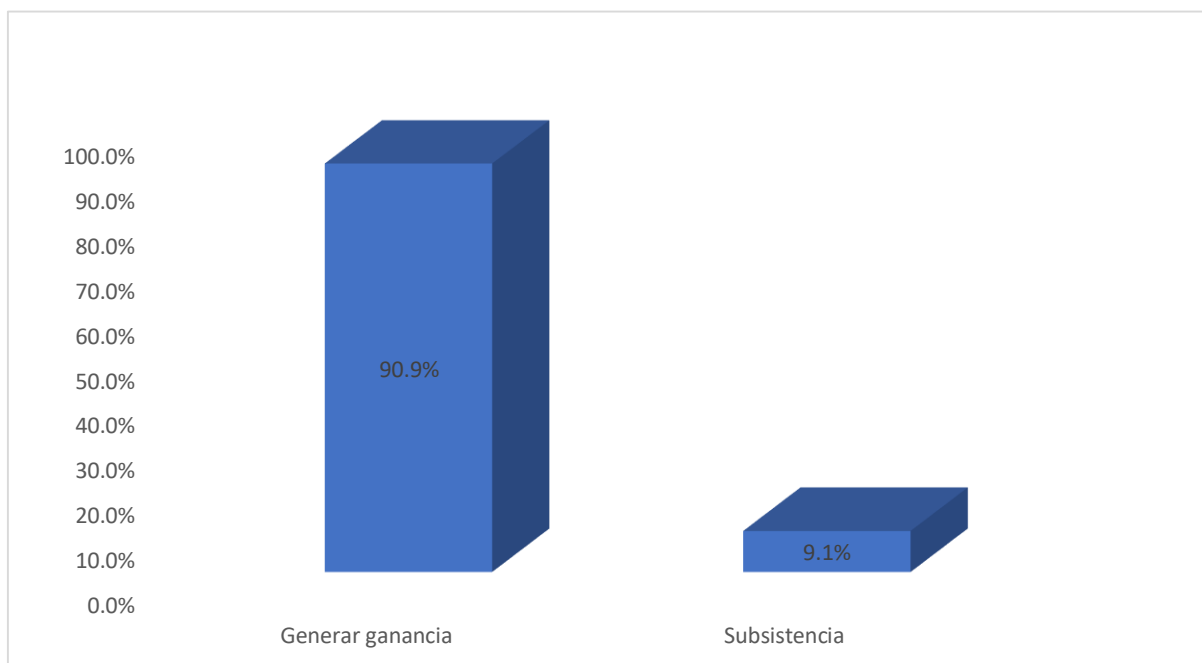


Figura 11. Objetivo de la creación.

Interpretación

El 90.9% de los representados generan ganancias y el 9.1% de los representados subsiste.

Tabla 12.

Tipo de constitución de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Persona natural	11	100.0%	100.0%	100.0%
Empresa Individual de Responsabilidad Limitada	0	0.0%	0.0%	0.0%
Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada	0	0.0%	0.0%	0.0%
Sociedad Anónima Cerrada	0	0.0%	0.0%	0.0%
Sociedad Anónima	0	0.0%	0.0%	0.0%
Total	11	100.0%	100.0%	

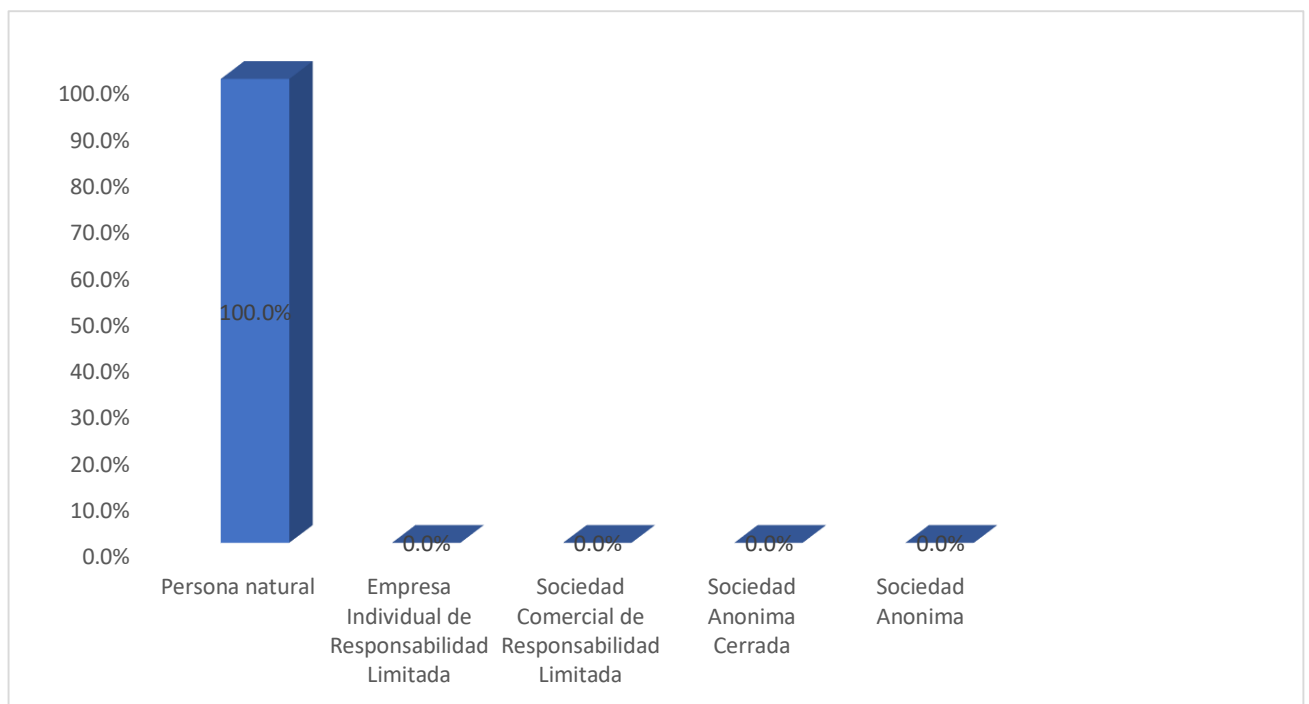


Figura 12. Tipo de constitución de la empresa

Interpretación

El 100.00% de las MYPES son persona natural.

Características de la gestión de calidad

Tabla 13.

Metas en su planeación estratégica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	9.1%	9.1%	9.1%
Muy pocas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Algunas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%	0.0%
Siempre	10	90.9%	90.9%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	



Figura 13. Metas en su planeación estratégica

Interpretación

El 9.1% de los representantes nunca tiene metas en su planeación estratégica y el 90.9% tiene siempre metas de planeación estratégica.

Tabla 14

Estrategias de acuerdo a sus objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
Muy pocas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Algunas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%	0.0%
Siempre	11	100.0%	100.0%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	



Figura 14. Estrategias de acuerdo a sus objetivos

Interpretación

El 100.0% de los representantes siempre tienen estrategias de acuerdo a sus objetivos.

Tabla 15

Normas claras y precisas bajo documentos normativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
Muy pocas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Algunas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%	0.0%
Siempre	11	100.0%	100.0%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	

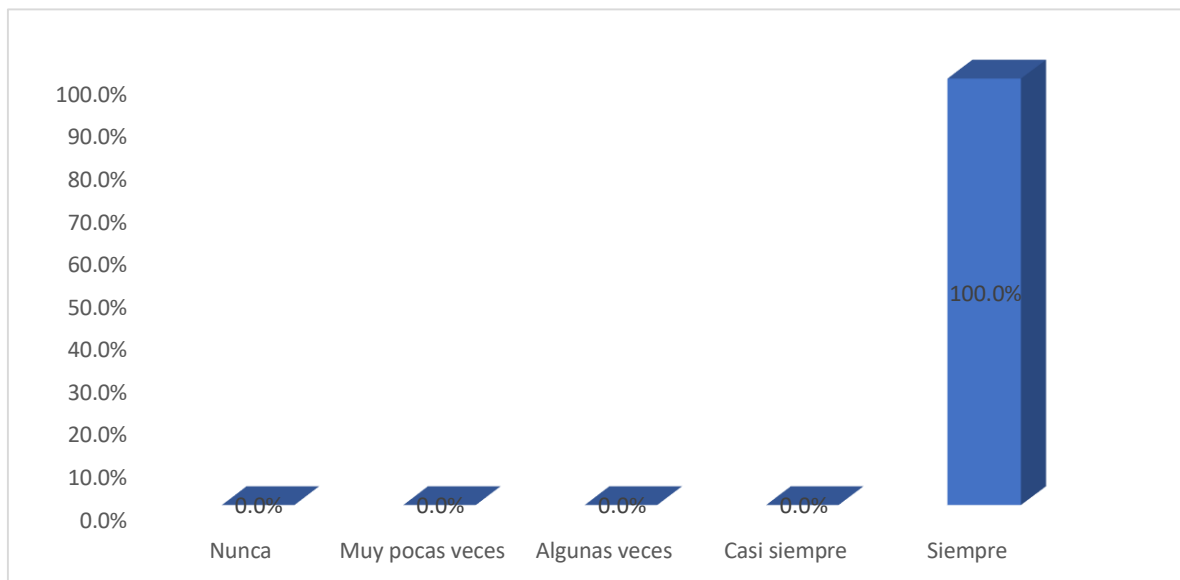


Figura 15. Normas claras y precisas bajo documentos normativos

Interpretación

El 100.0% de los representantes siempre tienen normas claras y precisas bajo documentos normativos.

Tabla 16

Variación de proveedores para mejorar la calidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
Muy pocas veces	2	18.1%	18.1%	18.1%
Algunas veces	2	18.1%	18.1%	36.2%
Casi siempre	3	27.7%	27.7%	64.7%
Siempre	4	36.3%	36.3%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	

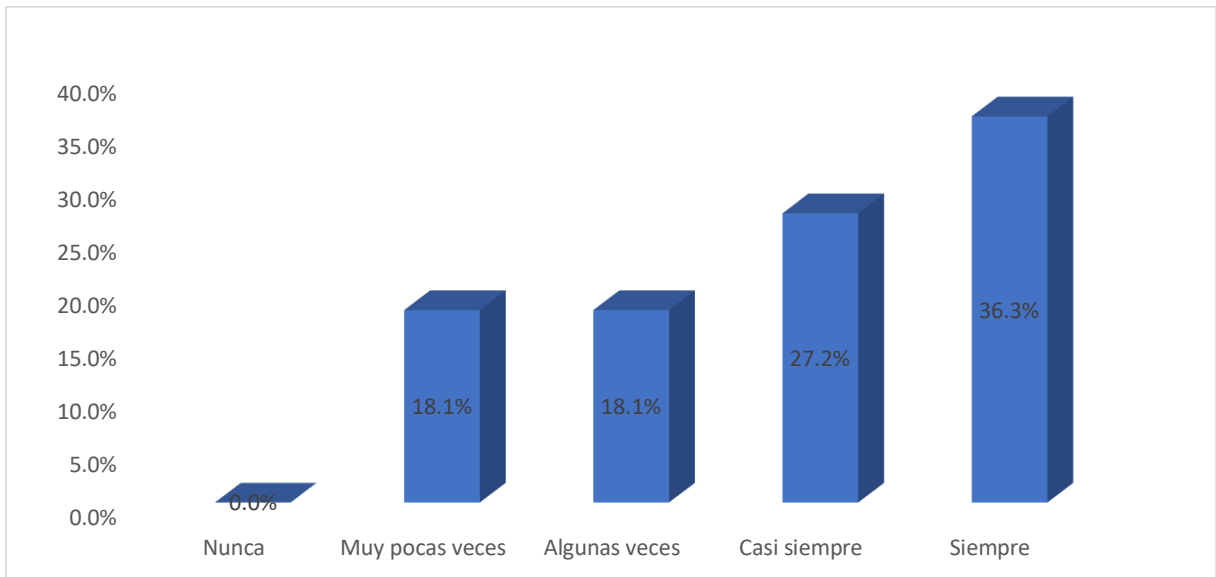


Figura 16. Variación de proveedores para mejorar la calidad.

Interpretación

El 18.1% de los representantes muy pocas veces varían de proveedores, el 18.1% algunas veces varían los proveedores, el 27.2% casi siempre varían los proveedores y el 36.3% siempre varían los proveedores.

Tabla 17

Seguimiento a los procesos que se realiza en la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	9.1%	9.1%	9.1%
Muy pocas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Algunas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%	0.0%
Siempre	10	90.9%	90.9%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	

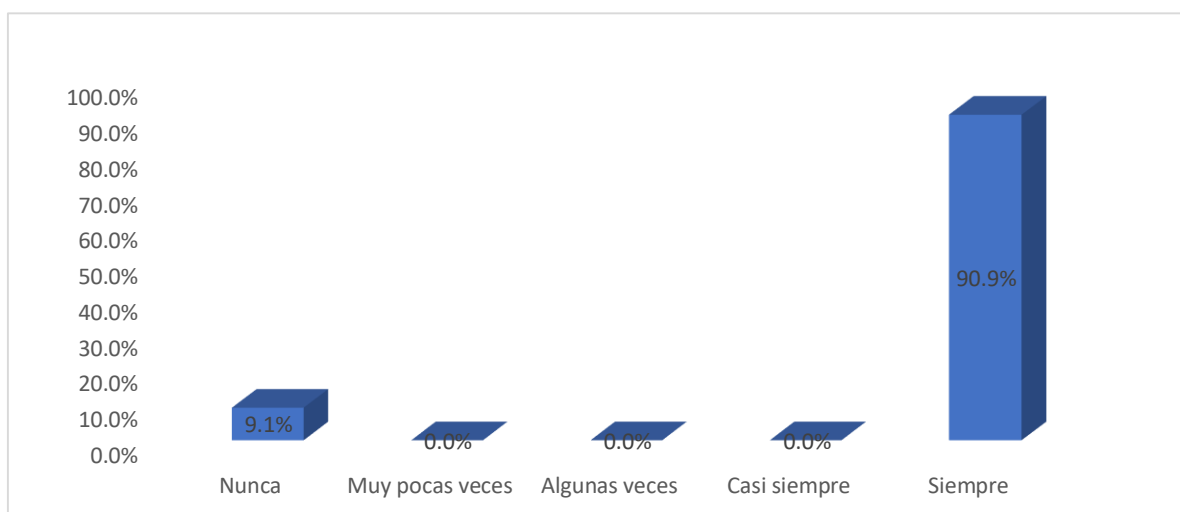


Figura 17. Seguimiento a los procesos que se realiza en la empresa.

Interpretación

El 9.1% de los representantes nunca siguen a los procesos que se realiza en la empresa, el 90.9% siempre siguen a los procesos que se realiza en la empresa.

Tabla 18

Mejorar continuamente para un servicio de calidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
Muy pocas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Algunas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%	0.0%
Siempre	11	100.0%	100.0%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	

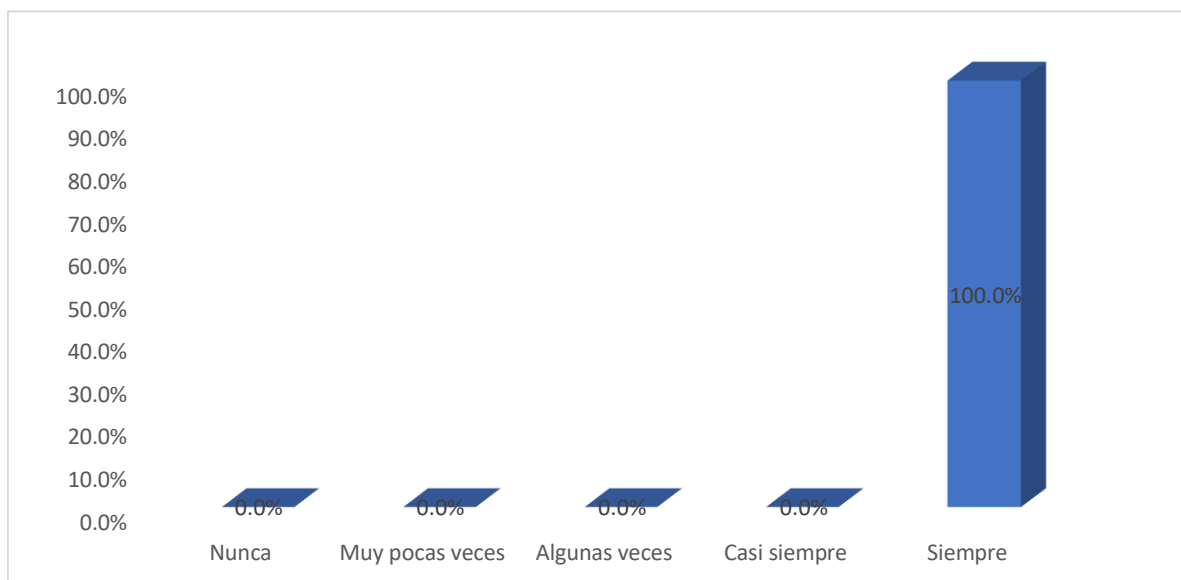


Figura 18. Mejorar continuamente para un servicio de calidad.

Interpretación

El 100.0% de los representantes siempre considera que es importante mejorar continuamente para brindar un servicio de calidad.

Tabla 19

Resultados que se obtiene para seguir mejorando.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
Muy pocas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Algunas veces	1	9.1%	9.1%	9.1%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%	0.0%
Siempre	10	90.9%	90.9%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	



Figura 19. Resultados que se obtiene para seguir mejorando.

Interpretación

El 9.1% de los representantes algunas veces obtienen resultados para seguir mejorando, el 90.9% siempre obtienen resultados para seguir mejorando.

Tabla 20

Estandariza procesos de atención al cliente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
Muy pocas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Algunas veces	1	9.1%	9.1%	9.1%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%	0.0%
Siempre	10	90.9%	90.9%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	

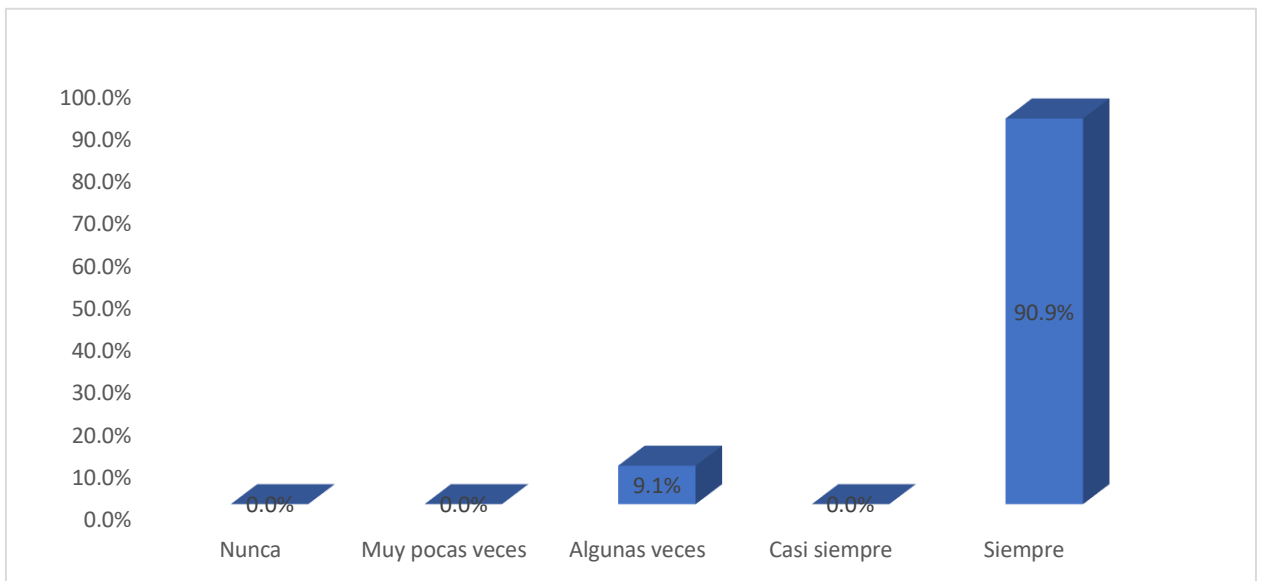


Figura 20. Estandariza procesos de atención al cliente.

Interpretación

El 9.1% de los representantes algunas veces estandariza los procesos, el 90.9% siempre obtienen estandarizando los procesos.

Variable: Enfoque en los Beneficios

Tabla 21

Conformidad en el incremento de ventas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
Muy pocas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Algunas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%	0.0%
Siempre	11	100.0%	100.0%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	



Figura 21. Conformidad en el incremento de ventas.

Interpretación

El 100.0% de los asociados está conforme con los incrementos de ventas.

Tabla 22

Eficacia incrementa las ventas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
Muy pocas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Algunas veces	1	9.1%	9.1%	9.1%
Casi siempre	1	9.1%	9.1%	18.2%
Siempre	9	81.8%	81.8%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	



Figura 22. Eficacia incrementa las ventas.

Interpretación

El 9.1% los representantes siempre la eficacia incrementa en las ventas, el 9.1% casi siempre eficacia incrementa las ventas, el 81.8% siempre eficacia incrementa las ventas.

Tabla 23

Eficiencia incrementa las ventas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
Muy pocas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Algunas veces	1	9.1%	9.1%	9.1%
Casi siempre	1	9.1%	9.1%	18.2%
Siempre	9	81.8%	81.8%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	



Figura 23. Eficiencia incrementa las ventas.

Interpretación

El 9.1% los representantes siempre la eficiencia incrementa las ventas, el 9.1% casi siempre eficiencia incrementa las ventas, el 81.8% siempre eficiencia incrementa las ventas.

Tabla 24

Sostenibilidad en la venta de prendas de vestir.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
Muy pocas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Algunas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Casi siempre	1	9.1%	9.1%	9.1%
Siempre	10	90.9%	90.9%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	



Figura 24. Sostenibilidad en la venta de prendas de vestir.

Interpretación

El 9.1% los representantes casi siempre tiene sostenibilidad en la venta de prendas de vestir, el 90.9% siempre tiene sostenibilidad en la venta de prendas de vestir.

Tabla 25

Utilidad de la empresa aumenta año a año.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
Muy pocas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Algunas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%	0.0%
Siempre	11	100.0%	100.0%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	

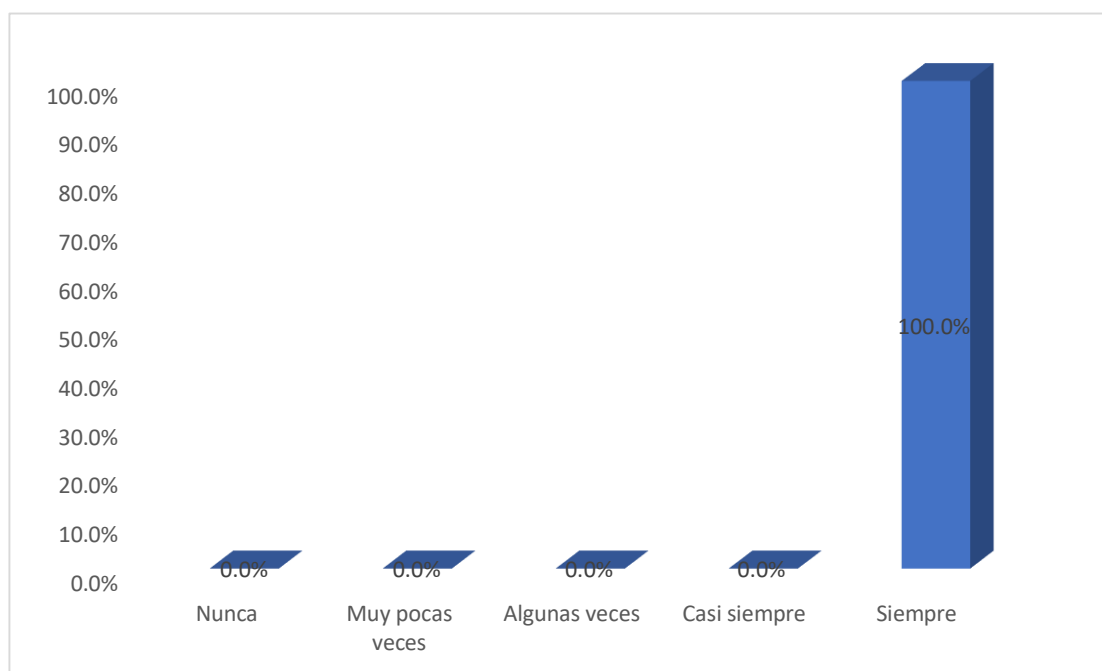


Figura 25. Utilidad de la empresa aumenta año a año.

Interpretación

El 100.0% los representantes siempre tiene utilidad de la empresa aumenta año a año

Tabla 26

Cambios organizacionales para mejora de ventas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
Muy pocas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Algunas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Casi siempre	1	9.1%	9.1%	9.1%
Siempre	10	90.9%	90.9%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	



Figura 26.. Cambios organizacionales para mejora de ventas.

Interpretación

El 9.1% los representantes casi siempre realiza cambios organizacionales para mejorar la ventas y el 90.9% siempre realiza cambios en la calidad de prendas de vestir.

Tabla 27

Calidad de servicio es la adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
Muy pocas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Algunas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%	0.0%
Siempre	11	100.0%	100.0%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	



Figura 27. Calidad de servicio es la adecuada.

Interpretación

El 100.0% los representantes siempre brindan una calidad de servicio adecuada para los clientes.

Tabla 28.

Atención de la empresa es satisfactoria.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
Muy pocas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Algunas veces	0	0.0%	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%	0.0%
Siempre	11	100.0%	100.0%	100.0%
Total	11	100.0%	100.0%	

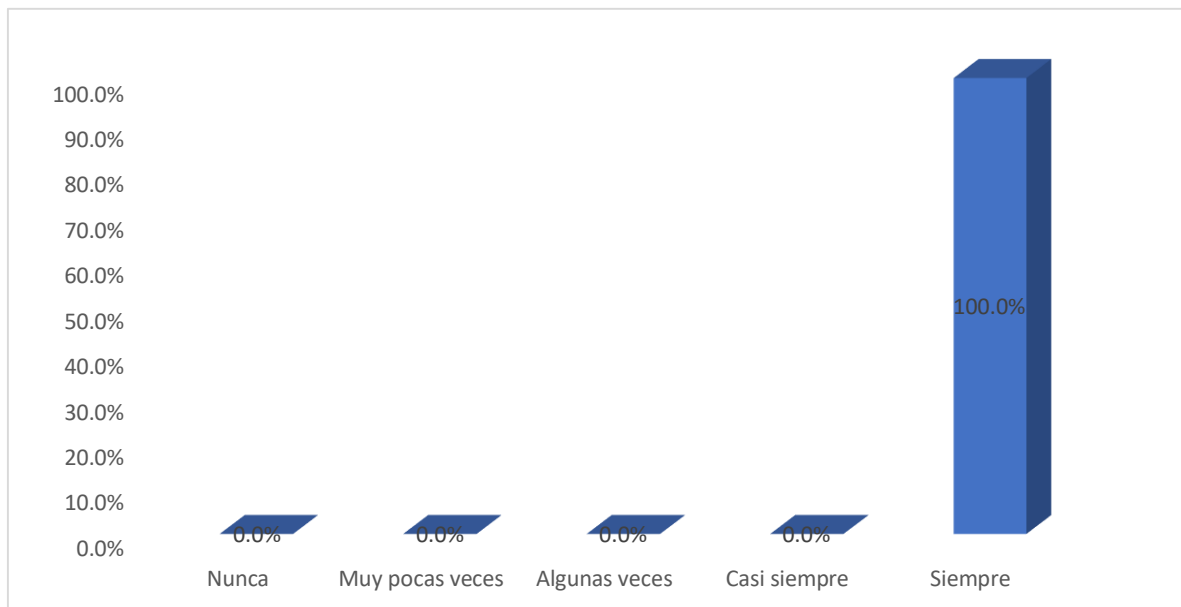


Figura 28. *Atención de la empresa es satisfactoria.*

Interpretación

El 100.0% los representantes siempre brindan la empresa es satisfactoria cliente y retornan al local.

5.2. Análisis de los resultados

“SOBRE LAS CARACTERISTICAS DE LOS REPRESENTANTES”

En cuanto a las 100.0% de los representantes cuenta de 31 a 50 años, demostrando una experiencia y madurez de los negociantes del rubro comercio de ventas de prendas de vestir estos resultados contrastan con Araujo (2016) encontró entre 40 a 50 años 50.0% estando en el rango promedio de edad de igual manera con Vallejos (2018) los representantes oscilan entre 31 a 40 años 43.3%. de igual manera que Vega (2016) los representantes son de 30 a 44 años 50.0%. Teniendo como características de los representantes en la gestión de la calidad con enfoque en los beneficios siendo que en las micro y pequeñas empresas son personas de 31 años a más en las cuales son capaces de manejar una microempresa.

El género predominante es el femenino 100.0%, ya que mantienen una simpatía y poder de convencimiento para las ventas, quienes están predominando en los negocios y son parte importante en la éxito de la micro y pequeña empresa estos resultados contrastan con Araujo (2016) son de género femenino 70.0%, al igual que el autor Vega (2016) encontró en género femenino 75.0% asimismo el autor López (2017) encontró en género femenino 63.45%. Al contrario de Vallejos (2018) encontró lo contrario siendo el género masculino mayormente los representante 56.7%. Siendo que en las características de los representantes en gestión de calidad con enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas la mayoría de las investigaciones tiene

más del son del género femenino quienes son las que llevan adelante las micro y pequeñas empresas demostrando en la atención su simpatía y carisma.

En cuanto al grado de instrucción se puede decir que un 90.9% tienen nivel secundario manifestaron que mediante los y un 9.1% superior universitario la brecha es muy alta en cuanto a sus estudios las representantes de secundaria llevan capacitaciones presenciales y a través de medios tecnológicos como el internet se informan sobre las mejoras que pueden realizar en las ventas de su negocio, en las metas que se proponen es seguir un estudio técnico y permanecer en la competencia del mercado estos resultados contrastan con el autor Vega (2016) encontró con nivel secundario 90.0%, de igual manera el autor Araujo (2016) encontró con menos porcentaje en nivel secundaria 60%. Siendo que en las características de los representantes en gestión de calidad con enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas que más de la mitad en porcentaje tienen solo estudio secundario, lo cual no limite ser efectivas en controlar las actividades y operaciones de sus micro y pequeñas empresas y proyectarse a seguir estudios superiores.

Al cargo de la empresa tenemos un 100.0% son dueños, haciendo efectivo su negocio y controlan los procedimientos en gestión comprobando la rentabilidad y satisfacción en el clientes estos resultados contrastan con el autor Vega (2016) encontró lo contrario siendo encargado del negocio el 100%. Siendo que en las características de los representantes en gestión de calidad con enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas que los dueños tienen mayor expectativa y proyección en sus negocios para alcanzar el éxito.

El tiempo que desempeña es de 0 a 3 años 36.4%, 4 a 6 años 36.4% y de 7 a más años 27.2%, estos resultados contrastan con Vega (2016) encontró en desempeño en el negocio de 5 a 6 años 58.0%. Siendo que la gestión de la calidad beneficia a las MYPES en cuanto a la permanencia de años y a pesar de la competencia que cuentan por la informalidad y las tiendas por departamento se mantienen en el mercado.

“SOBRE LAS CARACTERISTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS”

El objetivo de toda empresa es generar ganancia, a través de los años va invirtiendo capital y recursos humanos teniendo como resultado del tiempo de permanencia de 0 a 3 años 36.4%, 4 a 6 años 36.4% y de 7 a más años 27.2%, los dueños hacen lo necesario para mantenerse en la carrera competitiva mediante la innovación de sus productos estos resultados contrastan con Araujo (2016) el funcionamiento de las MYPES es de 3 a 4 años 30.0%, coincidentemente Vallejos (2018) encontró el tiempo de funcionamiento de 6 a 10 años 50.0%. Siendo que en las características de las micro y pequeñas empresas la gestión de calidad con enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas se mantienen gracias a su experiencia y formalidad en el mercado.

El número de los trabajadores de 1 a 5 es el 100.0%, estos resultados coinciden con Vallejos (2018) encontró en número de trabajadores de 1 a 3 personas 100.0%. Siendo que en las características de las micro y pequeñas empresas la gestión de calidad con enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas contrata de 1 a 5

trabajadores que representa que este negocio brinda puestos de trabajo explotando su talento en las ventas, promoción, poder de convencimiento en el momento de realizar las ventas.

En tanto la afinidad se determina que los micro empresarios no prefiere trabajar con sus familiares 72.7%, familiares y personas no familiares 27.3%. Siendo que en las características de las micro y pequeñas empresas la gestión de calidad con enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas por motivo de la situación de autoridad, mando o compromiso que pueda afectar el trabajo, mis resultados no contrastan con ninguno de mis antecedentes.

En cuanto a los objetivos de creación la mayoría es de generar ganancia 90.9% y subsistencia 9.1%, estos resultados contrastan con Vega (2016) encontró que el objetivo es generar ganancias 80.0%. Siendo que en las características de las micro y pequeñas empresas la gestión de calidad con enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas genera ganancia que se utiliza para la inversión en el mismo negocio.

La constitución de la empresa es persona natural 100.0%, estos resultados contrastan con Vega (2016) encontró la constitución de la empresa como persona natural 100.0% asimismo Vallejos (2018) encontró MYPES formalizadas 100.0% al igual contrasta con Araujo (2016) encontró Mypes formalizadas 100.0%. Siendo que en las características de las micro y pequeñas empresas la gestión de calidad con enfoque en los beneficios de las micro y pequeñas empresas a través de la formalización es de

mayor beneficio para los empresarios, siendo impulsada por la misma asociación y así poder acceder a los beneficios de régimen laboral especial, régimen de salud, régimen pensionario, compras al estado, costos de capacitación y recuperación del IGV.

“SOBRE LAS CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD”

En el indicador planificación, del 100.0% de los representantes encuestados, el 90.1% siempre tiene metas en su planificación estratégica en las MYPES del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en el mercado Virgen de las Mercedes, la parada de Paramonga, mientras que el 9.1% nunca tiene metas en su planificación estratégica. Siendo que la gestión de calidad beneficia las micro empresas a través de la planificación estratégica en cuanto a modernización, mis resultados no contrastan con ninguno de mis antecedentes.

En el indicador innovación, del 100.0% de los representantes encuestados, el 100.0% siempre tiene innovación estratégica de acuerdo a sus objetivos en las MYPES del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en el mercado Virgen de las Mercedes, la parada de Paramonga estos resultados contrastan con Gutiérrez (2018) la empresa trabaja de acuerdo a sus objetivos 100.0%. Siendo en la gestión de calidad beneficia a la una micro empresa organizada de acuerdo a sus objetivos tiene éxito en su permanencia en el mercado.

En el indicador realización, del 100.0% de los representantes encuestados, el 100.0% siempre tiene las normas claras y precisas bajo documentos normativos sobre las

MYPES del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en el mercado Virgen de las Mercedes, la parada de Paramonga. Siendo que la gestión de calidad beneficia las micro pequeñas empresas teniendo ordenados y al día los documentos normativos manteniendo un orden, mis resultados no contrastan con ninguno de mis antecedentes.

En el indicador variación, del 100.0% de los representantes encuestados, el 36.3% siempre varía de proveedores para mejorar la calidad en las MYPES del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en el mercado Virgen de las Mercedes, la parada de Paramonga, mientras que el 27.7% casi siempre varía de proveedores para mejorar la calidad, el 18.1% algunas veces varía de proveedores para mejorar la calidad y el 18.1 muy pocas veces varía de proveedores para mejorar la calidad estos resultados contrastan con Rodríguez & Perez (2020) la gestión de calidad se relaciona con los proveedores y la selección de productos a ofrecer en la empresa. Siendo que la gestión de calidad beneficia las micro y pequeñas empresas en la selección de proveedores eligiendo la calidad, precio, textura y diseño de las prendas de vestir.

En el indicador seguimiento, del 100.0% de los representantes encuestados, el 90.1% siempre realiza seguimiento a los procesos en las MYPES del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en el mercado Virgen de las Mercedes, la parada de Paramonga, mientras que el 9.1% nunca realiza seguimiento a los procesos que se realiza en la empresa estos resultados contrastan con Gutiérrez (2018) encontró que siempre realiza seguimiento a el procedimiento de la Gestión de calidad 35.0%. Siendo que la gestión de calidad beneficia las micro y pequeñas empresas en el

seguimiento de los procesos en las ventas de prendas de vestir y así generar más ingresos.

En el indicador evaluación, del 100.0% de los representantes encuestados, el 90.1% siempre evalúa el resultado que se obtiene para seguir mejorando en las MYPES del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en el mercado Virgen de las Mercedes, la parada de Paramonga, mientras que el 9.1% algunas veces evalúa el resultado que se obtiene para seguir mejorando estos resultados contrastan con Gutierrez (2018) encontró que siempre evalúa el procedimiento de la Gestión de calidad 35.0%. Siendo que la gestión de calidad beneficia de las micro y pequeñas empresas en la evaluación de resultados que obtiene para seguir mejorando en aquellos elementos que influyen en la satisfacción del cliente.

En el indicador control de procedimientos, del 100.0% de los representantes encuestados, el 100.0% siempre tiene control de procedimientos en las MYPES del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en el mercado Virgen de las Mercedes, la parada de Paramonga,. Siendo que la gestión de calidad los beneficia a las micro y pequeñas empresas en cuanto al control de procedimiento en las ventas con el objetivo de aumentar las ganancias mis resultados no contrastan con ninguno de mis antecedentes.

En el indicador estandarización, del 100.0% de los representantes encuestados, el 100.0% siempre estandariza proceso de atención a los clientes en las MYPES del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en el mercado Virgen de las

Mercedes, la parada de Paramonga, mientras que algunas veces estandariza proceso de atención a los clientes estos resultados contrastan con Araujo (2016) encontró que aplica los procesos para dar atención a los clientes 90.0%. Siendo que la gestión de calidad beneficia a las micro y pequeñas empresas en cuanto a la atención es personalizada y de un trato adecuado como gentil.

“SOBRE LAS CARACTERISTICA DE LOS BENEFICIOS”

En el indicador incremento de ventas, del 100.0% de los representantes encuestados, el 100.0% siempre está conforme con el incremento en las ventas en las MYPES del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en el mercado Virgen de las Mercedes, la parada de Paramonga. Siendo que la gestión de calidad influye en los beneficios de las micro y pequeñas empresas está conforme en cuanto a las ventas mediante la atención al cliente, variación de modelos y promoción de las prendas de vestir mis resultados no contrastan con ninguno de mis antecedentes.

En el indicador eficacia, del 100.0% de los representantes encuestados, el 81.8% casi siempre la eficacia que brinda la empresa es la adecuada en las MYPES del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en el mercado Virgen de las Mercedes, la parada de Paramonga, mientras que el 9.1% siempre la eficacia que brinda la empresa es la adecuada y 9.1% algunas veces la eficacia que brinda la empresa es la adecuada contrasta estos resultados contrastan con López (2017) encontró la disposición de atender con eficacia al cliente 65.97% asimismo contrasta con Silva (2015) encontró que la eficacia en la agilidad es 56.0%. Siendo que la gestión de calidad influye en los

beneficios en las micro y pequeñas empresas con la eficacia en las ventas es mediante la rapidez de atención y no hacer esperar a los clientes y mantener un ambiente agradable en su local.

En el indicador eficiencia, del 100.0% de los representantes encuestados, el 90.9% siempre la eficiencia que brinda la empresa incrementa las ventas en las MYPES del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en el mercado Virgen de las Mercedes, la parada de Paramonga, mientras que el 9.1% casi siempre la eficiencia que brinda la empresa incrementa las ventas estos resultados contrasta con López (2017) encontró que la eficiencia en el contacto con el cliente 65.97% asimismo Silva (2015) encontró la eficiencia en la agilidad en el servicio 45.0%. Siendo que la gestión de calidad influye en los beneficios en las micro y pequeñas empresas la eficiencia en las ventas es el cumplimiento adecuado en la atención al cliente demostrando toda nuestra capacidad en satisfacer la compra.

En el indicador sostenibilidad, del 100.0% de los representantes encuestados, el 90.9% siempre tiene sostenibilidad en la venta de prendas de vestir en las MYPES del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en el mercado Virgen de las Mercedes, la parada de Paramonga, mientras que el 9.1% casi siempre tiene sostenibilidad en la venta de prendas de vestir estos resultados contrasta con Gutiérrez (2018) encontró la implementación en la gestión de calidad en las sostenibilidad en las ventas 40.0% . Siendo que la gestión de calidad influye en los beneficios en las micro y pequeñas empresas en cuanto a ventas se mantiene sostenible ya que los clientes siempre realizan compras de prendas de vestir ya sea por cambio de temporada o por la moda.

En el indicador utilidad, del 100.0% de los representantes encuestados, el 100.0% siempre la utilidad incrementa años a año en las MYPES del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en el mercado Virgen de las Mercedes, la parada de Paramonga estos resultados contrasta con Gutiérrez (2018) encontró la implementación en la gestión de calidad genera utilidades 40.0%. Siendo que la gestión de calidad influye en los beneficios en las micro y pequeñas empresas tiene incremento a través de las ventas de prendas de vestir, ya que por temporadas y a través de la variación de prendas de vestir en los modelos mejoran las ventas.

En el indicador cambio organizacional, del 100.0% de los representantes encuestados, el 90.9% siempre realiza cambios organizacionales para mejorar las ventas en las MYPES del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en el mercado Virgen de las Mercedes, la parada de Paramonga, mientras que el 9.1% casi siempre realiza cambios organizacionales para mejorar las ventas de prendas de vestir estos resultados contrasta con Gutiérrez (2018) encontró que el cambio organizacional trae rentabilidad a la empresa 40.0%. Siendo que la gestión de calidad influye en los beneficios en las micro y pequeñas empresas siendo que este cambio ayuda en la organización y un mejor desempeño en relación a mejorar en las ventas.

En el indicador calidad de servicio, del 100.0% de los representantes encuestados, el 100.0% siempre brinda adecuada calidad en el servicio de las MYPES del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en el mercado Virgen de las Mercedes, la parada de Paramonga estos resultados contrasta con López (2017) encontró el apoyo

en una buena atención 30.25%, de igual manera Silva (2015) implemento un sistema de gestión de calidad para mejorar el servicio 78.0%, asimismo contrasta con Gutiérrez (2018) encontró la implementación de gestión de calidad trae con beneficio ofrecer calidad en el servicio 55.0%, de igual manera Vallejos (2018) encontró aplicar la gestión de calidad en los servicios 100.0%, contrasta con Araujo (2016) encontró procesos para dar un buen servicio al cliente 90.0%. Siendo que la gestión de calidad influye en los beneficios en las micro y pequeñas empresas logran mediante la atención al cliente la satisfacción de su compra y ponen en práctica los conocimientos adquiridos a través de talleres, capacitaciones a las que asisten además de mantenerse informado a través de los medios tecnológicos.

En el indicador fidelización, del 100.0% de los representantes encuestados, el 100.0% siempre la atención que brinda la micro empresa es satisfactoria en las MYPES del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en el mercado Virgen de las Mercedes, la parada de Paramonga estos resultados contrasta con Rodríguez & Pérez (2020) encontró en gestión de compras en insumos y materia prima son los más importantes fidelizando al cliente de igual manera con Gutiérrez (2018) encontró que la implementación de la gestión de calidad trae como beneficios la fidelidad del cliente 50.0%. Siendo que la gestión de calidad influye en los beneficios en las micro y pequeñas empresas siendo que la atención personalizada, honrada, prendas de calidad y amable tienen relación importante con el retorno y aumento de los clientes quienes dan referencia de la buena atención.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones están relacionadas de acuerdo a los objetivos específicos:

Conclusión relacionada al objetivo específico

1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas

Los representantes de las MYPES

Los representantes tienen entre 31 a 50 años, son personas con experiencia y proactivas, de género femenino mujeres empoderadas y luchadoras por sacar adelante su negocio, con grado de instrucción secundaria siendo el dueño de su micro y pequeña empresa, teniendo un conocimiento sobre su negocio de 4 a 6 años. En conclusión estas características referida a las micro y pequeñas empresas va en relación con el estudio referente a la gestión de calidad influyendo en los beneficios de los micro empresarios que dan el apoyo al estudio de investigación en cuanto a las MYPES y a su decisión en los negocios.

Conclusión relacionada al objetivo específico

2. Características de las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de permanencia de 4 a 6 años obteniendo una cartera de clientes regulares. Cuentan con trabajadores de 1 a 5 explotando el talento humano y brindando un puesto laboral, las personas que trabajan en su empresa son personas no familiares manifestando la distancia con la familiaridad afectando su poder de mando. Con respecto a sus objetivos son el de generar ganancias. La mayoría son formales con RUC de persona natural con negocio. En conclusión estas características referida a las micro y pequeñas empresas va en relación con el estudio referente a la gestión

de calidad influyendo en los beneficios de los micro empresarios, que mediante su implementación han logrado mantenerse en la competencia y seguir mejorando.

Conclusión relacionada al objetivo específico

3. Características de la Gestión de Calidad

Con respecto a siempre tiene metas en su planeación estratégica 100.0% tomando en cuenta que tienen objetivos claros observamos que siempre tienen estrategias de acuerdo a sus objetivos con normas claras y precisas bajo documentos normativos contando con su reglamento de asociado y documentos en regla. En cuanto a variación de proveedores para mejorar la calidad de los productos siempre lo realizan ya que hay más competencia y el cliente es más exigente en cuanto a calidad, siempre se realiza seguimiento a los procesos en las micro y pequeñas empresas, de acuerdo a los resultados siempre se evalúa la mejora , siempre estandariza procesos de atención al cliente ganando la confianza de la clientela, siempre cuenta con un control de procedimiento en la atención al cliente 90.0%. (Campos Chávez, 2019) “los clientes son el elemento importante para el crecimiento de su negocio”. En conclusión la gestión de calidad beneficia a las micro y pequeñas empresas que teniendo objetivos y metas claras en su negocios con documentos y variación que mejoren sus ingresos.

Conclusión relacionada al objetivo específico

4. Características de Beneficios en las MYPES

Con respecto a que siempre están conforme con el incremento de las ventas es a través de campañas por fechas festivas y promociones que realizan a su clientela, en cuanto a la eficacia casi siempre incrementa sus ventas

Va de la mano con la eficiencia en ventas el resultado se puede ver en el aumento de utilidades año a año, la utilidad no es un monto exorbitante ya que va de acuerdo con la economía de la población consumidora. Siempre cuenta con sostenibilidad en la venta, la moda es cambiante y se adoptan nuevas tendencias de acuerdo a colecciones diferentes siendo el consumidor que prioriza la calidad y el precio. Siempre se realiza cambios organizacionales para la mejora de las ventas. Siempre la calidad en el servicio es la adecuada siendo la evidencia el retorno de los clientes. Siempre la atención al cliente es satisfactoria contando con una cartera de clientes fieles que retornan a realizar sus compras por la variedad, calidad y precio de los productos. En conclusión la influencia de la gestión de calidad va en relación con el trato de las personas que atienden y los cambios que han planteado en su microempresa teniendo ganancias en sus ventas y ganando más clientes.

6.1. Recomendaciones

1. La gestión de calidad debe ofrecer soluciones a las necesidades de la MYPES.
2. La micro y pequeña empresa tiene que implementar los principios de gestión de calidad permanentemente en su negocio.

3. Planificar y organizar las implementaciones y mejoras de acuerdo a la demanda del cliente.
4. Se recomienda a las MYPES vigilar y mejorar los procesos y resultados que se obtiene y así podrá mantenerse a pesar de la competencia e informalidad.
5. Se recomienda capacitarse constantemente en la eficiencia y eficacia en la atención al cliente, ya que cada día son más exigentes y buscan productos de buena calidad a menor precio.
6. Se propone realizar campañas publicitarias innovadoras, llamativas, cybersale haciendo uso de la TICs.
7. Las micro y pequeñas empresas deben evaluar los cambios organizacionales definiendo puestos permanentes o de mediano plazo.
8. Se recomienda por último que aprovechando la acogida que le favorece debe implementar otras variedades de productos en venta (adornos de hogar, ropa de cama, etc.)

6.2 Aspectos complementarios

Referencias Bibliográficas

- Araujo Solís, P.E (2016), Titulo de Tesis: “Caracterización de la gestión de Calidad de las Micro y pequeñas Empresas del Sector comercio rubro – venta minorista de ropa para damas del Centro Comercial Barranca, del Distrito de Barranca, 2016”. (UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE – ULADECH)
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1477>
- Rioja Vallejos, Deysi (2018), Titulo de Tesis: “La Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES, del

sector comercio-rubro venta de ropa para varones, Galería 5 Continentes, Av. Abancay N° 1109, Lima 2018”. (UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE – ULADECH)

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11104>

- Miranda Palomino, Criz Katerin (2019), Titulo de tesis: “Propuesta de mejoramiento de la promoción en las Micro y pequeñas empresas del Rubro de comercialización de ropas para damas en la galería Santa Clara, Distrito de Ayacucho, 2019”. (UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE – ULADECH)

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13220>

- López Antonio, Lucy (2017), Titulo de tesis: “Gestión de calidad bajo el enfoque de calidad de servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2017””. (UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE – ULADECH)

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10669>

- CLAUDIA ARBELÁEZ VEJARANO ELIZABET y JULIANA HOYOS MUÑOZ (2017) en su trabajo: “Sistema de Gestión de la calidad para la empresa de venta de ropa Liz Styles”. (UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES ESPECIALIZACIÓN EN PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA)

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/16456/SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- VEGA AGUILUZ, JHEMMAREL DANAE (2016) en su Trabajo de Investigación: “ La Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeña empresa, del sector comercio-rubro venta de ropa para damas, Av. Sáenz Peña desde la cuadra 5 a la 8, distrito del Callao, departamento de Lima, periodo 2016”. (UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE – ULADECH)
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16058>
- SILVA SALINAS, VERONICA ELIZABETH, (2015).Titulo de tesis: “Sistema de Gestión de calidad en los servicios y su incidencia en las ventas de la compañía “GERIZIM CIA. LTDA.”. (PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE ECUADOR SEDE AMBATO)
- RODRIGUEZ HENAO, CHRISTIAN GEORGES Y PEREZ DIAZ JEFFERSON STEVEN (2020) en su trabajo de investigación: “Implementación de un sistema de gestión basado en la Norma 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a cambio de empresa transformadora a materia prima”. (UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA, BOGOTA D.F)
- GUTIERREZ RAMIREZ, MARLENI, (2018). Título de tesis: “La Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro venta de ropa para dama de la Galería Fronteras Unidas de Grau, Jr. Montevideo N°766 Lima, 2018”. (UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE)
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11202>

- Daniela Rodríguez. (2019). Investigación aplicada: características, definición, ejemplos - Lifeder. Retrieved June 22, 2019, from <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>
- Tamayo, M. T. (2003). El Proceso de la Investigación Científica. México DF, D.F.
- Camisón, C., Cruz, Gonzáles, T. . (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. In Hall, PEARSON Prentice.
- Deming, E. (1989). Calidad y productividad y competitividad la salida de la crisis, Madrid, España.
- Arbós Cuatrecasas, L. (2000). Gestión de la calidad total. Madrid: ediciones días de santos.
- Centurión Medina, R. (2014). La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresa de Chimbote. Proyecto derivado de la línea de investigación. Chimbote : Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, escuela de administración.
- Galiando Gil, J. (2009). Algunas reflexiones de liderazgo. Corcova: El cid editor/apuntes.
- Gonzales, C. (2009). Conceptos generales de calidad total. Córdoba: El cid editor/apuntes.
- Oyarzún, F. (2005). Calidad en un sistema de gestión de calidad. Universidad Arturo Prat, Chile.
- Rubio Domínguez, P. (2008). Introducción a la gestión empresarial. Madrid: instituto europeo de gestión empresarial.

- Uribe Macías, M. (2011). los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial. Colombia: sello editorial universidad del Tolima.
- Espinoza. (2009). Calidad total. Córdoba: El cid editor/apuntes.
- Bernal, Cesar A. (2010) Metodología de la Investigación. Colombia, Tercera Edición Pearson Education.

Anexo N°1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES								
N	ACTIVIDADES	AÑO 2020						
		SEMESTRE I						
		ABRIL		MAYO				JUNIO
		1	2	1	2	3	4	1
1	Elaboracion del.proyecto							
2	Resumen y abstract							
3	Contenido							
4	Indice de graficos y tablas y cuadros							
5	Introduccion							
6	Revision de literatura							
7	Resultados							
8	Hipotesis							
9	Metodologia							
10	Resultados							
11	Conclusiones							
12	Anexos							
13	Sustentacion y calificacion del proyecto.							

Anexo N° 2
PRESUPUESTO

Presupuesto desembolsable			
(Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	30.00		
• Fotocopias	10.00		
• Empastado	20.00		
• Papel bond A-4 (500 hojas)	10.00		
• Lapiceros	5.00		
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total	135.00		
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	100.00		
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable	100.00		
Presupuesto no desembolsable			
(Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio	50.00	1	50.00

institucional			
Sub total	155.00		400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total	218.00		252.00
Total de presupuesto no desembolsable	100.00		652.00
Total (S/.)	318.00		

Anexo N°3

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

CUESTIONARIO QUE SE APLICARA A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO TRANSPORTE DE PASAJEROS

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado:” *LA GESTION DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE EN LOS BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO PRENDAS DE VESTIR, ASOCIACION DE COMERCIANTES “VIRGEN DE LAS MERCEDES” MERCADO LA PARADA, DEL DISTRITO DE PARAMONGA, DEPARTAMENTO DE LIMA, 2018*”.

Instrucciones: a continuación, le presentamos 26 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

I. GENERALIDADES

1.1. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.

1. Edad

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

2. Género

- a. Femenino
- b. Masculino

3. Grado de Instrucción

- a. Sin instrucción
- b. Primaria
- c. Secundaria

- d. Superior no Universitaria
- e. Superior Universitaria

4 Cargo que desempeña

- a. Dueño
- b. Administrador

1. Tiempo que desempeña

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

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de trabajadores

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

1. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a. Familiares
- b. Personas no familiares
- c. Familiares y Personas no Familiares

9. Objetivo de creación

- a. Generar Ganancia
- b. Subsistencia

10. Tipo de constitución de la empresa

- a. Persona Natural o Persona Juridica

- b. Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- c. Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- d. Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- e. Sociedad Anónima (S.A.)

Anexo N°4

ENCUESTA CON ESCALA DE LIKERT

NUNCA (1)	MUY POCAS VECES (2)	ALGUNAS VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
---------------------	---	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------

N°	Ítems					
V1: Gestión de Calidad						
D1: Planear						
1	La empresa planifica las metas que quiere conseguir en el último año.	1	2	3	4	5
2	La innovación de la empresa determina las estrategias de acuerdo a sus objetivos	1	2	3	4	5
D2: Hacer						
3	La empresa realiza normas que sean claros y precisos bajo documentos normativos	1	2	3	4	5
4	La empresa varía los proveedores de prendas de vestir para mejorar la calidad de prendas de vestir.	1	2	3	4	5
D3: Verificar						
5	La empresa realiza el seguimiento a los procesos que se realiza en la venta de prenda de vestir.	1	2	3	4	5
6	La empresa evalúa los resultados que obtiene para seguir mejorando	1	2	3	4	5
D4: Actuar						
7	La empresa estandariza los procesos de atención al cliente durante la ejecución.	1	2	3	4	5
8	La empresa controla los procedimientos en la atención al cliente.	1	2	3	4	5
V2: Beneficios						
D1: Productividad						
9	La empresa está conforme con el incremento de las ventas	1	2	3	4	5
10	La eficacia brindada en las ventas por la empresa es la adecuada.	1	2	3	4	5
11	La eficiencia brindada en las ventas por la empresa es la adecuada.	1	2	3	4	5
D2: Rentabilidad						
12	La empresa tiene sostenibilidad en el proceso de ventas	1	2	3	4	5
13	La utilidad de la empresa aumenta año a año.	1	2	3	4	5
14	La empresa realiza cambios organizacionales para mejorar las ventas.	1	2	3	4	5
D3: Satisfacción del cliente						

15	La calidad de servicio que brinda la empresa es la adecuada para los clientes.	1	2	3	4	5
16	La atención que brinda la empresa es satisfactoria	1	2	3	4	5

Anexo N°5

LISTADO DE ASOCIACION DE COMERCIANTES DE “VIRGEN DE LAS MERCEDES” Rubro: Prendas de vestir MERCADO LA PARADA - PARAMONGA

N°	RAZON SOCIAL	DIRECCION	RUC
	ASOCIACION DE COMERCIANTES “VIRGEN DE LAS MERCEDES” MERCADO LA PARADA	Av. Francisco Vidal s/n.	20488237340
1	Tienda “COBOS” de Cobos Cano Gilda	Av. Francisco Vidal s/n. Puerta 1.	10158631488
2	Tienda “Mirian” de Broncano Palma Mirian Cecilia	Av. Francisco Vidal s/n. Puerta 1.	10081786599

3	Tienda “Tina” de Ramirez Ramírez Nely Tina	Av. Francisco Vidal s/n. Puerta 1.	10412329967
4	Tienda “Cadillo” de Cadillo Ramírez Sonia Maribel	Av. Francisco Vidal s/n. Puerta 1.	10802997537
5	Tienda “Tabita” de Cadillo Ramírez Tabita Angélica	Av. Francisco Vidal s/n. Puerta 1.	10437174470
6	Tienda “Rosa” de Churano Zenosain Rosa María	Av. Francisco Vidal s/n. Puerta 1.	10156828888
7	Tienda “Candy” de Fernández Bonifacio Eusebia Peregrina	Av. Francisco Vidal s/n. Puerta 1.	101567679019
8	Tienda “Celia” de López Bautista Elvira Celia	Av. Francisco Vidal s/n. Puerta 1.	10156699646
9	Tienda “Mix Moda” de Mendoza Aban Claudia Victoriana	Av. Francisco Vidal s/n. Puerta 1.	10156804946
10	Tienda “Gloria” de Palacios Sánchez Gloria	Av. Francisco Vidal s/n. Puerta 1.	10156807635
11	Tienda “Naty” de Rímac Canto Verónica Marisol	Av. Francisco Vidal s/n. Puerta 1.	110158437428

Fuente: Administración de la Asociación de comerciantes “Virgen de las Mercedes”.

LA GESTION DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE EN LOS BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO PRENDAS DE VESTIR, ASOCIACION DE COMERCIANTES “VIRGEN DE LAS MERCEDES” MERCADO LA P

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS



Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 4%
Excluir bibliografía	Activo		