



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, EN EL SECTOR
COMERCIO, RUBRO CARPINTERÍA, EN EL DISTRITO
DE COISHCO, PROVINCIA DEL SANTA 2015

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

AUTOR:

Br. OSWALDO MIGUEL PALMA MORILLO

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA

CHIMBOTE – PERU

2016

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

MBA. Santos Felipe Llenque Tume
Presidente

Mgr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro
Secretario

Mgr. Miguel Ángel Limo Vázquez
Miembro

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, fuente inagotable de mis Fortalezas en este camino que se Llama “vida”.

A mis Padres:

Teresa Morillo Rojas,
Oswaldo Palma Espejo,
por haberme dado la vida,
por su apoyo
incondicional, su amor,
consejos y por siempre
encaminarme por el buen
camino y así poder ser una
persona de bien.

DEDICATORIA

A mis padres Oswaldo,
Teresa y mis hermanos
que siempre me supieron
guiar por el mejor camino
y por su gran amor que
siempre me brindaron.

Al Lic. Reinerio
Centurión Medina
que nos supo
brindar toda la
información y
orientación de
nuestra tesis
ayudándonos a
mejorarla y
corregirla para
poder realizar un
buen trabajo.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar y describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro carpintería del distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. La investigación fue no experimental – transversal - descriptiva, para el recojo de la información se escogió de forma dirigida una muestra de 12 micro y pequeñas empresas de una población de 25, a quienes se le aplico en un cuestionario de 18 preguntas cerradas aplicando la técnica de la encuesta, luego se realizó la tabulación de las encuestas en Excel y Word para elaborar tablas y figuras, obteniendo se los siguientes resultados: El 100 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, también se obtuvo que el 83% tienen un grado de instrucción de secundaria completa y el 59% tiene entre 10-30 años desempeñándose en el cargo. El 58% de estas micro y pequeñas empresas son informales, en cuanto a la gestión de calidad el 100% gestiona su micro y pequeña empresa con calidad, el 67 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas no aplica técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad, del mismo modo el 100% utiliza la observación para medir el rendimiento de su personal, el 33% considera que la dificultad su personal es la poca iniciativa y el 100% cree que la rotación de personal le impide realizar una mejor gestión de calidad, del mismo modo en su totalidad los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la capacitación les ayudaría de realizar una adecuada gestión de calidad.

Las Conclusiones son: Que en su mayoría de las micro y pequeñas empresas encuestadas son informales, y aproximadamente dos tercios de las mismas no aplican técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad, así también en su totalidad aplican la observación para medir el rendimiento de su personal, del mismo modo creen que la capacitación ayudaría a realizar una mejor gestión de calidad

Palabras Clave: Micro empresas, técnicas modernas, gestión de calidad.

Adstract

The research was general objective, identify and describe the main characteristics of quality management of micro and small businesses in the commercial sector - heading carpentry district Coishco province Santa 2015, the investigation was not experimental - cross - descriptive, for the gathering of information was chosen in a targeted manner a sample of 12 micro and small enterprises in a population of 25, whom I will apply a questionnaire of 18 questions closed using the survey technique, then tabulating was performed surveys in Excel and Word to produce tables and figures, obtained are the following results: 100% of the representatives of micro and small businesses are male, also obtained that 83% have a level of education completed secondary and 59% are between 10-30 years performing in office. 58% of these micro and small businesses are informal, in terms of management quality 100% manages its micro and small enterprises with quality, 67% of representatives of micro and small businesses do not apply modern techniques to improve quality management, just as the 100% use observation to measure the performance of their staff, 33% believe that the difficulty staff is little initiative and 100% believe that staff turnover prevents you from doing better management quality just as full representatives of micro and small businesses consider that training would help them to make a proper quality management.

The conclusions are: That mostly micro and small businesses surveyed are informal, and about two-third of them do not apply modern techniques to improve quality management and also fully apply the observation to measure the performance of your staff, likewise they believe that training would help better manage quality

Keywords: Micro enterprises, modern techniques, quality management.

CONTENIDO

1. Título de la Tesis.....	i
2. Hoja de firma de jurado y asesor.....	ii
3. Hoja de agradecimiento y dedicatoria.....	iii - iv
4. Resumen y adstract.....	v - vi
5. Contenido.....	vii
6. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	4
III. Metodología.....	28
3.1Diseño de la investigación.....	28
3.2Población y muestra.....	28
3.3Definición y operacionalizacion de variables e indicadores.....	29
3.4Técnicas e instrumentos.....	29
3.5Plan de Análisis.....	29
3.6Matriz de consistencia.....	30
3.7Principios éticos.....	31
IV. Resultados.....	32
4.1Resultados.....	32
4.2Análisis de resultados.....	36
V. Conclusiones.....	39
Aspectos complementarios.....	39
Referencias bibliográficas.....	40
Anexos.....	44

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

➤ Figura N° 01 Edad.....	49
➤ Figura N° 02 Género.....	50
➤ Figura N° 03 Grado de Instrucción.....	51
➤ Figura N° 04 Cargo.....	52
➤ Figura N° 05 Tiempo que desempeña en el cargo.....	53
➤ Figura N° 06 Tiempo que lleva en el rubro.....	54
➤ Figura N° 07 La micro y pequeña empresa es.....	55
➤ Figura N° 08 Objetivo de la micro y pequeña empresa.....	56
➤ Figura N° 09 Gestiona su micro y pequeña empresa con calidad.....	57
➤ Figura N° 10 La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	58
➤ Figura N° 11 Ha aplicado técnicas modernas.....	59
➤ Figura N° 12 Técnicas modernas.....	60
➤ Figura N° 13 Evalúa los procesos de la gestión de calidad en su micro y pequeña empresa.....	61
➤ Figura N° 14 Dificultad del personal.....	62
➤ Figura N° 15 Su personal es bien competitivo.....	63
➤ Figura N° 16 Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	64
➤ Figura N° 17 La rotación de personal le impide realizar una adecuada gestión calidad.....	65
➤ Figura N° 18 La capacitación le ayudaría a realizar una buena gestión de calidad.....	66

I. INTRODUCCIÓN

La presente tiene como propósito describir la variable de interés de la investigación, que es la gestión de calidad.

Toda gran empresa que hay en el mundo, tuvo que empezar siendo una pequeña empresa, es por ello que hoy en día estas pequeñas empresas son las que más ingresos generan a los gobiernos de todo el mundo. También son las que más empleos generan a diferencia de las grandes empresas o el propio estado.

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) inscritas en el registro nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) sumaran 150 mil al finalizar el primer semestre del 2011, proyecto el ministerio de la Producción.

La evolución de las micro y pequeñas empresas en el Perú encuentra su génesis en dos hechos importantes: El primero de ellos se refiere a los ciclos evolutivos por los que naturalmente va atravesando la economía nacional, tanto en los períodos de reactivación (69-74, 79-82, 85-87, años en los que la población tenía mayores ingresos por lo que buscaban invertir el excedente en sectores rentables); como a los de recesión (76-78, 83-84, 88-90, épocas de cierre de empresas y despidos laborales intempestivos, por lo que se "inventaban" puestos de trabajo temporales mientras iban buscando otro empleo).

La segunda causa para que las MYPES empiecen a tomar fuerza en la economía nacional es el cada vez más creciente proceso de migración de los campos a las ciudades, el mismo que se da entre muchos factores, por la mayor concentración de la actividad industrial en la capital y las ciudades más grandes (Lima, Arequipa, Trujillo, Chiclayo, Chimbote) y por el crecimiento constante de los movimientos subversivos en las zonas rurales del país.

Así es como el distrito de Coishco estas personas motivadas por la superación con un capital promedio comenzaron a generar sus propios negocios ya sea como persona natural o jurídica denominados micro y pequeñas empresas, las cuales se formaban para sustentar sus gastos diarios y sustento de sus familias, manejando o dirigiendo las mismas de una manera empírica sin conocimientos en la mayoría de Administración, planificación, organización, dirección y

Control, dejando de lado también la gestión de calidad. Sin tener unos objetivos claros y precisos, utilizando estrategias muy débiles y simples.

Afectando de esta manera la superación, crecimiento y desarrollo de las micro y pequeñas empresas, disminuyendo las ventas de sus productos y servicios, generando pocos ingresos para invertir en más capital, del mismo modo generan problemas internos con los pocos trabajadores de las micro y pequeñas empresas, por los atrasos y falta de pago de sus honorarios, generando en muchos de los casos que las micro y pequeñas empresas lleguen a la ruina.

Es por ello que se planteó el siguiente problema de investigación:

¿Cuáles son las Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro carpintería en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015?

Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general que es: Determinar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015, y para poder conseguir esto se ha planteado los siguientes objetivos específicos que son determinar los perfiles de los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro carpintería, del distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. Determinar las Características de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro carpintería, del distrito de Coishco, provincia del Santa 2015 y determinar las características de la variable Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro carpintería, del distrito de Coishco, provincia del Santa 2015.

Finalmente la investigación se justifica ya que nos permite conocer las principales características la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro carpintería. Así también esta investigación servirá como base para los alumnos que desean realizar estudios con esta variable. También permite que los propietarios en nuestro distrito, región y país, puedan realizar nuevas estrategias para mejorar la gestión de calidad, y así lograr el desarrollo de sus micro y pequeñas empresas.

El presente informe se encuentra dividido en cinco partes las cuales describo a continuación:

En la primera parte, Introducción, se muestra la introducción general de este proyecto de investigación, así como del enunciado del problema, los objetivos de la investigación y la justificación de la misma.

La segunda parte, revisión de la literatura, se realiza la revisión de la literatura que comprenden los antecedentes, el marco teórico y conceptual de las variables.

La tercera parte, metodología, que comprende el diseño de la investigación, la determinación de la población y muestra, definición y operacionalización de variables e indicadores, así como las técnicas e instrumentos que se utilizan para la recolección de datos, plan de análisis, matriz de consistencia, principios éticos.

La cuarta parte, resultados, se menciona los resultados y se analizan las mismas.

En la quinta parte, conclusiones, se redactan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Para finalmente mencionar los aspectos complementarios, las referencias bibliográficas y los anexos que sustenten los resultados de la investigación.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

Rubio (2014) en su investigación Titulada “Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio rubro venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011”, en su estudio obtuvo los siguientes resultados: El 45% representa entre las siguientes edades (41-55), El 89 % de los encuestados se encuentran al frente dirigiendo este tipo de empresas son de sexo masculino. El 78% de los encuestados tiene un grado de instrucción de estudios universitarios. El 56% de estas micro empresas están siendo administradas por los propietarios. El 67% está desempeñando su cargo más de 06 y menos 10 años. El 56% de las micro empresas vienen desarrollando esta actividad en el mismo rubro más de 5 años. El 89% se formó para obtener ganancias. El 67% aseguraron conocer sobre gestión de calidad, esto es importante para estas empresas, esto les permite identificar algunos de los principios de la gestión de calidad y aplicarla en la empresa para su mejor marcha futura. El 89% de estos microempresarios viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas, lo cual les permite definir actividades. El 89% reconoció que aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad. El 89% de las MYPES encuestadas acepto que la empresa utiliza métodos para evaluar la mejora continua en los procesos tales como autoevaluaciones y revisiones, mediante el control de procesos, el 78% mencionaron que la empresa se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante el control de procesos, mientras que el 22% no evalúa la eficacia y eficiencia dentro de la empresa. El 89% de los microempresarios aseguro que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si han alcanzado los objetivos planificados. El 89% de ellas reconoció que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua, aplicando las técnicas de gestión de calidad, se logra adquirir productos de calidad, comercializarlos y por ende satisfacer los requerimientos de los clientes. En su estudio concluyo que los representantes de las MYPES viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas, entre ellas la mayoría aplica los 49 procesos administrativos, utiliza métodos para evaluar la mejora continua en los procesos tales como autoevaluaciones y revisiones, evalúan la eficacia y eficiencia de la operación mediante el control de procesos. La mayoría

de los representantes de las MYPES aseguro que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si han alcanzado los objetivos planificados y que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua.

Cieza (2014) por su parte en su investigación titulada “Gestión de calidad y Formalización de las MYPES del sector comercio – rubro compra – ventas de calzado en el centro comercial “El virrey” Trujillo, año 2013”. Respecto a los representantes el 50% tiene edad entre 30-50 años, el 25% tiene edad entre 18 y 29 años, y el otro 25% restante una edad de 51 años a más. El 75% son de género masculino y el 25% son de género femenino. El 37.50% de los encuestados tiene secundaria completa, un 25% tiene superior universitaria completa, el otro 25% tiene superior no completa, y el 12.50 primaria completa. Respecto a la gestión de calidad obtuvo los siguientes resultados de la totalidad de los encuestados, el 100% si comercializa productos fabricados mediante proceso estandarizado de producción. El 75% de los encuestados utiliza un plan estratégico, el 12.50% utiliza un plan de trabajo y el siguiente 12.50 % utiliza investigación de mercados para mejorar la calidad en la comercialización. El 87.50% de los encuestados no conoce las normas ISO y el 12.50% si los conoce las normas ISO de certificación a la calidad. El 62.50% de los encuestados, si ha implementado el servicio pre y posventa con ayuda de las redes sociales y el 37.50 no lo han hecho. El 62.50% de los encuestados capacitó al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente en el año 2013 y el 37.50 % lo hizo en el año 2012. El 75 % de los encuestados, si actualiza modelos del producto, según los gustos y preferencias del cliente y el 25 % no lo hace. El 50 % de los encuestados, si evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto, un 25 % no lo hace, y el otro 25 % lo hace a veces. El 75 % de los encuestados, si usa las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto y el 25 % no lo usa, y concluyo que todas las MYPES encuestadas comercializan productos fabricados mediante proceso estandarizado de producción, la mayoría de los encuestados no conoce las normas ISO de certificación de calidad, han implementado el servicio de pre y posventa con la ayuda de las redes sociales, capacitó al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente en el año 2013, actualizan modelos del producto, según gustos y preferencias del cliente, usan las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto, la mitad de los encuestados evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto.

Beltrán (2014) en su investigación Titulada “caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPES del sector industria, rubro panadería del distrito de Chimbote, 2014” en su estudio obtuvo los siguientes resultados, El 50% de los representantes en las MYPES encuestadas, el rango de edad es de 31-50 años. El 62.5% de los representantes en las MYPES son de sexo masculino. El 37.5 de los empresarios encuestados tienen en las MYPES el grado de instrucción secundaria. Así también que el 56.3% de las MYPES encuestadas son informales. El 50% de las MYPES tienen entre 0-5 años en el rubro. El 56,3% de las MYPES encuestadas señaló que no implementan sistemas o técnicas para mejorar la rentabilidad de sus productos o servicios. El 56,3% de las MYPES encuestadas manifestaron que implementó la técnica de la mejora continua. El 100% de MYPES encuestadas manifestaron que brindan una atención de calidad, esto señala que existe un alto grado de microempresarios que no son conscientes que el mercado es cambiante. El 100% de MYPES encuestadas señalaron que brindan productos de calidad en sus negocios, pero no implementaron sistemas en gestión de calidad en sus negocios. El 68,8% de las MYPES encuestadas manifestó recibir información sobre asesoría en gestión de calidad mediante búsqueda en internet. EL 87,5% de las MYPES encuestadas consideró importante utilizar hoy en día sistemas o técnicas de calidad en las empresas. Respecto a la gestión de calidad concluyo que la mayoría de los representantes señalaron que no implementan sistemas o técnicas para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece su negocio. Los representantes que utilizaron sistemas para mejorar la calidad de los productos y servicios la mayoría se inclinaron en prácticas la mejora continua en su organización. La totalidad de los representantes de las MYPES encuestadas manifestaron brindar productos y servicios de calidad en su empresa. Los representantes manifestaron mayoritariamente que es importante usar técnicas de calidad empresarial en las organizaciones.

Uriol (2014) “Caracterización de las TIC y la Gestión de Calidad en las Micro Y Pequeñas Empresas (MYPES) de la Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo – APIAT, año 2013”. En su estudio obtuvo los siguientes resultados, del 100% de empresarios de APIAT el 60.25% califica la política y objetivos de calidad como bueno. Del 100% de empresarios de APIAT el 51.05% califica las revisiones de calidad por la dirección como bueno. Del mismo modo el 100% de empresarios de APIAT el 67.36% califica la

delimitación de responsabilidad y autoridad para calidad como bueno. El 100% de empresarios de APIAT el 58.58% califica la administración de MYPE a través de los procesos como bueno. Del 100% de empresarios de APIAT el 57.32% califica la evaluación de satisfacción del 59 cliente como bueno. Del 100% de empresarios de APIAT el 53.56% califica la renovación de maquinaria para mejorar la calidad como bueno, llegando a la siguiente conclusión Las principales características de la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo APIAT año 2013 son las políticas de calidad, la administración a través de procesos y la satisfacción de los clientes. La mayoría de las MYPES de APIAT tienen calificado como Muy Bueno y Bueno la aplicación de políticas de calidad, la administración a través de procesos y la satisfacción de los clientes, lo cual demuestra un interés por la aplicación de estándares de calidad en su negocio.

Gallardo (2013) “Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad en las MYPES del sector industria - rubro panaderías del distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2011”, cuyo objetivo general fue describir las principales características de la capacitación y la gestión de calidad, en su estudio obtuvo las siguientes conclusiones que el 100% de las MYPES afirman que realizan una gestión de calidad, contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio, pero desconocen de las técnicas modernas para alcanzar la calidad.

Juárez (2013) Caracterización de las micro y pequeñas empresas del Perú: principales características de la capacitación y gestión de calidad de EMAPA HUARAL S.A., 2013, cuyo objetivo general fue determinar y describir las principales características de las MYPES del Perú, así como las principales características de la capacitación y la gestión de calidad de EMAPA HUARAL S.A. 2013, en su estudio obtuvo las siguientes conclusiones que en los últimos años la empresa sí ha desarrollado actividades para mejorar el servicio que ofrece, los procesos productivos y los sistemas de producción, así como la mejora de la organización empresarial.

Benzaquen (2012) “Calidad en las empresas latinoamericanas”: El caso peruano cuyo objetivo fue establecer la evolución del alcance de la gestión de la calidad dentro de las empresas peruanas, en su estudio de investigación concluyó que: - Existe una tendencia en las empresas peruanas del “No Hacer al Hacer”, es decir, las empresas peruanas pasaron de no desarrollar prácticas de calidad a desarrollarlas, ello puede ser debido a las exigencias de competir en un mercado global. Así se hace evidente que los directivos de las empresas peruanas son cada vez más conscientes de la importancia de la calidad y de la necesidad de implementar un sistema de gestión para ser más competitivos en una economía global y abrir más mercados. - Que la Alta Gerencia pasó de pensar tácticamente, a estratégicamente en la gestión de empresas, es decir, se trabaja para lograr objetivos de mediano y largo plazo asegurando la sostenibilidad de la empresa; motivada quizás por la inserción del Perú en el mercado global y la necesidad de ser más competitivos. - Que las empresas peruanas han dejado de pensar que la calidad es un concepto relacionado sólo al producto, y que se puede medir sólo cuando el producto llega a manos del cliente, sino a considerar la calidad de los procesos, esencial para ser competitivo; teniendo en cuenta que todo producto se hace a través de un proceso. - Se muestra una evolución hacia una mentalidad de calidad, entendiéndola como un proceso de suma de esfuerzos para lograr los objetivos establecidos, por lo que se hace necesaria una capacitación más adecuada al personal, brindándoles la información necesaria especialmente en el uso de herramientas de Gestión de Calidad, así como otorgar actividades relacionadas directamente a los proyectos de calidad con la única finalidad de lograr un mayor trabajo en equipo y compromiso en los trabajadores, el cual permita cumplir con los objetivos establecidos. - Que si bien las empresas peruanas incluyen a sus proveedores dentro de sus prácticas de calidad, el factor Gestión de la Calidad del Proveedor, no ha tenido el mismo nivel de mejora que el resto de los factores estudiados.

Hidalgo R. & Jibaja F, (2010) “Diseño de un modelo de gestión para microempresas comercializadoras”. Caso: Empresa comercializadora de productos de aseo y limpieza concluye que la administración efectiva de microempresas ha sido el tema de mayor importancia y estudio, debido a que la falta de técnica o alguna metodología sobre la gestión de sus negocios hace que el crecimiento de las microempresas sea casi nulo. La administración empírica es un factor común en la mayoría de los negocios lo cual permite que se mantengan en el mismo nivel sin encontrar una ventaja dentro de este mercado tan

competitivo. El valioso aporte entregado por los textos y bibliografía acerca de las herramientas de gestión hacen que este documento se enriquezca de una guía básica para la gestión operativa de las microempresas comercializadoras y contesten a la pregunta de cómo diseñar un modelo de gestión y como se lograría adaptar a un negocio comercial de productos de aseo y limpieza.

Se desprende de esta investigación que es necesario diseñar un modelo de gestión para las empresas comercializadoras, el cual va a permitir una administración efectiva de la misma, esto se logra aplicando técnicas administrativas a fin de dejar la administración empírica que solo permite la sobrevivencia de la empresa mas no su crecimiento en el largo plazo.

Flores A. (2010) “Metodología de gestión para las micro, pequeña y medianas empresas en lima metropolitana”, indica que no existen datos oficiales actualizados de la representatividad de la pequeña y microempresa en el país. Los datos con los que cuenta son sobre la base del procesamiento de información de 390 mil empresas y establecimientos censos en el III Censo nacional Económico Ejecutado en los años 1993 y 1994. Por lo que se concluye, que las exigencias del mercado mundial y de la economía local, la calidad se ha convertido en los últimos años en un factor crítico de éxito para cualquier tipo de empresa las micro y pequeñas empresas nacionales tienen que alcanzar niveles de alta calidad de los productos o servicios que ofrecen y apunten a satisfacer los requerimientos de una clientela que debe ser claramente identificada y de esta manera estructurar nuestra economía mediante la administración del enorme potencial que poseen dichas empresas.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1 Teorías de la calidad:

Maldonado (2011), es lograr que todas y cada una de las personas que forman la empresa conozcan y entiendan claramente su trabajo, para hacerlo bien desde el principio, en un clima de cordialidad y satisfacción en donde cada día se tenga un reto al iniciar y un logro al terminar.

- **Cuando se habla de todos**, significa desde el nivel más alto de la gerencia hasta el último puesto de la organización. Es decir, todo el personal, no importa qué puesto ocupe y qué haga.” (Maldonado, 2011)

- **Conocer y entender claramente el trabajo significa que el personal**, además de saber qué debe hacer, tenga muy claro que con su tarea contribuye a los resultados de su departamento y de la empresa, que encuentre significado en su

labor en lugar de rutina y monotonía. Es más importante que la gente sepa lo que ha de lograr y no lo que tiene que hacer.

- **Hacerlo bien siempre desde el principio.** Este es el objetivo principal que se debe proponer, y lo hemos de convertir en nuestra filosofía, y difundir hasta que se vuelva una forma de ser y actuar de todo el personal. Los beneficios son inimaginables.
- **Crear un clima de cordialidad y satisfacción.** Para que cada uno de los empleados labore más eficientemente y se sienta como en familia, que el trabajo no sea una carga que tienen que realizar a cambio de un salario o sueldo (este punto se trata ampliamente en el capítulo calidad en la vida laboral). (Maldonado, 2011)

Gutiérrez (2009), un Sistema de Gestión de la Calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de una organización por los cuales se administra de forma ordenada su calidad, no sólo en lo que se refiere al producto o servicio que ofrece a sus clientes, sino también con respecto a sus procesos internos. Así, se busca optimizar procesos internos de manera tal que tal mejoramiento se vea reflejado en el producto final que llega al público consumidor. (Gutiérrez, 2009)

El Sistema de Gestión de Calidad aborda:

- ✓ **La estructura de la organización**, es decir, el organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. Por cierto, este organigrama no siempre corresponde al organigrama tradicional de la empresa.
- ✓ **La estructura de responsabilidades**, es decir, las personas y los departamentos que conforman la organización. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.
- ✓ **Los procedimientos**, los cuales responden al plan permanente de normas detalladas para controlar las acciones de la organización.
- ✓ Los procesos, que responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
- ✓ **Los recursos económicos, humanos, técnicos y de otro tipo**, todos deben estar definidos de forma estable y circunstancial. (Gutiérrez, 2009)

• Pasos para su implementación:

- ✓ Tener clara y analizar la situación de la organización (su estado actual y aquel al que desea llegar).
- ✓ Planear y diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Diseñar y documentar los procesos.
- ✓ Capacitar a los auditores internos y al personal en general sobre la norma.
- ✓ Realizar auditorías internas.
- ✓ Utilizar el Sistema de Calidad (SGC), registrar su uso y mejorarlo durante varios meses.
- ✓ Solicitar la auditoría de certificación. (Gutiérrez, 2009)

Ahora bien, el proceso, aparentemente sencillo por su claridad, es dispendioso; involucra a la organización entera y supone ajustes con miras a la adecuación de la norma y la optimización del producto o servicio ofrecido. Es en estos cambios, ajustes, novedades y en su correcta aplicación de donde surgen también mis críticas. (Gutiérrez, 2009)

Se busca mejorar desde el interior de la organización para que el fruto del trabajo, llámese producto o servicio refleje absoluta calidad. No obstante, muchas veces se confunde CALIDAD con el mero cumplimiento de procesos registrados por escritos, sin que los procesos en sí sean adecuadamente supervisados. Como reza el dicho: el papel todo lo aguanta. (Gutiérrez, 2009)

Trabajo en equipo

Maldonado (2011). Toda organización, sin importar Cuál es su Carácter, está conformada por seres humanos. Son éstos quienes le dan vida y cuya experiencia, talento, dedicación y entusiasmo serán las razones fundamentales de su éxito.

Desde la perspectiva de Calidad Total, el ser humano tiene una importancia singular, ya sea en lo individual o trabajando en conjunto con otros semejantes, se trata pues de satisfacer sus necesidades de autorrealización, reconocimiento y pertenencia. (Maldonado, 2011)

De ahí que se partió por reconocer su dignidad y potencial intelectual, considerando su experiencia y conocimientos en las tareas que desempeña, lo cual tiene como valor agregado la energía creativa que este enfoque logra liberar.

En efecto, en la mayor parte de las organizaciones la conducta de los miembros que la componen se desarrolla sobre normas muy estrictas, que se resumen en un deber ser, lo que a menudo está impreso en manuales que señalan lo que se puede o no se puede hacer. (Maldonado, 2011)

La prevalencia de estos enfoques sin que en paralelo exista algún mecanismo que permita liberar la energía intelectual de trabajadores y empleados, hace que éstos dejen su inteligencia en el reloj marcador y asuman posiciones demasiado rígidas al desarrollar sus labores cotidianas. (Maldonado, 2011)

Mediante los equipos de mejora, si nos referimos a grupos de la alta y media dirección cuya misión es desarrollar proyectos vitales de control o mejora o a través de los círculos de calidad, si nos referimos a grupos de empleados o trabajadores cuya misión es realizar proyectos de control o mejora relativos a su área de trabajo, las organizaciones logran desarrollar una gran sinergia que potencia las capacidades de su personal al ser éste capaz de trabajar en equipo. (Maldonado, 2011)

Importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad

- ✓ Marca una ventaja competitiva en el mercado
- ✓ Genera mayor rentabilidad al negocio
- ✓ Aumenta el grado de satisfacción del cliente.
- ✓ Reducción de las mermas

- ✓ Mayor estabilidad en el desempeño de las labores.
- ✓ La empresa está siempre atenta a las necesidades del cliente
- ✓ Las empresas sustituyen sus enfoques pragmáticos por otros más metódicos.

Una Política de la Calidad definida, aplicada y evaluada, tiene fuerte impacto en los programas de formación interna, lo que muestra más preocupación para fortalecer planes de promoción de los empleados y compromete a todos los miembros de la Organización.

- ✓ La implantación de un S.C supone un trabajo en equipo que desarrolla la comunicación y cooperación entre las diferentes áreas y especialistas.
- ✓ Se incrementa la burocracia, pero es una burocracia más flexible que ayuda al desarrollo y mejor desenvolvimiento de la empresa.
- ✓ Las compañías que han implantado SC tienden a ser más dinámicas, transparentes, capaces de reaccionar a corto y largo plazo, cuyos empleados muestran mayor profesionalidad, por tanto más adaptados y adaptables al mundo cambiante actual.
- ✓ El número de empleados tiende a un ligero aumento, cambiando las características y calificación de los mismos.

El Control Total de Calidad (CTC)

Moreno (2011). Es uno de los componentes fundamentales del Kaizen y está centrado en el mejoramiento del desempeño administrativo en todos los niveles:

- Aseguramiento de la calidad
- Reducción de costos
- Cumplir con las cuotas de producción
- Cumplir con los programas de entrega
- Seguridad
- Desarrollo de nuevos productos
- Mejoramiento de la productividad
- Administración del proveedor

El control de la calidad es “un sistema de medios para producir económicamente bienes y servicios que satisfagan las necesidades del cliente”. El CTC es un sistema elaborado para la resolución de los problemas de la compañía y el mejoramiento de las actividades. El CTC significa un método estadístico y sistemático para Kaizen y la resolución de los problemas. Su fundamento metodológico es la aplicación estadística que incluye el uso y análisis de los datos. Esta metodología exige que la situación y los problemas bajo estudio sean cuantificados en todo lo posible. Un sistema para la recopilación y evaluación de datos es una parte vital de un programa del CTC/KAIZEN.

Técnicas Modernas de Gestión de Calidad

San Miguel (2009). Para llevar a cabo una gestión de la Calidad en las mejores condiciones posibles, es necesario contar con el apoyo de algunas técnicas que ayuden a su desarrollo. Entre las cuales tenemos las siguientes:

a) Marketing.

Linares (2009). El Marketing consiste en identificar y satisfacer las necesidades de las personas y de la sociedad. Una de las definiciones más cortas de marketing dice que el marketing consiste en "satisfacer necesidades de forma rentable".

- **Marketing es:** “un sistema de actividades empresariales encaminado a planificar, fijar precios, promover y distribuir productos y servicios que satisfacen necesidades de los consumidores actuales o potenciales”.

- **Marketing es:** “el proceso de planificación y ejecución de la concepción, precio, comunicación y distribución de ideas, productos, y servicios, para crear intercambios que satisfagan a los individuos y a los objetivos de la organización”.

- **Marketing es:** “un sistema total de actividades de negocios ideado para planear productos satisfactores de necesidades, asignarles precio, promoverlos y distribuirlos a los mercados meta, a fin de lograr los objetivos de la organización”.

Tipos de Marketing Estratégico

Ridao (2013). Menciona que existe:

- **Marketing estratégico:** se centra en la necesidad de comprender en qué medida y de qué forma los cambios futuros que experimentará el mercado pueden afectar la actividad normal de la empresa para de esta forma establecer las estrategias adecuadas para que esta se adapte a los mismos. Se trata, por tanto, de un análisis sistemático y permanente de las necesidades del mercado con el objetivo de desarrollar productos rentables que consigan diferenciar a una empresa de sus competidores más inmediatos, obteniendo así una ventaja comparativa. Su orientación es a largo plazo.
- **Marketing operativo:** se refiere a las actividades de organización de estrategias de venta y de comunicación, a corto y medio plazo, que tienen como objetivo dar a conocer y a valorar a los compradores potenciales las cualidades distintivas de los productos ofrecidos por la empresa.

Por tanto, la diferencia entre uno y otro radica en que el marketing estratégico es un sistema de ideas y estudio de mercado; mientras que el marketing operativo es un sistema de acción que permite acercar el producto a los consumidores. Pese a ello, el objetivo de ambos es el mismo: satisfacer las necesidades de los clientes.

Tanto en un caso como en otro, el marketing se vale de una serie de herramientas como la investigación de mercados, la publicidad, la promoción, los canales de distribución, las políticas de precios o los instrumentos de comunicación.

b) Selección del Personal

Cruz (2013), la Selección de personal es un proceso de previsión que procura prever cuáles solicitantes tendrán éxito si se les contrata; es al mismo tiempo, una comparación y una elección. Para que pueda ser científica, necesita basarse en lo que el cargo vacante exige de su futuro ocupante (es decir, las exigencias del cargo o descripción del puesto). Así, el primer cuidado al hacer la selección de personal es conocer cuáles son las exigencias del cargo que será ocupado. La selección de personal es una comparación entre las cualidades de cada candidato con las exigencias del cargo, y es una elección entre los candidatos comparados; para entonces, se hace necesaria la aplicación de técnicas de selección de personal que veremos más adelante (varios candidatos solicitarán una posición y la empresa contratará al que juzgue más idóneo). (Cruz, 2013)

Proceso de selección

Cruz (2013). Es el proceso por el cual se escoge entre varios candidatos, al más idóneo para desempeñar las actividades de cada puesto.

• Proceso de selección

- ✓ Entrevista con el reclutador: para conocer su perfil y determinar si es un candidato potencial para ocupar la vacante.
- ✓ Aplicación de pruebas psicométricas: si el candidato cumple con el perfil, el reclutador da seguimiento al proceso con la aplicación de pruebas psicométricas.
- ✓ Referencias personales y laborales: se procede a realizar la investigación de referencias laborales y personales, con las cuales obtendremos información importante sobre su historial laboral, de acuerdo a estos resultados se continuara con el proceso y es parte importante para la selección del candidato idóneo.
- ✓ Estudio socioeconómico: algunas empresas recurren a la aplicación de estudios socioeconómicos, una vez concluidas las referencias el siguiente paso es la aplicación de este, con lo cual se pretende conocer al candidato en su espacio, y un poco más de cerca a él y a su familia. (Cruz, 2013)

c) Liderazgo

Orozco (2014). El Liderazgo es la capacidad de influir sobre otros mediante el principio del poder, y el potencial de las personas y las organizaciones para la obtención de un bien mayor (aquello que es mejor para todos los interesados). El liderazgo es un rol (líder) susceptible de ser adoptado por cualquier ser humano, independientemente de su nivel educativo, jerárquico u ocupacional. El liderazgo por sí solo es el que define conductas de superioridad y seguridad frente a los demás, sin embargo, esto como todo intento de superposición, trae consecuencias y a partir de estas se derivan estrategias en la sociedad que permiten el correcto y justo ascenso del que asume el liderazgo. Éste puede ser asumido tanto por mujeres o por hombres en las organizaciones, en la familia, en la comunidad, sociedad escolar, grupo religioso, club deportivo, cultural o social.

La tarea del líder no es tan fácil, debe ser capaz de poseer muy buena comunicación y una habilidad de integración, capacidad de ser un jefe para guiar y dirigir, tener visión y motivación, y experto en asumir riesgos. Se dice que el líder “**nace**” y no se “**hace**”. El Liderazgo es una conducta que es más notable en los seres humanos

que en seres de otras especies que consiste en la capacidad de superar en conocimiento y aptitudes a los demás de su tipo. (Cruz, 2013)

Tipos de Liderazgo según la sociología moderna

. Se distingue tres tipos de liderazgo que se refieren a otras tantas formas de autoridad:

- ✓ **El líder carismático;** al que sus seguidores le atribuyen condiciones y poderes superiores a los de otros dirigentes.
- ✓ **El líder tradicional,** que hereda el poder, ya sea por costumbre de que ocupe un cargo o por pertenecer a un grupo familiar que ha ostentado el poder desde hace mucho tiempo.
- ✓ **El líder legal,** que es elegido por los métodos oficiales, ya sean las elecciones o votaciones, o porque demuestra su calidad de experto sobre los demás. (Cruz, 2013)

d) Atención al Cliente

Toda empresa debe comprender la importancia de la atención al cliente, para poder mejorar la prestación su servicio, y poder satisfacer las necesidades de sus clientes. Para mayor comprensión del tema estaremos estudiando algunos aspectos muy importantes, de los cuales podemos citar; Elementos que facilitan la atención al cliente, Técnicas de atención al cliente y la atención telefónica. (Pérez, 2013)

- **Técnicas de atención al cliente**

En cualquier empresa y muy especialmente en aquellas cuyo objeto de su actividad es la venta de productos y servicios, la productividad se mide en términos de satisfacción del cliente, y el grado de esta satisfacción va más allá de la calidad del servicio, pues en su valoración entra en juego un factor dominante: La atención al cliente. Actualmente la mayoría de productos y servicios existentes en el mercado, poseen características muy similares. Esta homogeneidad dificulta enormemente los esfuerzos de las empresas por diferenciar sus productos o servicios respecto a los competidores.

- ✓ **Comunicación verbal:** La comunicación verbal utiliza palabras habladas o escritas para transmitir el mensaje, ésta debe ser coherente con la "vía oral" y debe cuidar los siguientes aspectos:
 - ✓ **La calidad de la voz:** La voz chillona denota ordinariéz; la quebradiza, tristeza; la serena equilibrio, seguridad y comprensión; la fuerte, autoridad.
 - ✓ **El volumen o intensidad de la voz:** Al gritar se producen sonidos muy desagradables, cuando la intensidad de la voz disminuye, el ambiente se hace confidencial e íntimo. Es conveniente cambiar sutilmente de intensidad de voz, de acuerdo con lo que se dice, para animar al interlocutor. Nunca se hablará en voz demasiado alta. (Pérez, 2013)
 - ✓ **El acento:** Ha de utilizarse para pronunciar con claridad.
 - ✓ **El tono y la entonación:** No es conveniente mantener el mismo tono en la conversación, cada momento requiere cierta entonación predominante.

- ✓ **La dicción, pronunciación y fluidez:** Determina la forma de hablar. Hay que vocalizar correctamente, articular y acentuar bien los sonidos, y evitar tics y coletillas en las frases, así como palabras de relleno.
- ✓ **Velocidad en la pronunciación:** Una velocidad moderada ahorra repetición y evita falsas interpretaciones.
- ✓ **Tiempo de habla:** El tiempo de habla no ha de ser escaso ni descompensado, tanto para el cliente, como para el profesional, debe repartirse al 50%. Es muy importante dejar al cliente que se exprese sin agobiarle. Esto nos ayudará a detectar sus necesidades.
- ✓ **El uso del lenguaje:** No es conveniente utilizar tecnicismos o vulgarismos con el cliente. Utilizando el lenguaje correctamente, hemos de adaptarnos a su vocabulario y colocarnos a su nivel, sin superioridad ni demagogia.
- ✓ **Saber escuchar:** Escuchar no consiste simplemente en callarse y oír. Una escucha eficaz es un medio para establecer el clima de confianza entre el cliente y el profesional, pues indica una actitud receptiva que el cliente agradecerá.
- ✓ **Las interferencias:** Hay que eliminarlas en lo posible. Agradecer el volumen de la música, evitar hablar con el secador encendido, etc.
- ✓ **Comunicación no verbal:** Este tipo de comunicación llamado "lenguaje corporal", se produce en situación cara a cara, ya que no nos comunicaremos solamente por palabras, sino que los gestos forman parte de nuestra comunicación, expresando emociones y sentimientos. Ambas formas de comunicación van inseparables y se utilizan simultáneamente e influyen notablemente en la impresión que podemos dar a otras personas. (Pérez, 2013)

e) **Benchmarking**

Manene (2011). Es el proceso mediante el cual se recopila información y se obtienen nuevas ideas, mediante la comparación de aspectos de tu empresa con los líderes o los competidores más fuertes del mercado. El benchmarking consiste en tomar como referencia a los mejores y adaptar sus métodos, sus estrategias, dentro de la legalidad. Por ejemplo, puedes adaptar las mejores prácticas en atención y servicio al cliente.

Objetivos del benchmarking

Nos encontramos en un mundo enormemente competitivo donde las empresas han de compararse con lo mejor que haya en el mercado para ganar ventaja en áreas fundamentales como en:

- ✓ **Nivel de calidad:** El valor creado sobre un producto, teniendo en cuenta su precio y los costes necesarios para su fabricación y venta.
- ✓ **Productividad:** Las empresas comparan cuánto producen y cuánto consumen para obtener esa cantidad con el objetivo de comparar eficiencia en los procesos.

f) Estrategias Motivacionales

Jiménez (2013). La motivación laboral es una de las tareas fundamentales del departamento de gestión de recursos humanos de cualquier empresa y consiste en el conjunto de estímulos que recibe la persona trabajadora que le guían a actuar de una determinada forma en el ámbito laboral. Pero, ¿cómo se motiva realmente a los trabajadores? En mi opinión son cinco las herramientas básicas para conseguirlo (Relaciones Públicas, 2014):

✓ **El dinero.** Obtenerlo es el principal motivo por el que cualquier persona trabaja. Con él no sólo cubrimos nuestras necesidades de consumo, sino también la "necesidad de estatus". Por ello, para que el dinero sea motivador, el trabajador ha de percibir que la empresa es consciente de su esfuerzo en el trabajo, que este se le reconoce y, por tanto, se le paga más. Posiblemente sea la principal herramienta para motivar a un empleado: a más salario, más ganas de trabajar y de superarse a uno mismo en el puesto de trabajo. (Relaciones Públicas, 2014)

✓ **El buen trato laboral.** Parece una tontería pero no lo es en absoluto. Cuando los trabajadores desarrollan su trabajo en un clima laboral favorable, comunicativo y que potencia las relaciones humanas, estos se sienten más integrados con la empresa, son más felices y, por tanto, tienen mejor productividad. (Relaciones Públicas, 2014)

✓ **Las expectativas de futuro.** Son esenciales para motivar a los empleados. Cuando el trabajador es consciente de que tiene posibilidades de mejorar y de ascender en su puesto de trabajo, sus esfuerzos y su motivación son mayores, ya que sabe que estos pueden tener algún tipo de repercusión profesional que mejore su posición en la empresa. (Relaciones Públicas, 2014)

✓ **El reconocimiento del trabajo.** No somos máquinas, sino personas, y como tales tenemos sentimientos. Por ello, las empresas han de tener en cuenta el esfuerzo que hace cada persona en su puesto de trabajo, independientemente de la posición que ocupe, y es necesario recompensarlo de alguna manera. (Relaciones Públicas, 2014)

✓ **Colaboración en el trabajo.** Es importante hacer que los subordinados sean partícipes de los problemas de la empresa, se deben otorgar tareas de responsabilidad y delegar funciones. De esta forma, los trabajadores se sienten parte de la organización y son conscientes de que sus actuaciones son importantes y necesarias para el funcionamiento de esta. (Relaciones Públicas, 2014)

Se trata, en definitiva, de cinco herramientas de sentido común de las que puede depender el éxito o el fracaso de una empresa. Por ello, cada empresa debe aplicar unos incentivos motivadores en sus políticas de gestión de recursos humanos, con el objetivo de que el rendimiento y la productividad de sus empleados mejoren. (Relaciones Públicas, 2014)

g) Planeamiento Estratégico.

Guía de la calidad (S.F.). El plan estratégico es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente.

Objetivo del plan estratégico

Trazar un mapa de la organización, que nos señale los pasos para alcanzar nuestra visión. Convertir los proyectos en acciones (tendencias, metas, objetivos, reglas, verificación y resultados)

Plan Estratégico ¿Por qué lo hacemos?

- **Para afirmar la organización:** Fomentar la vinculación entre los “órganos de decisión” (E.D.) y los distintos grupos de trabajo. Buscar el compromiso de todos.
- **Para descubrir lo mejor de la organización:** El objetivo es hacer participar a las personas en la valoración de las cosas que hacemos mejor, ayudándonos a identificar los problemas y oportunidades.
- **Aclarar ideas futuras:** Muchas veces, las cuestiones cotidianas, el día a día de nuestra empresa, nos absorben tanto que no nos dejan ver más allá de mañana. Este proceso nos va a “obligar” a hacer una “pausa necesaria” para que nos examinemos como organización y si verdaderamente tenemos un futuro que construir.

h) Mejora Continua

Guía de la calidad (S.F.). La mejora continua de la capacidad y resultados, debe ser el objetivo permanente de la organización. Para ello se utiliza un ciclo PDCA, el cual se basa en el principio de mejora continua de la gestión de la calidad. Ésta es una de las bases que inspiran la filosofía de la gestión excelente.

"Mejora mañana lo que puedas mejorar hoy, pero mejora todos los días"

La base del modelo de mejora continua es la autoevaluación. En ella detectamos puntos fuertes, que hay que tratar de mantener y áreas de mejora, cuyo objetivo deberá ser un proyecto de mejora.

El ciclo PDCA de mejora continua se basa en los siguientes apartados:
Plan (planificar)

Organización lógica del trabajo

- Identificación del problema y planificación.
- Observaciones y análisis.
- Establecimiento de objetivos a alcanzar.
- Establecimiento de indicadores de control.

Do (hacer)

Correcta realización de las tareas planificadas

- Preparación exhaustiva y sistemática de lo previsto.
- Aplicación controlada del plan.
- Verificación de la aplicación.

Check (comprobar)

Comprobación de los logros obtenidos

- Verificación de los resultados de las acciones realizadas.
- Comparación con los objetivos.

Adjust (ajustar)

Posibilidad de aprovechar y extender aprendizajes y experiencias adquiridas en otros casos

- Analizar los datos obtenidos.
- Proponer alternativa de mejora.
- Estandarización y consolidación.
- Preparación de la siguiente etapa del plan.

Sistemas de Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas

Las Rozas (S.F). Menciona que es fundamental implementar un sistema de Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas:

Para mejorar la imagen pública de la empresa mediante la obtención del certificado. (“Empresa líder”).

- ✓ **Los clientes demandan cada vez mejor servicio**, por lo tanto las empresas deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- ✓ **Acceso a nuevos mercados.** Cada vez más empleado como criterio de selección por grandes compañías y la Administración.
- ✓ **Acceso a nuevos mercados.** Cada vez más empleado como criterio de selección por grandes compañías y la Administración.
- ✓ **Detección de procesos defectuosos:** Identificar, entender y gestionar los procesos

interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

- ✓ Para racionalizar la productividad y los costes, minimizando el riesgo de fallos.

La Gestión

Rubio (2006) La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas que antaño. Un ejemplo claro son los vendedores, que son promocionados a Jefes de Venta. Fracasarán en su nuevo puesto a menos que asuma nuevas actitudes y adquiriera la formación adecuada. En su antiguo puesto de vendedor sus responsabilidades eran:

- Alcanzar el volumen de ventas que se le había fijado.
- Organizar su propio tiempo con criterios personales para poder establecer contacto con el mayor número posible de clientes.
- Identificar a los clientes importantes que podría necesitar la empresa.
- Registrar sus visitas y pasar la información a su inmediato superior. (Centurión, 2014)

Pero en su nuevo puesto como Jefe de Ventas ahora es responsable de:

- Realizar las previsiones de ventas y cumplir los objetivos presupuestados.
 - Coordinar el tiempo no solo del personal de su departamento sino también personal administrativo del mismo.
 - Desarrollar un plan de prospección para alcanzar una mayor cuota de mercado.
 - Diseñar las acciones promocionales y de publicidad, con los comentarios informaciones tanto para su departamento como para el resto de la organización.
- La gestión, se relaciona estrechamente con la naturaleza cambiante del entorno de las empresas, sobre todo, los cambios tecnológicos.
- La gestión, siempre deberá centrarse en las personas, sea cual fuere la dimensión de la empresa. (Centurión, 2014)

“La gestión, debe estar al tanto de los cambios que se puedan producir en la empresa, utilizando todos los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes y de la sociedad en general.” (Centurión, 2014)

Gestión

Vilcarronero (S/F) Es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada.

Gestión de calidad

Guerrero (2013) Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa en lo relativo a la calidad, está integrada en la gestión global de la empresa e influye en todas las actividades que tiene lugar en la misma

2.2.2 Marco Conceptual:

Microempresa: Se define como una unidad económica constituida por una persona natural (conocida también como conductor, empresa unipersonal o persona natural con negocio) o jurídica.

Puede adoptar cualquier forma u organización o gestión empresarial (E.I.R.L, S.R.L, S.A.C.) y está dedicada a la extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Además la microempresa deberá cumplir con las siguientes características en forma recurrente de acuerdo a la ley N° 28015 Ley de Promoción y Formalización de las micro y pequeñas empresas (Promulgada el 3 de julio del 2003) SUNAT:

- No superar las 150 UIT en ventas anuales (S/. 592,500.00 Niveles de Ventas Brutas Anuales).Cada UIT para el 2016 tiene un valor de S/. 3,950.00.
- No superar los 10 trabajadores en promedio al año (1 a 10) todos en planillas.

Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) de Carpintería: Se conoce como carpintería a la actividad laboral, arte, que dedica de madera excluyente a trabajar la madera para con la misma fabricar diversos objetos, elementos y mobiliario. Los muebles de madera son sin duda los más apreciados y consumidos por la gente en todo el mundo por que la madera está considerada como unos de los materiales más nobles, decorativos y cálidos a la hora de fabricar muebles para la casa.

La Gestión de Calidad: El sistema de gestión de calidad, por lo tanto, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas, etc.

Puede entenderse a los sistemas de gestión de calidad como herramientas para la planificación, la ejecución y la evaluación de los proyectos empresariales con la calidad como fin. Para cumplir con sus objetivos puede recurrir a distintas metodologías, técnicas y estrategias.

Un elemento clave en la gestión de calidad es el capital humano. El sistema de gestión de calidad debe contemplar la formación y el control de los trabajadores para que éstos desarrollen sus funciones de manera exitosa.

El sistema de gestión de calidad también debe analizar el funcionamiento de las máquinas y de los dispositivos empleados por la compañía para lograr que la producción alcance la más alta calidad posible.

Es importante destacar que, con un sistema de gestión de calidad eficiente, el cliente obtiene productos y/o servicios acordes a sus requerimientos, eliminando su necesidad de realizar reclamos y perder tiempo. Un cliente satisfecho con la calidad de lo adquirido, además, volverá a confiar en las propuestas de la compañía en cuestión.

III. METODOLOGIA

3.1 Diseño de investigación:

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – Transversal - Descriptivo.

- No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observa el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.
- Transversal por que la investigación está centrada en analizar cuál es el nivel o estado de un conjunto de variables en un punto del tiempo.
- Descriptivo porque solo se describirá las características de la variable gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas.

3.2 Población y Muestra:

- **Población:**

La población del estudio estuvo conformada por 25 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería del distrito de Coishco, provincia de santa 2015. Obtenida mediante sondeo. (Anexo N° 02 Población y Muestra)

- **Muestra:**

La muestra fue dirigida a 12 micro y pequeñas empresas, ya que estas fueron las únicas que nos ayudaron y proporcionaron información. (Anexo N° 2 Población y Muestra)

3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICION	DIMENCIONES	INDICADORES	MEDICIONES
Gestión de Calidad	Es la aplicación de técnicas modernas, utilizando la coordinación de procedimientos y recursos que permiten mejorar la oferta y satisfaciendo de esta manera las necesidades de los clientes con un producto o servicio.	Técnicas Modernas	Benchmarking	Nominal
			Planificación Estratégica	
			Calidad Total	
			Kaizen	
			Justo a Tiempo	
			Empowermet	
			Outsoursinc	
		Gestión	Técnicas	Nominal
			Recursos	
			Productividad	
			Competitividad	
			Asesoría	

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

- **Técnicas:**

Se utilizó la técnica de la encuesta la cual se aplicó a los representantes de la muestra que fueron 12 micro y pequeñas empresas.

- **Instrumentos:**

Se utilizó como instrumentos el cuestionario estructurado en 18 preguntas, además se utilizaron programas Excell de Microsoft para la tabulación de los datos y para el diseño de los gráficos, también el Word de Microsoft para la redacción del informe.

3.5 Plan de Análisis:

En el presente estudio se realizó una encuesta a los 12 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería del distrito de Coishco, provincia del santa 2015 de la muestra, de una población de 25 micro y pequeñas empresas, luego se realizó la tabulación, después se utilizó Excel y Word para elaborar tablas y figuras de los resultados.

3.6 Matriz de Consistencia:

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METOLOGIA		
			Población y Muestra	Método	Técnicas e Instrumentos
<p>General: ¿Cuáles son las Características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería, del distrito de Coishco, provincia del santa 2015?</p>	<p>General: Determinar las Características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería, del distrito de Coishco, provincia del santa 2015</p> <p>Específicos: -Estudiar los Perfiles de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector comercio Rubro Carpintería, del distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. - Estudiar las Características de Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, rubro Carpintería, del distrito de Coishco, Provincia del Santa 2015. - Estudiar las Características de las variables Gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro carpintería del distrito de Coishco, provincia del santa</p>	<p>Gestión de Calidad</p>	<p>La población estará conformada por 25 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro carpintería en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. La muestra dirigida conformada por 12 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro carpintería en el distrito de Coishco. Provincia del santa 2015.</p>	<p>Diseño: No experimental - porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observa el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto Transversal - porque la investigación está centrada en analizar cuál es en nivel o estado de un conjunto de variables en un punto del tiempo. Descriptivo - porque solo se describió las características de la variable en estudio.</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumentos : Cuestionarios Estructurados Programa Excel y Word de Microsoft.</p>

3.7 Principios éticos:

Para la elaboración del presente estudio se utilizó los principios éticos de confiabilidad, confidencialidad y responsabilidad a las personas humanas.

Fue confiable por que se utilizaron datos reales proporcionados por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería del distrito de Coishco. Fue confidencial ya que no se divulgaron los datos personal de los representantes de las micro y pequeñas empresas, y solo se usó la información requerida para este estudio. También fue responsable ya que se usó la información manera consiente y correcta sin perjudicar a ninguna persona humana.

IV. RESULTADOS

4.1 Datos Generales

Tabla 01. Características Generales del Representante de la Micro y Pequeña Empresa del distrito de Coishco, Provincia del Santa 2015.

Datos generales	Número de representantes	Porcentaje
Edad (años)		
20 - 30	2	16,7
31 - 50	3	25,0
50 - a más	7	58,3
Total	12	100,0
Genero		
Masculino	12	100,0
Femenino	0	0,0
Total	12	100,0
Grado de Instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	2	16,7
Secundaria	10	83,3
Superior Universitaria	0	0,0
Total	12	100,0
Cargo		
Dueño	12	100,0
Administrador	0	0,0
Gerente	0	0,0
Total	12	100,0
Tiempo que desempeña en el Cargo (años)		
10 - 30	7	58,3
31 - 40	2	16,7
41 - a más	3	25,0
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería, del distrito de Coishco, provincia del Santa 2015.

Tabla 02. Características de las Micro y pequeñas empresas del distrito de Coishco, provincia del Santa. Periodo 2015

De la Empresa	Número de MYPES	Porcentaje
Tiempo que lleva en el rubro (años)		
0 - 5	0	0,0
6 - 10	2	16,7
11 - a más	10	83,3
Total	12	100,0
La Micro y pequeña empresa es		
Formal	5	41,7
Informal	7	58,3
Total	12	100,0
Objetivo de la Micro y pequeña empresa		
Generar ganancias	7	58,3
Subsistencia	5	41,7
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería, del distrito de Coishco, provincia del Santa 2015.

Tabla 03. Características de la Variable Gestión de Calidad de las Micro y pequeñas empresas del Distrito de Coishco, provincia del Santa. Periodo 2015

Gestión de Calidad	Número de MYPES	Porcentaje
Gestiona su micro y pequeña empresa con calidad		
SI	12	100,0
NO	0	0,0
Total	12	100,0
la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
SI	12	100,0
NO	0	0,0
Total	12	12
Ha aplicado técnicas Modernas		
SI	4	33,3
NO	8	66,7
Total	12	100,0
Técnicas Modernas		
Benchmarking	2	16,7
Planeamiento Estratégico	0	0,0
Empowerment	2	16,7
Las 5 S	0	0,0
Outsourcing	0	0,0
Ninguno	8	66,6
Total	12	100,0
Evalúa los procesos de la gestión de calidad en su micro y pequeña empresa		
SI	11	91,6
NO	1	8,4
Total	12	100,0
Dificultades del personal		
Poca iniciativa	4	33,3
Aprendizaje lento	3	25,0
No se adapta a los cambios	2	16,7
Desconocimiento del puesto	3	25,0
Total	12	100,0

Continúa...

Tabla 03. Características de la Variable Gestión de Calidad de las Micro y pequeñas empresas del Distrito de Coishco, provincia del Santa. Periodo 2015.

	Conclusión	
Gestión de Calidad	Numero de MYPES	Porcentaje
Su personal es bien competitivo		
SI	5	41,7
NO	7	58,3
Total	12	100,0
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La evaluación	0	0,0
La observación	12	100,0
Escala de puntuaciones	0	0,0
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	12	100,0
La rotación del personal le impide realizar una adecuada gestión de calidad		
SI	12	100,0
NO	0	0,0
Total	12	100,0
La Capacitación le ayudaría realizar una gestión de calidad		
SI	12	100,0
NO	0	0,0
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería, del distrito de Coishco, provincia del Santa 2015.

4.2 Análisis de resultados:

Respectos a los Características de los Representantes

En la tabla N° 01 se puede apreciar que la mayoría de los micro empresarios que se dedican a la carpintería en el distrito de Coishco, son personas cuya edad fluctúa entre los 50 a más años, esto coincide con lo encontrado por Rubio (2014) quien encontró que el 45% representa entre las edades de 41 – 50 años, sin embargo esto contrasta con Cieza (2014) quien solo encontró que el 25% tienen una edad del 51 a más años.

También se puede observar que en su mayoría los que se encuentran dirigiendo este tipo de empresas son de género masculino, el cual concuerda con Cieza (2014) quien encontró que el 75% son de género masculino y el 25% son de género femenino, del mismo modo encontró Rubio (2014) en su estudio con el 89% de los encuestados que están dirigiendo estas micro empresas son de masculino.

El 83.3% de los encuestados tienen un grado de instrucción de estudios de secundaria completa, el cual contrasta con los resultados hallados por Beltrán (2014) que el 37.5% de los representantes tienen el grado de instrucción secundaria completa y con Cieza (2014) que el 37.5% de los encuestados tiene secundaria completa y un 25% tiene superior universitaria completa, el otro 25% tiene superior no completa y el 12.5% primaria completa.

En su totalidad las micro y pequeñas empresas están siendo administradas por sus propios dueños, este porcentaje indica que los propietarios son reacios al delegar funciones en sus micro empresas es decir, la toma de decisiones es centralizada.

El 58.3% está desempeñando su cargo entre 10 – 30 años, esto quiere decir que la mayor parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una larga experiencia en el rubro, el cual les ha permitido tener una cartera de clientes y perdurar en el tiempo.

Respecto a las Características de la micro y pequeña empresa

De acuerdo a la tabla N° 02 se puede apreciar que el 83.3% de las micro y pequeñas empresas vienen desarrollando esta actividad en el rubro entre 11 a más años, el cual contrasta con Beltrán (2014) quien encontró que el 50% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 0-5 años en el rubro. Así también se puede apreciar que el 58.3% de las micro y empresas son informales y el 41.7% son formales, el cual confirma Beltrán (2014) que el 56.3% de las micro y pequeñas empresas son informales. Esto quiere decir que no todas las micro y pequeñas empresas son formales.

En su mayoría las micro y pequeñas empresas afirman que se formaron para generar ganancias y el 41.7% para subsistir, lo cual confirma Rubio (2014) que el 89% se formó para obtener ganancias y el 11% para subsistencia.

Respecto a las Características de la Gestión de Calidad

De acuerdo a la tabla N° 03 se puede apreciar que en su totalidad los encuestados gestionan su micro y pequeña empresa con calidad, el cual confirma Gallardo (2013) que el 100% de las micro y pequeñas empresas afirman que realizan una gestión de calidad. También se puede apreciar que el 100% creen que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio el cual coincide con Gallardo (2013) que describe que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Se aprecia también que el 66.7% de las micro y pequeñas empresas no han aplicado técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad el cual coincide también con Gallardo (2013) el cual describe desconocen las técnicas modernas para alcanzar la calidad.

El 66.6% de las micro y pequeñas empresas no conoce ninguna de las técnicas modernas, mientras que el 16.7% aplica la técnica moderna de Benchmarking y el otro 16.7 aplica el Empowerment, este porcentaje nos indica que la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas desconocen las técnicas modernas para la gestión de la calidad.

En el mismo grafico se puede apreciar que el 91.6% si evalúa los procesos de la gestión de calidad en sus micro y pequeñas empresas, mientras que el 8.4% indican que no evalúan los procesos de la gestión de calidad.

También se observa que el 33.3% del personal tiene poca iniciativa, el 25% tiene un aprendizaje lento, el 16.7% no se adapta a los cambios y el otro 25% tienen desconocimiento en el puesto.

El 58.3% de las micro y pequeñas empresas no tiene personal competitivo, también se puede apreciar que el 100% de las micro y pequeñas empresas utiliza la evaluación para la medir el rendimiento de su personal.

Se puede evidenciar que el 100% de las micro y pequeñas empresas creen que la rotación de personal le impide a realizar una adecuada gestión de calidad, del mismo modo se observa que el 100% de las micro y pequeñas empresas encuestadas consideran que la capacitación ayudaría a una gestión de calidad.

V. CONCLUSIONES

Como consecuencia del análisis efectuado en el presente estudio se han obtenido las siguientes conclusiones:

- Las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería, del distrito de Coishco se encuentran dirigidas en su totalidad por personas de género masculino y en su mayoría tiene una edad de 50 a más años, los representantes de las micro y pequeñas empresas solo cuentan con un grado de instrucción de secundaria completa y se encuentran administradas por sus propios dueños y en su mayoría tienen desempeñando su cargo entre 10 – 30 años.
- Estas micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería del distrito de Coishco en su mayoría son informales y fueron formadas con la finalidad de generar ganancias y han desarrollado esta actividad en su mayoría de 11 a más años.
- Los representantes de las micro y pequeñas empresas en su totalidad consideran que la gestión de calidad contribuye al crecimiento del negocio, así también viene gestionando sus micro y pequeñas empresas con calidad, pero la mayoría no aplica técnicas modernas utilizando una administración empírica, la minoría solo utiliza la técnica moderna de la Benchmarking y Empowerment, pero su personal tiene poca iniciativa, es por ello que consideran que la mayoría de su personal no es competitivo, también utilizan el método de la observación para medir el rendimiento de su personal, del mismo modo asegurar que la rotación de personal le impide realizar una buena gestión de calidad, y que la capacitación le ayudaría a realizar una adecuada gestión de calidad.

Referencias Bibliográficas:

Segura, J. L. (30 de Diciembre de 2010). Las MYPES formalizadas sumarán 150 mil a junio de 2011. Diario de economía y negocios del Peru .Disponible en: <http://gestion.pe/noticia/691683/mypes-formalizadas-sumaran-150-mil-al-primer-semester-2011>

Ramos, D. R. (10 de 2003). Teorías de calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total . Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de Gestipolis: Disponible en: <http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/teocalidad.htm>

Definicion de Gestion de Calidad. (2007). Recuperado el 17 de Marzo 2016, de Definicion un diccionario abc: Disponible en: <http://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>

Martínez. S. (2011) Modelo para la Implementación de la Gestión de la Calidad Total en las Pymes Latinoamericanas, Ciencias de Ingeniería, Universidad Nacional Experimental Politécnica(UNEXPO), Barquisimeto, Venezuela, de: <http://www.ucla.edu.ve/DAC/investigacion/gyg/GyG%202011/Abril%202011/4-%20RoxanaMartinez.pdf>

Ricardo A. Figueroa, (23 Mayo 2013), Barómetro de las MYPES y los determinantes del Emprendimiento en el Perú. Extraído el 14 de Marzo del 2016 de: <http://consulting-negocios.blogspot.pe/2013/05/barometro-de-las-mypes-y-los.html>

Benzaquen. J. (2013) Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano [en Línea]. Consulta: 20 de Marzo del 2014. Obtenido desde: http://www.centrum.pucp.edu.pe/pdf/publicaciones/Jorge_Benzaquen_Calidad_en_las_empresas_latinoamericanas.pdf

Hidalgo, R. & Jibaja, F. (2010). Diseño de un modelo de gestión para microempresas comercializadoras, Caso: empresa comercializadora de productos de aseo y limpieza, Escuela Profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú, de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2256/1/T0946-MBA-JibajaDise%C3%B1o.pdf>

Flores, A. (2004). Capacitación laboral proporcionada por las empresas, Escuela Profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú, de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/flores_ka/flores_ka.pdf

Rubio .P. (2014) Caracterización del financiamiento y la Gestión de Calidad en las MYPES del Sector Comercio – Rubro Venta de Productos Agropecuario, equipos e Insumos del distrito de Chimbote, Escuela Profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote Perú, de: [file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(7).pdf)

Cieza (2014) Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado en el centro comercial “El Virrey” Trujillo, año 2013, Escuela Profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú, de: file:///C:/Users/User/Desktop/Uladech_Biblioteca_virtual%20Cieza%20Abanto.pdf

Beltrán. (2014) Caracterización de la capacitación y la Gestión de Calidad de las MYPES del sector Industrial, rubro panadería del distrito de Chimbote, 2014, Escuela Profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú, de:
[file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(6).pdf)

Uriol. (2014) Caracterización de las TIC y la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo – APIAT , año – 2013. Escuela Profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú, de:
[file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(15\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(15).pdf)

Rojas Ramos Daniel, (26 Octubre 2003) Teorías de la Calidad, Orígenes y Tendencias de la Calidad Total. Extraído el 15 de Marzo del 2016 de: <http://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>

Ana Julia Jáuregui, Bases Teóricas y Metodológicas del Modelo de Calidad Total, Extraído el 17 de Marzo del 2016 de: <http://www.monografias.com/trabajos11/teorcali/teorcali.shtml>

Javier Díaz, (06 de Agosto del 2010) Calidad Total: Origen, Evolución y Conceptos, Extraído el 17 de Marzo del 2016 de: <https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

Luis Felipe Ángel de lama. ¿Qué es una Microempresa? (En Línea) 2013. (Fecha de Acceso 17 de Marzo del 2016) URL disponible en: <http://www.deperu.com/abc/regimen-laboral-especial/560/que-es-una-microempresa>

Definición. De (En Línea) 2010. Sistema de Gestión de Calidad (Fecha de Acceso 17 de Marzo del 2016) URL disponible en: <http://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Definición ABC tu diccionario hecho fácil (En Línea) 2011, Definición de Carpintería (Fecha de Acceso 17 de Marzo 2016) URL disponible en: <http://www.definicionabc.com/general/carpinteria.php>

Anexos:

➤ **Cronograma de Actividades:**

	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
Elaboración del Proyecto				*																
Aprobación del Proyecto							*													
Trabajo de Campo										*										
Aprobación del Trabajo de Campo											*									
Elaboración del Informe														*						
Aprobación del Informe															*					
Elaboración del Artículo Científico y Ponencia																			*	

➤ **Población y Muestra**

La población de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería del distrito de Coishco es de 25, tomando una muestra de 12 carpintería donde de aplico la encuesta, por el cual fue realizada mediante la observación y son las siguientes.

N°	CARPINTERIA	DIRECCION
1	Carpintería "MORILLO"	Jr. Ancash N° 556
2	Carpintería "Jorge Chávez"	Av. Jorge Chávez N° 789
3	Carpintería SAN JOSE	Psje. San Jose S/N
4	Carpintería EL CHATO HENRY	Av. José Gálvez N° 216
5	Carpintería EL MAESTRO	Jr. Pacasmayo N° 896
6	Carpintería "MORENO"	Jr. Pacasmayo N° 549
7	Carpintería EL PINO	Calle Santa Marina S/N
8	Carpintería "JOSE CARLOS"	Av. 28 de Julio N°432
9	Carpintería "GUTIERREZ"	Jr. Ancash N° 189
10	Carpintería CEDRO	El milagro S/N
11	Carpintería EL PAISA	Jr. Francisco Bolognesi N° 672
12	Carpintería "PEDROSO"	Ex Panamericana S/N

➤ **Cuestionario:**



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA

El propósito de esta encuesta es determinar las características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro carpintería del distrito de Coishco, provincia del santa, 2015.

I. CARACTERÍSTICAS DE REPRESENTANTE:

Edad: Género: Grado de Instrucción: Tiempo en el Cargo:.....
Cargo de Desempeño:.....

II. CARACTERÍSTICAS DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA:

6. ¿Cuántos años lleva en el rubro?
a) 0 a 5 años b) 6 a 10 años c) 11 a más años

7. ¿La micro y pequeña empresa es?

- a) Formal
- b) Informal

8. ¿Cuál fue el objetivo de la Micro y Pequeña Empresa?

- a) Generar Ganancias
- b) Subsistencia

III. CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD:

9. ¿Percibe usted que gestiona su empresa con calidad?

- a) SI
- b) NO

10. ¿Cree usted que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a) SI
- b) NO

11. ¿Ha aplicado Técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad en su micro y pequeña empresa?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Qué tipo de Técnicas modernas ha aplicado usted en su micro y pequeña empresa?

- a) Benchmarking
- b) Planamiento Estratégico
- c) Empowerment
- d) Las 5 C
- e) Outsourcing
- f) Otros:

13. ¿Evalúa constantemente los procesos de la gestión en su micro y pequeña empresa?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Qué tipo de dificultades tiene con su personal?

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto

15. ¿Percibe que es bien competitivo?

- a) SI
- b) NO

16. ¿Qué Técnicas utiliza para medir el rendimiento de su personal?

- a) La evaluación
- b) La observación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

17. ¿La rotación de personal le impide realizar una adecuada gestión de calidad?

- a) SI
- b) NO

18. ¿Cree usted que la capacitación le ayudaría a una gestión de calidad?

- a) SI
- b) No

➤ Hoja de Tabulación:

Item	Pregunta	Respuesta	Tabulacion	F. Absoluta	F. Relativa
1	Edad	20-30 años	II	2	16.70%
		31-50 años	III	3	25.00%
		51-Mas	III-II	7	58.30%
2	Genero	Masculino	III-III-II	12	100%
		Femenino		0	0
3	Grado de Instrucción	Primaria	II	2	16.70%
		Secundaria Completa	III-III	10	83.30%
		Est. Superiores		0	0
4	Cargo Desempeña	Dueño	III-III-II	12	100%
		Administrador		0	0
5	Tiempo en el Cargo	10-20 años	III	4	33.30%
		21-30 años	III	3	25.00%
		31-40 años	II	2	16.70%
		41- Mas años	III	3	25.00%
6	¿Cuántos años lleva en el rubro?	0 - 5 años		0	0
		6 - 10 años	II	2	16.70%
		11 - Mas años	III-III	10	83.30%
7	¿La micro y pequeña empresa es?	Formal	III	5	41.70%
		Informal	III-II	7	58.30%
8	¿Cuál fue el objetivo de la micro y pequeña empresa?	Generar ganancias	III-II	7	58.30%
		Subsistencia	III	5	41.70%
9	¿Percibe Uds. Que gestiona con calidad?	SI	III-III-II	12	100%
		NO		0	0
10	¿Cree uds. Que la gestion de calidad contribuye a mejorar el redimimiento del negocio?	SI	III-III-II	12	100%
		NO		0	0
11	¿Ha aplicado tecnicas modernas para mejorar la gestion de calidad en su micro y pequeña empresa?	SI	III	4	33.30%
		NO	III-III	8	66.70%
12	¿Qué tipo de tecnicas modernas ha aplicado usted en su micro y pequeña empresa?	Benchmarking	II	2	16.70%
		Planeamiento Estrategico		0	
		Empowerment	II	2	16.70%
		Las 5 S		0	
		Outsourcing		0	
	Ninguno	III-III	8	66.60%	
13	¿Evalua constantemente los procesos de la gestion de calidad?	SI	III-III-II	11	91.60%
		NO	I	1	8.40%
14	¿Qué tipo de dificultades tiene con su personal?	Poca iniciativa	III	4	33.30%
		Apredisaje lento	III	3	25.00%
		No se adapta a los cambios	II	2	16.70%
		Desconocimiento del puesto	III	3	25.00%
15	¿Percibe que es bien competitivo?	SI	III	5	41.70%
		NO	III-II	7	58.30%

16	¿Qué técnicas utiliza para medir el rendimiento de su personal?	La evaluación		0	0
		La observación		12	100%
		Escala de puntuaciones		0	0
		Evaluación de 360°		0	0
		Otros		0	0
17	¿La rotación de personal le impide realizar una adecuada gestión de calidad?	SI		12	100%
		NO		0	0
18	¿Cree usted que la capacitación le ayudaría una mejor gestión de calidad?	SI		12	100%
		NO		0	0

➤ **Tabla y Gráficos:**

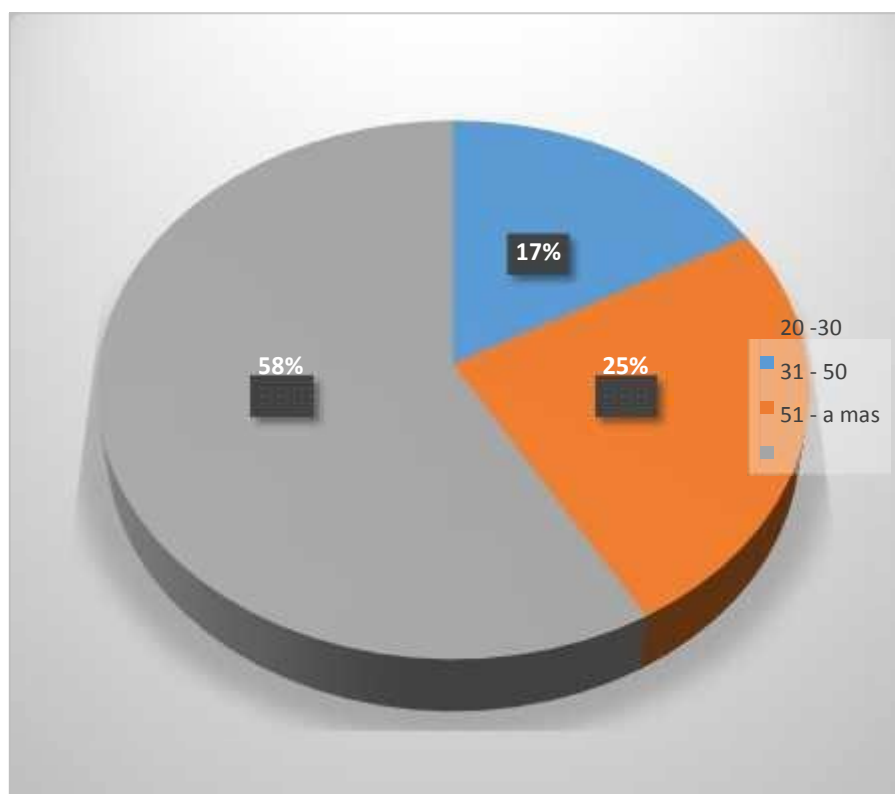


Figura 1: Edad

Fuente: Tabla 01

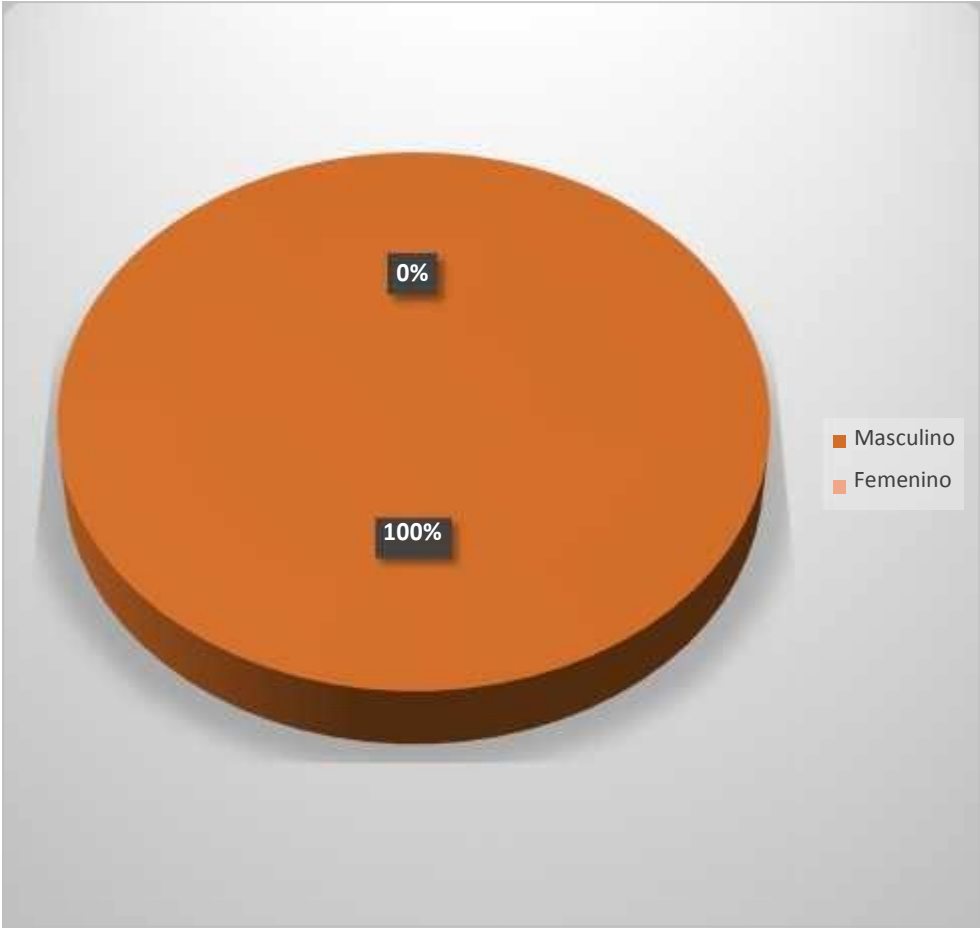


Figura 2: Genero

Fuente: Tabla 01

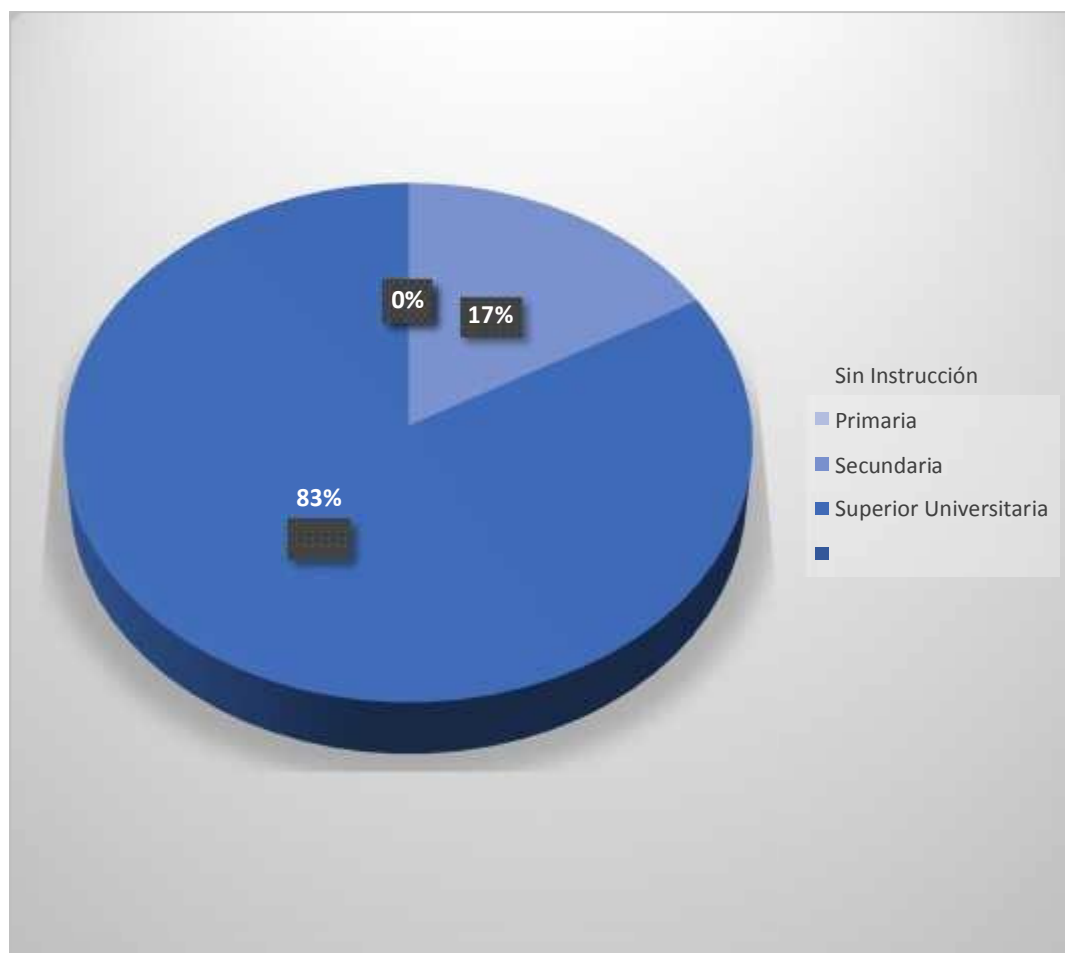


Figura 3: Grado de Instrucción

Fuente: Tabla 01

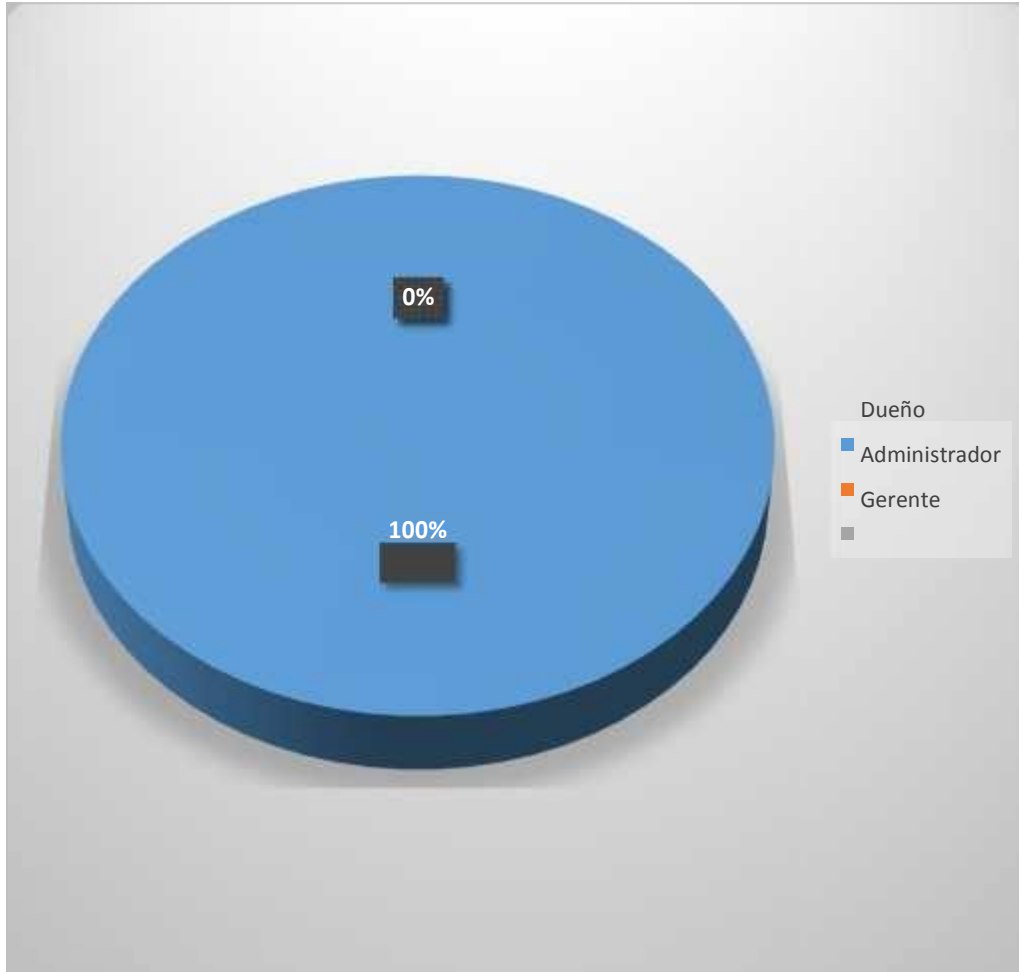


Figura 4: Cargo

Fuente: Tabla 01

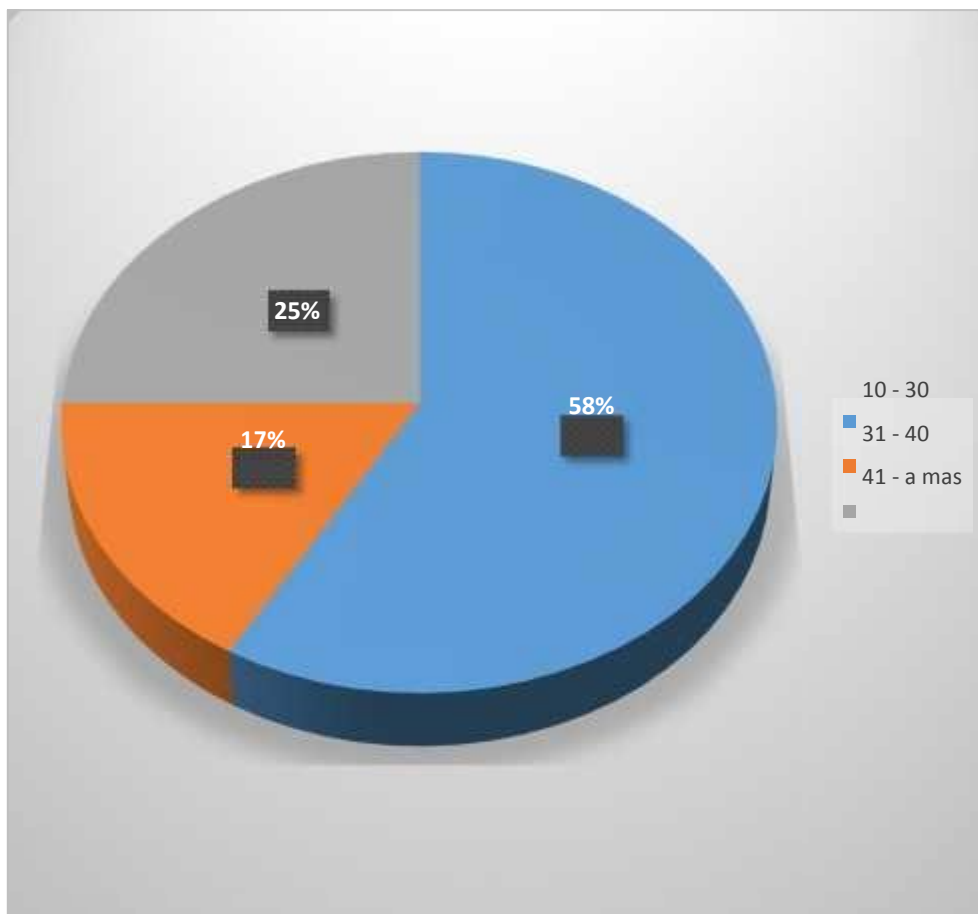


Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente: Tabla 01

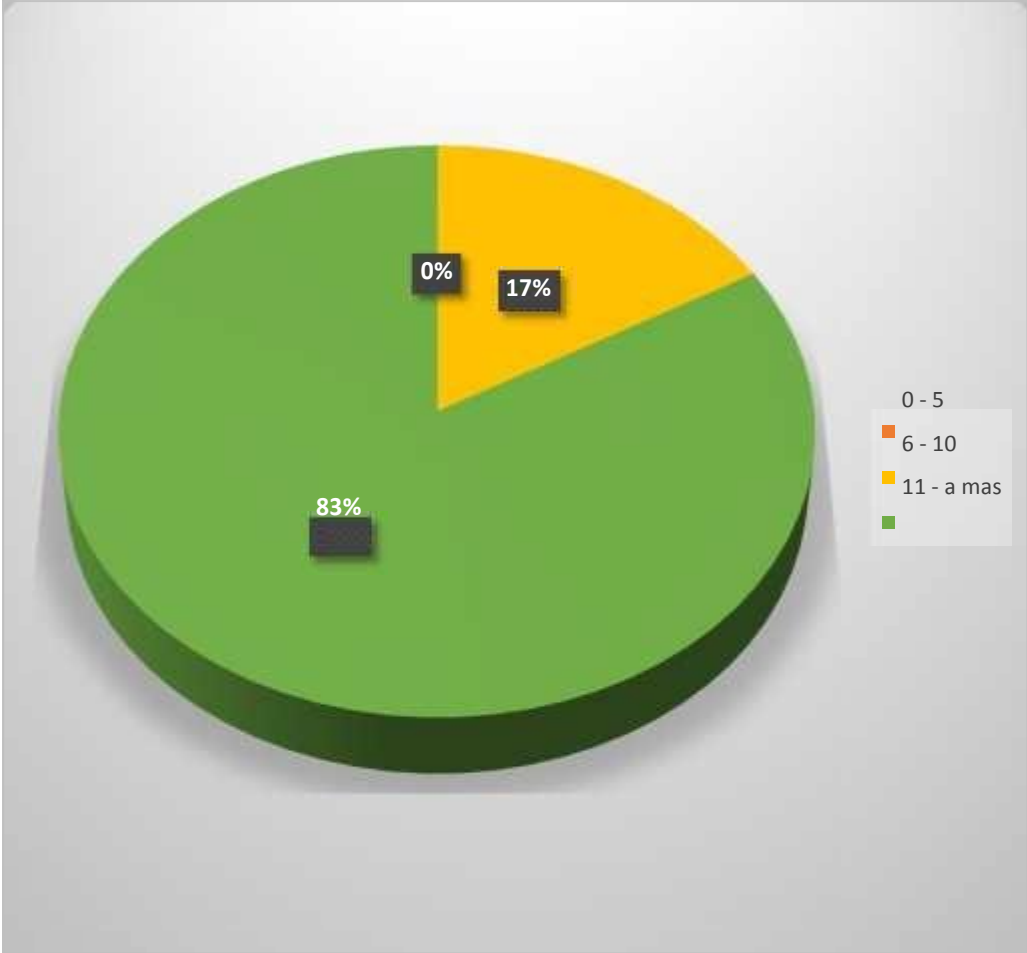


Figura 6: Tiempo que lleva en el rubro

Fuente: Tabla 02

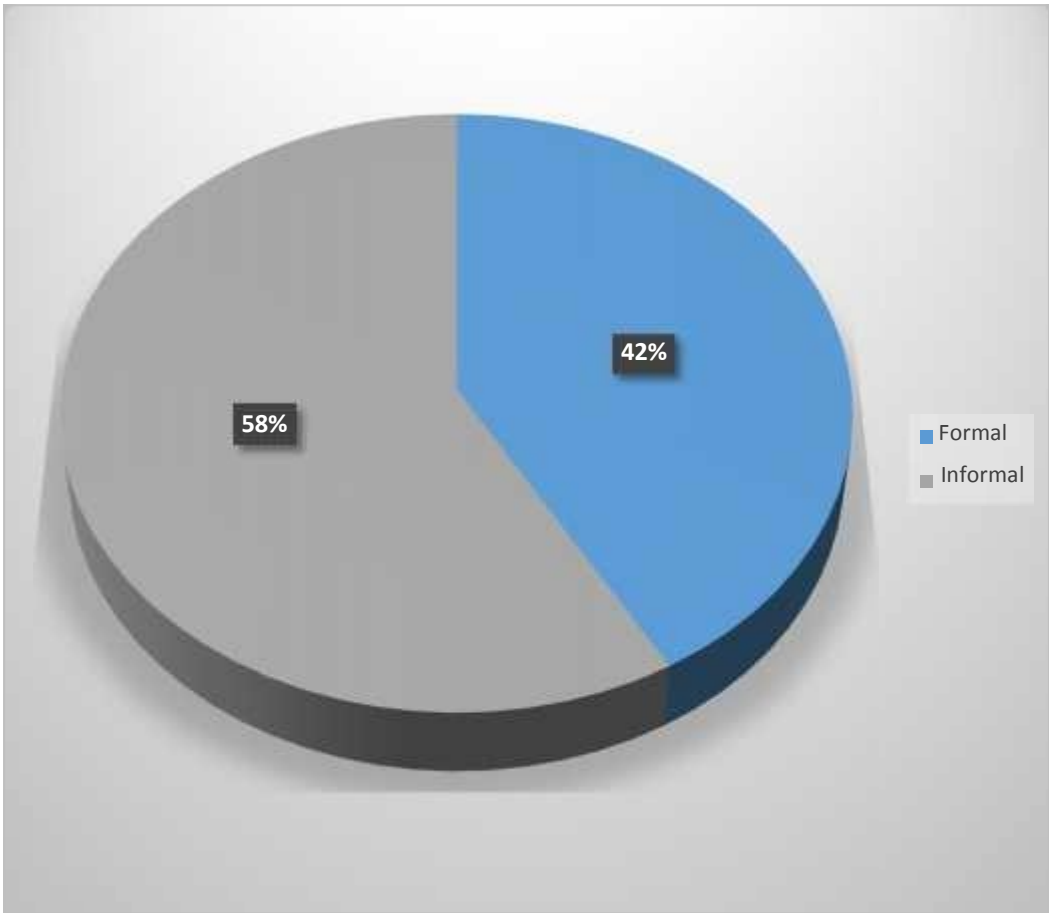


Figura 7: La micro y pequeña empresa es
Fuente: Tabla 02

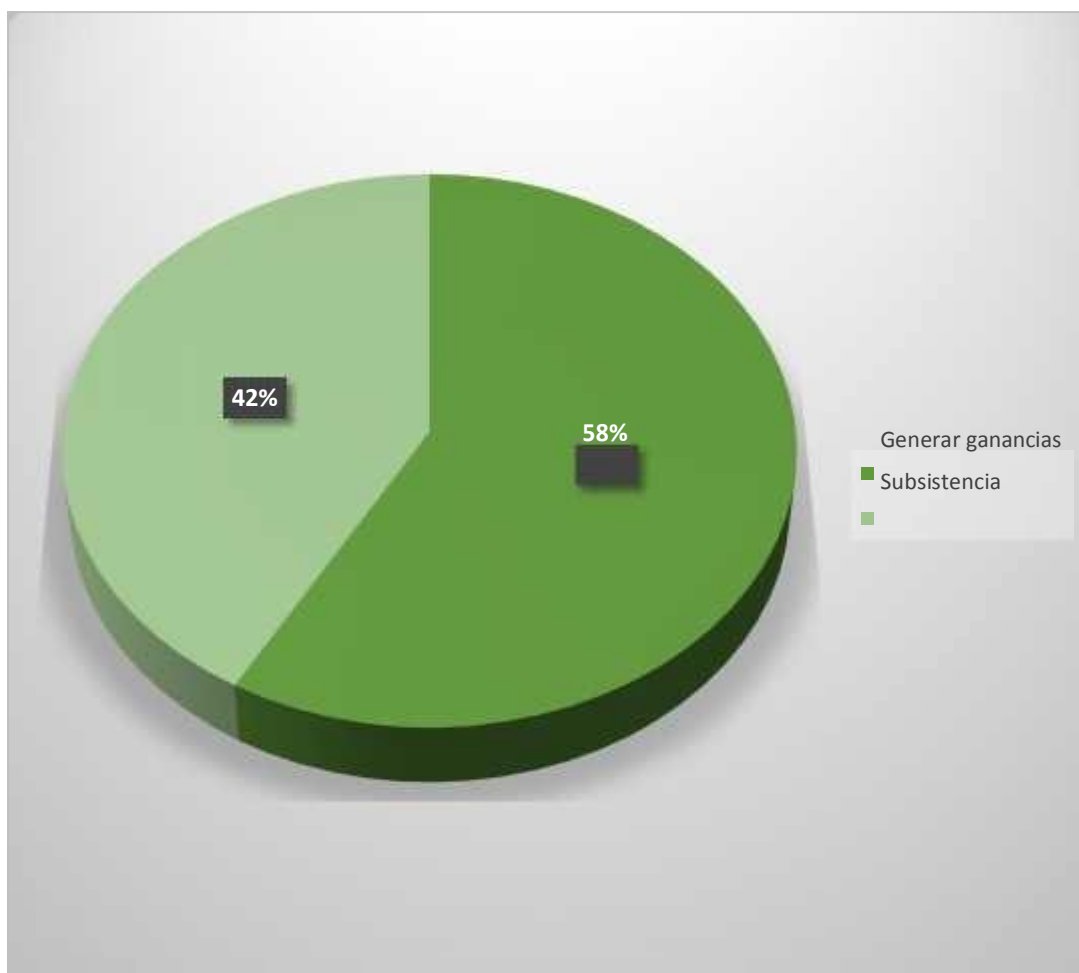


Figura 8: Objetivo de la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 02

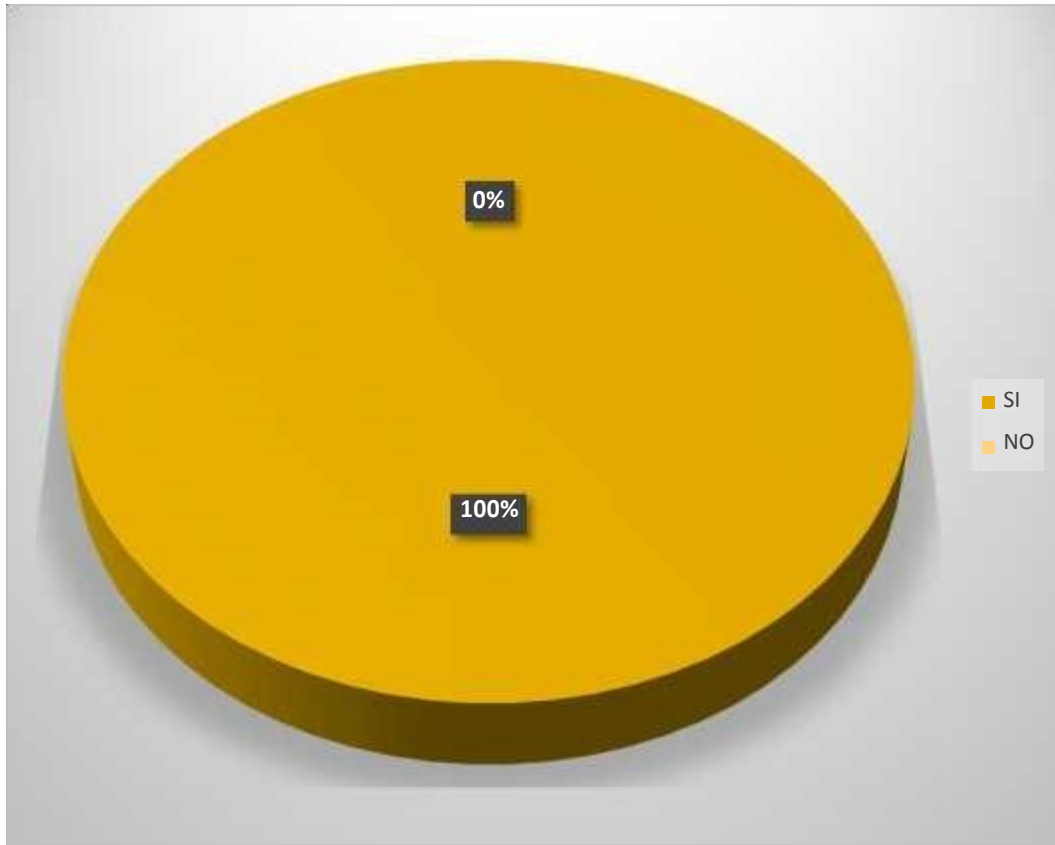


Figura 9: Objetivo de la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 03

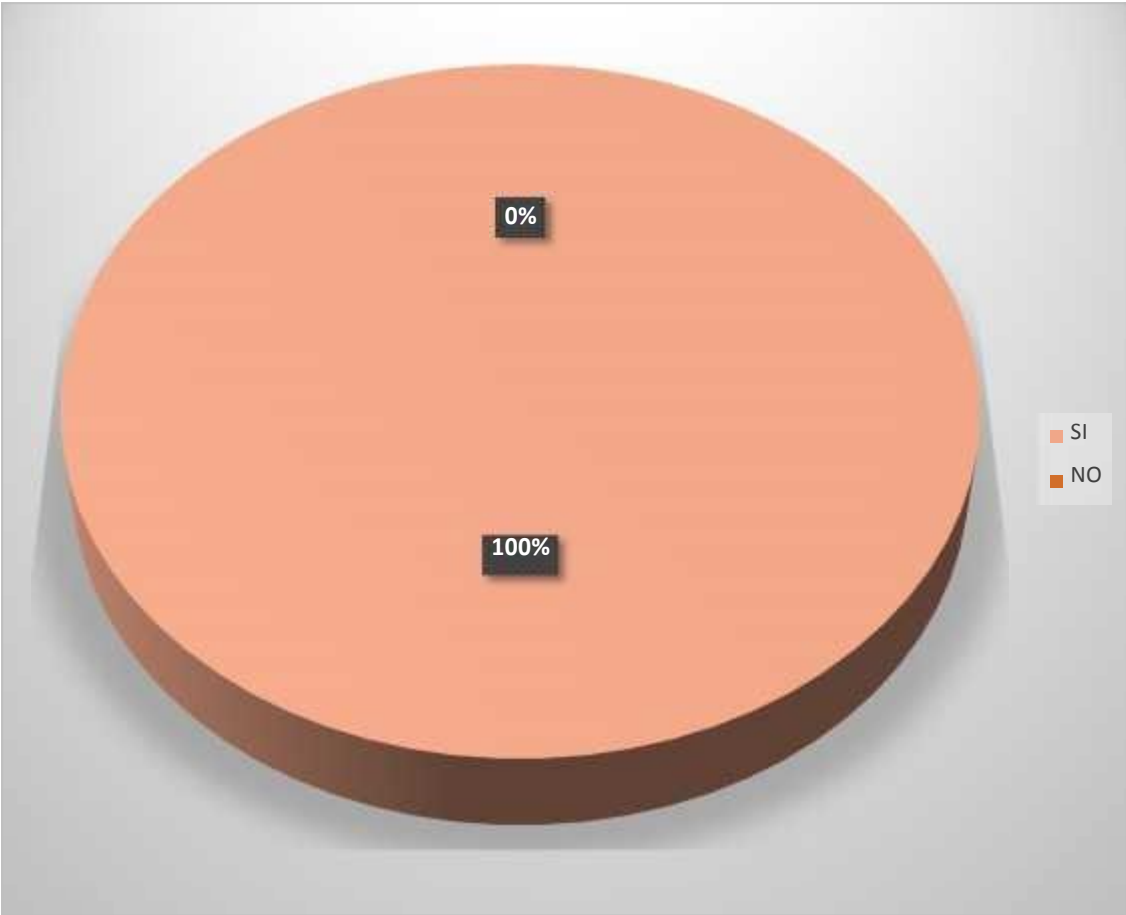


Figura 10: La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el negocio

Fuente: Tabla 03

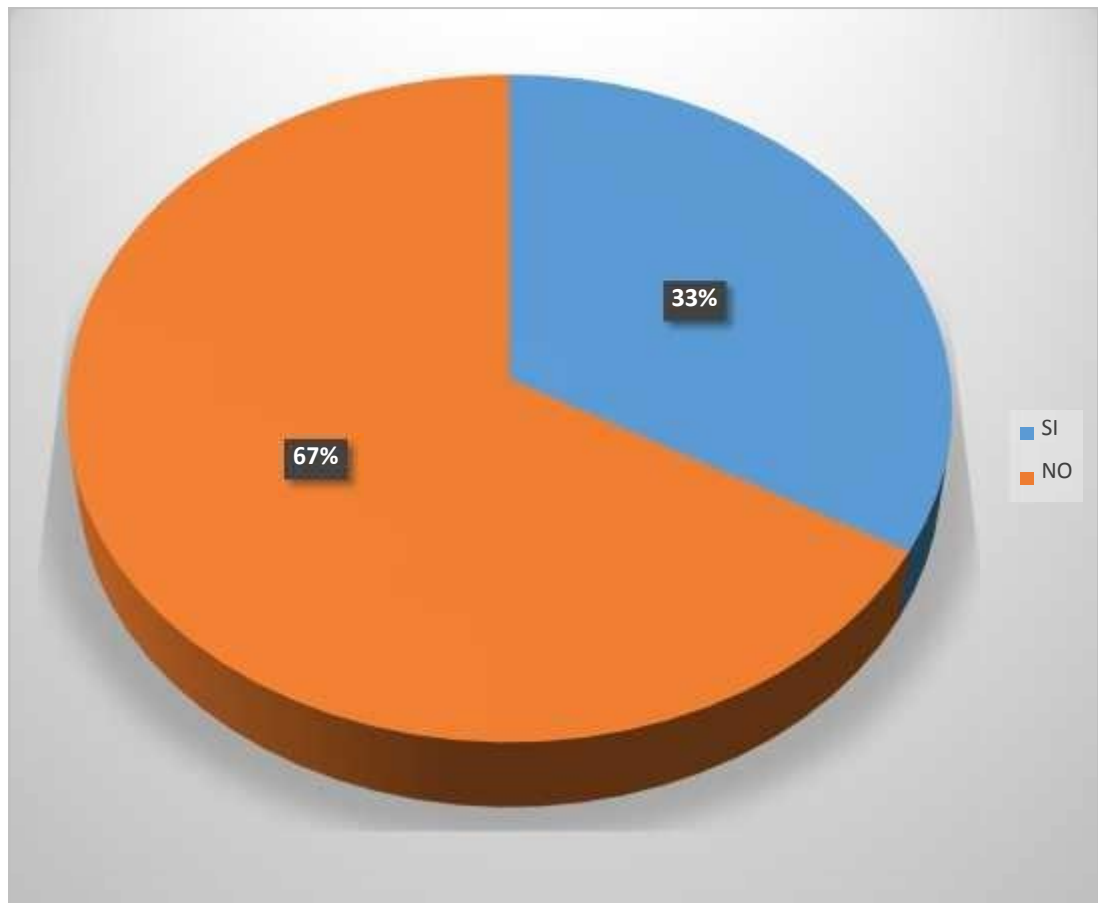


Figura 11: Ha aplicado técnicas modernas

Fuente: Tabla 03

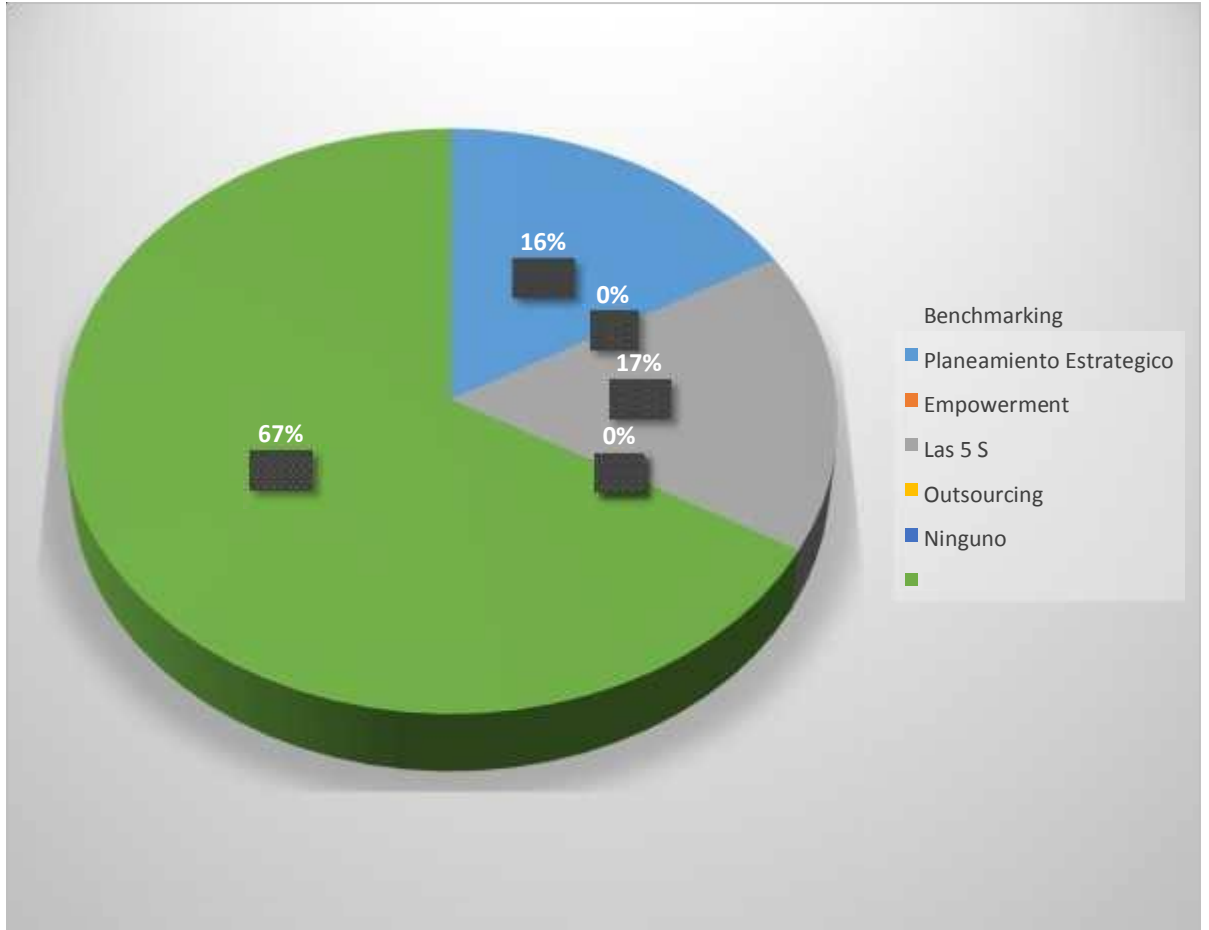


Figura 12: Técnicas modernas

Fuente: Tabla 03

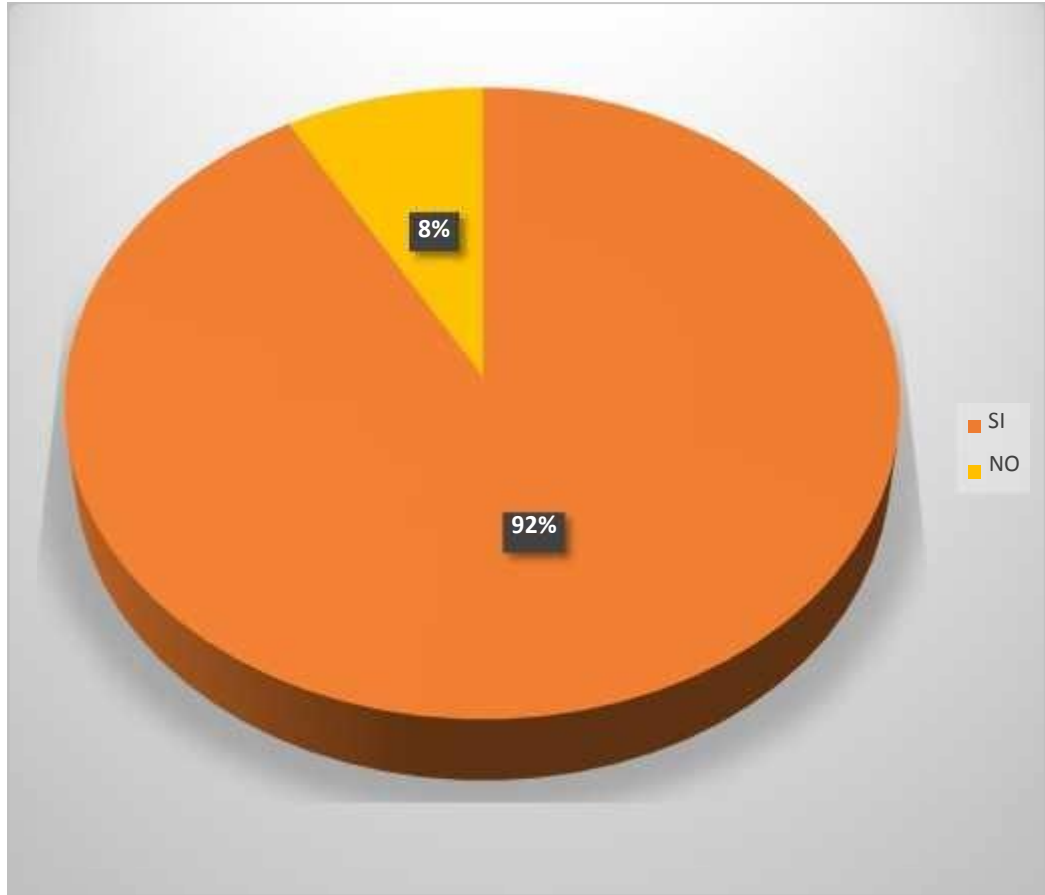


Figura 13: Evalúa los procesos de la Gestión de calidad

Fuente: Tabla 03

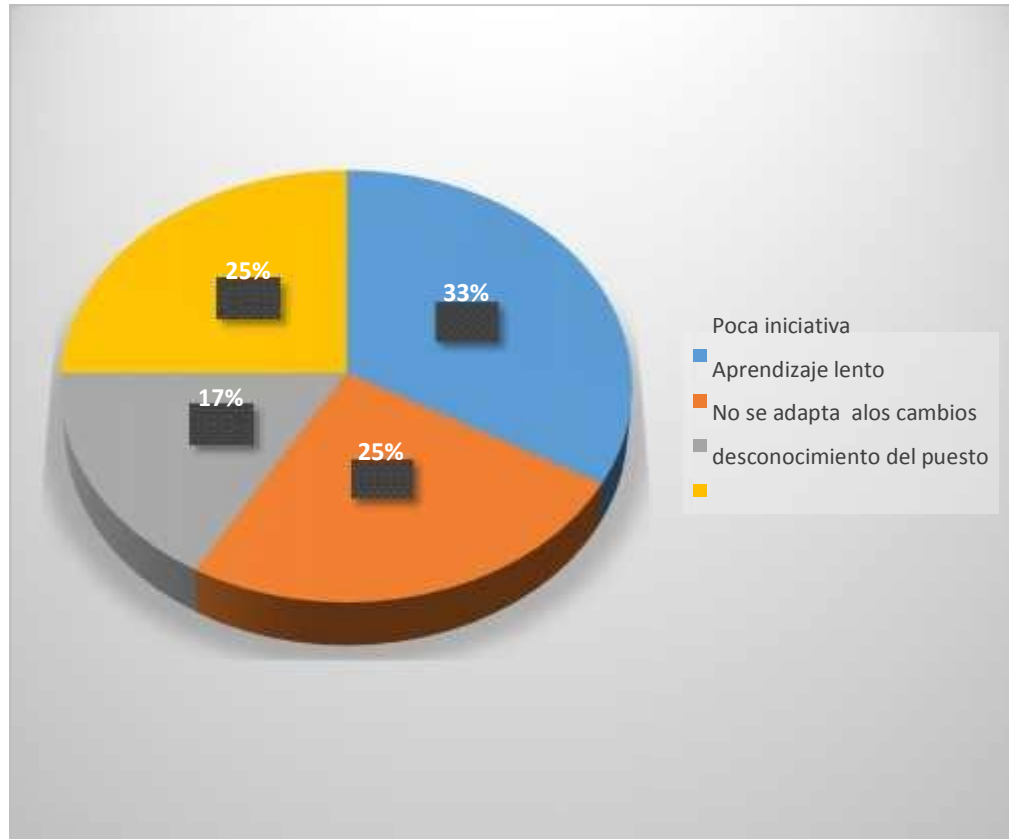


Figura 14: Dificultades del personal

Fuente: Tabla 03

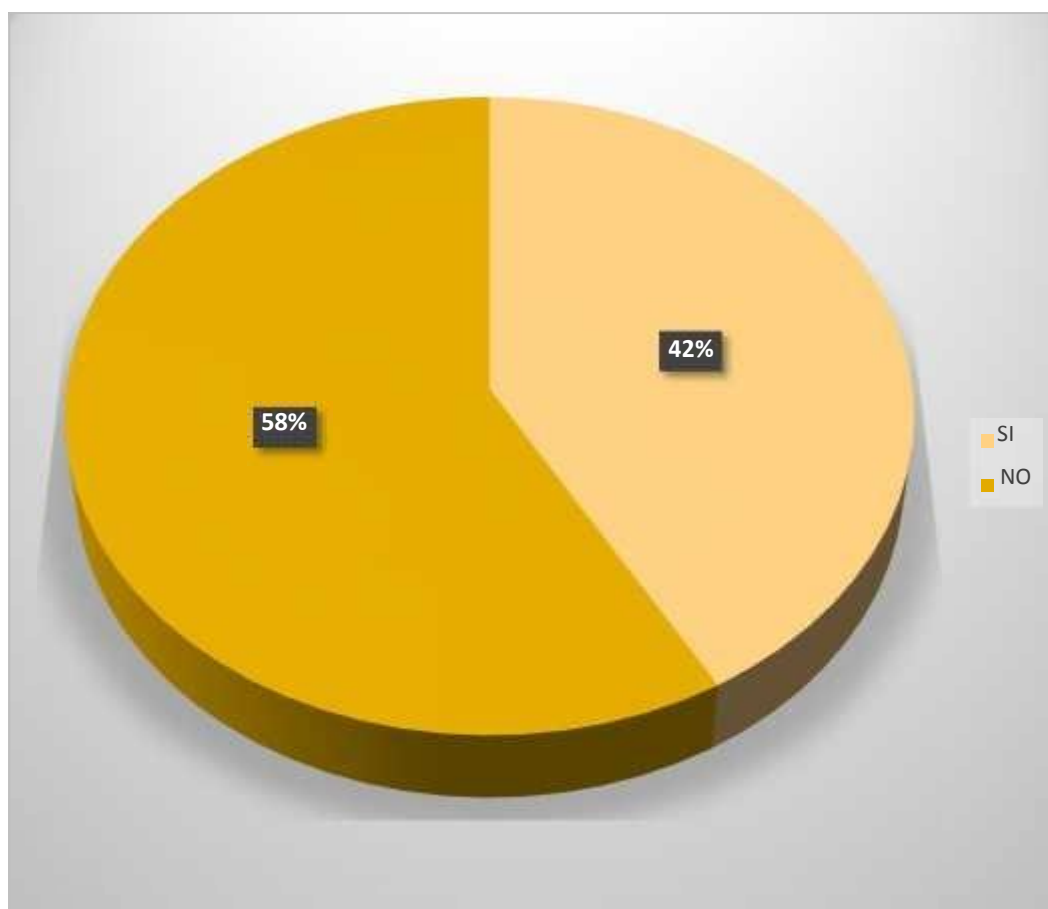


Figura 15: Su personal es bien competitivo

Fuente: Tabla 03

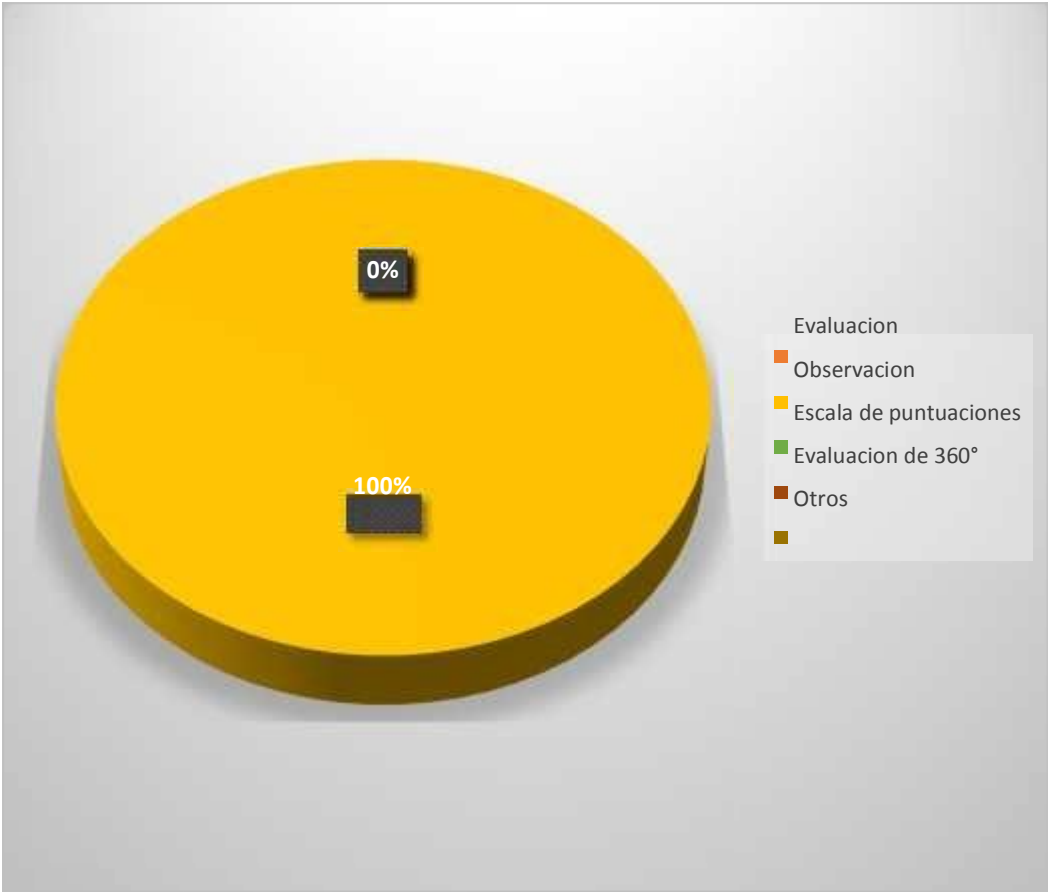


Figura 16: Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente: Tabla 03

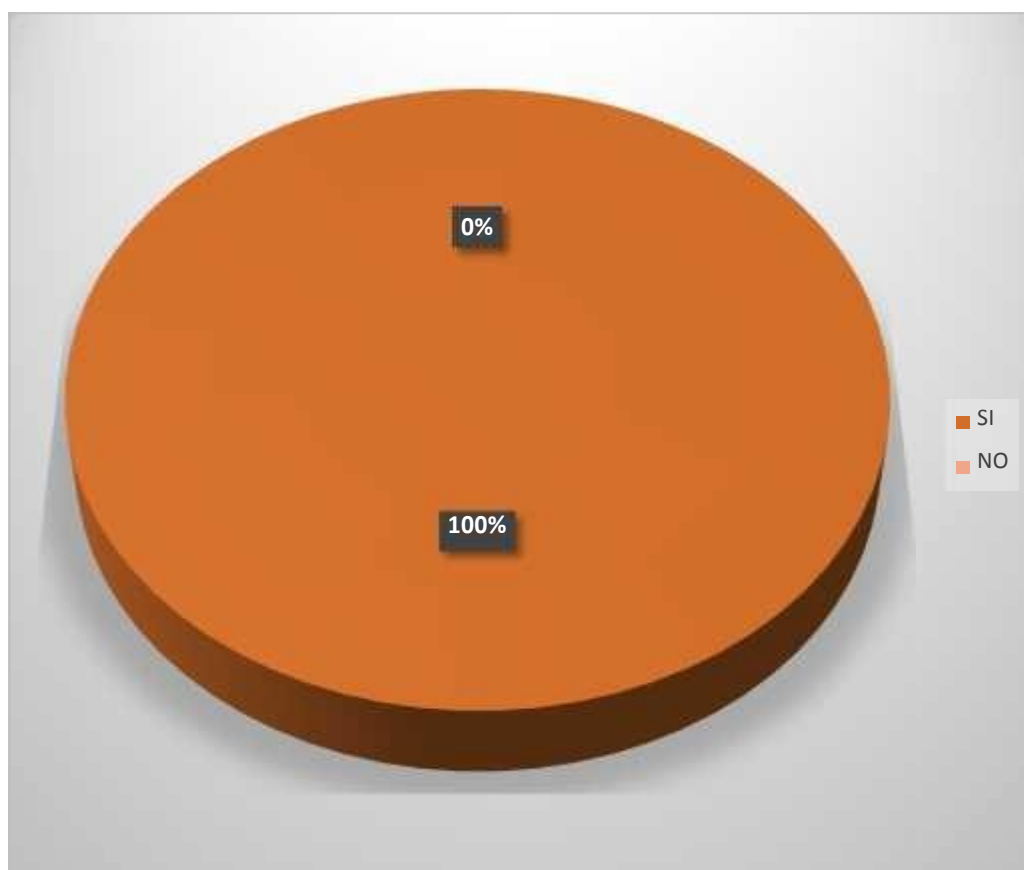


Figura 17: La rotación del personal le impide realizar una adecuada gestión de calidad
Fuente: Tabla 03

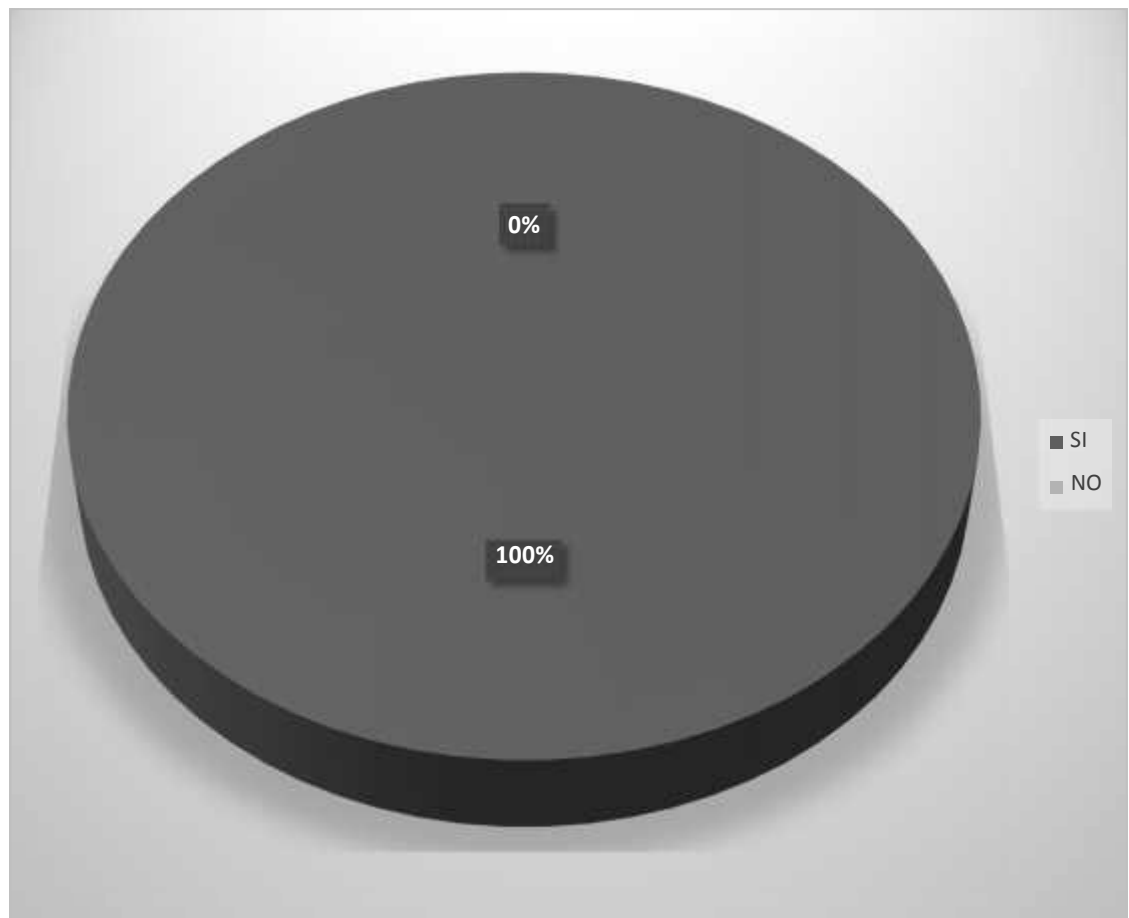


Figura 18: La capacitación le ayudaría a una gestión de calidad

Fuente: Tabla 03