



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL
EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS, SECTOR SERVICIO, RUBRO ACTIVIDADES
DE IMPRESIÓN, EN EL JR. ELÍAS AGUIRRE 5TA CDRA.
CHIMBOTE, 2016.

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

AUTORA:

Br. Betty Julissa Pucutay Valverde

ASESOR:

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

CHIMBOTE – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa
Presidente

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez
Miembro

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos
Miembro

AGRADECIMIENTO

A nuestro Dios, que con su infinito apoyo ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidando y dándome las fuerzas necesarias para poder llegar a este momento tan importante de mi vida.

A los docentes que me inculcaron todos sus conocimientos, experiencias y consejos ayudaron a culminar este informe de investigación.

DEDICATORIA

A mis padres Fausto y Betty
quienes me enseñaron desde
pequeña a luchar para alcanzar
mis metas.

A mis hermanos: Mario, Cesar, Greta, y
Julio que me apoyaron igual que mis
padres para finalizar mis estudios, y sobre
todo a mi Esposo: Ronald por tu
constante apoyo incondicional y amor, en
mis momentos de fatiga y en todo el
transcurso de mi carrera profesional.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad con uso del Empowerment en las micro y pequeñas empresas del sector Servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un diseño No Experimental –Transversal porque se estudió tal y cual se presenta dentro de las mypes y en un espacio de tiempo determinado. Para el recojo de información se identificó 8 mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas, obteniendo los siguientes resultados: Respecto a la Gestión de Calidad con el uso del Empowerment: El 65,5% si conoce el significado de la Gestión de Calidad por lo cual permite a las empresas que sea más eficaz. El 75% no conocen el significado del empowerment por falta de capacitación e implementación de las herramientas administrativas. Se concluye que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra., Chimbote, consideran que la gestión contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa; así mismo ayuda a alcanzar objetivos y metas trazadas por la empresa, en su mayoría absoluta usan como técnicas modernas el Empowermen.

Palabras Clave: Empowerment, Gestión de Calidad, Micro y Pequeñas Empresas.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the main characteristics of quality management with the use of Empowerment in the micro and small companies of the Service sector, printing activities in the Jr. Elías Aguirre 5th cdra. Chimbote, 2016. For the development of the work, a Non-Experimental-Transversal design was used because it was studied as such and what is presented within the mypes and in a determined period of time. For the collection of information, 8 mypes were identified, to whom a questionnaire of 20 closed questions was applied, obtaining the following results: Regarding Quality Management with the use of Empowerment: 65.5% if you know the meaning of the Quality Management which allows companies to be more effective. 75% do not know the meaning of empowerment due to lack of training and implementation of administrative tools. It is concluded that all the micro and small companies of the service sector, printing activities, in the Jr. Elías Aguirre 5th district, Chimbote, consider that the management contributes to improve the performance of the company; Likewise, it helps to achieve objectives and goals set by the company, most of them use the Empowermen as modern techniques

Keywords: Empowerment, Quality Management, Micro and Small Businesses.

CONTENIDO

CARATULA.....	i
JURADO EVALUADOR.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases Teóricas de la Investigación.....	17
2.3 Marco conceptual	38
III. HIPÓTESIS.....	41
IV. METODOLOGÍA	42
4.1 Diseño de Investigación.....	42
4.2 Población y Muestra.....	42
4.3 Definición y Operacionalización de la Variable	43
4.4 Técnicas e Instrumentos	44
4.5 Plan de Análisis.....	44
4.6 Matriz de Consistencia	45
4.7 Principios éticos	46
V. RESULTADOS	47
5.1 RESULTADOS.....	47
5. 2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	51
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
6.1 CONCLUSIONES	¡Error! Marcador no definido.
6.2 RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	63
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra. Chimbote, 2016.	47
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas con el uso del Empowerment, sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra. Chimbote, 2016.....	48
Tabla 3. Características de la gestión de Calidad con el uso del Empowerment en las micro y pequeñas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra. Chimbote, 2016.	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad del Representante.	75
Figura 2. Género del representante.	75
Figura 3. Grado de instrucción	76
Figura 4. Cargo que desempeña dentro de la empresa	76
Figura 5. Años que desempeña en el cargo	77
Figura 6. Años de permanencia en el Rubro	77
Figura 7. Número de trabajadores.....	78
Figura 8. Objetivo de la Creación de la empresa.	78
Figura 9. Conoce el término de gestión de calidad	79
Figura 10. Técnicas Modernas de Gestión De Calidad	79
Figura 11. Dificultades para su implementación de gestión de calidad	80
Figura 12. Técnicas de Medición del Rendimiento	80
Figura 13. La excesiva rotación del personal impide una adecuada gestión de calidad	81
Figura 14. La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio	81
Figura 15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos del negocio	82
Figura 16. Conoce el Significado del empowerment	82
Figura 17. Ud. Cree que impulsa la autoestima y confianza de sus colaboradores.....	83
Figura 18. Las ideas y esfuerzos de sus trabajadores son reconocidos	83
Figura 19. El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas	84
Figura 20. El servicio que brinda es satisfactorio para sus clientes.....	84

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las micro y pequeñas empresas representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, pero son muchas las dificultades que afrontan estas pequeñas empresas por el cual algunas llegan a quebrar, en este caso el problema central es que no aplican una excelente gestión de calidad en la selección de personal, puesto que existen trabajadores poco productivos; este problema es solo a nivel nacional sino también a nivel internacional. (Vásquez, 2013).

Por otro lado las micro y pequeñas empresas en España constituyen un 99% del tejido empresarial del país, además contribuyen en gran magnitud a la generación de empleos pero existe una gran parte de microempresarios que llegan a fracasar y esto se deriva de una inadecuada gestión de calidad en la selección de personal; por ejemplo se da una mala redacción de la oferta de trabajo, así mismo se toman decisiones de manera precipitada y no consultan con un experto, del mismo modo olvidan pruebas complementarias y por último dar entrevistas de selección incompletas. (Díaz, 2013)

Dentro de las grandes debilidades de las pequeñas y medianas empresas que hemos identificado en Colombia, se encuentra la falta de apoyo en programas de emprendimiento y capacitación, generando carencias de habilidades en el control y seguimiento de los procesos internos de las mismas. Una de las características que identifica a las Pymes colombianas es su debilidad y miedo a visualizar su negocio de manera global referente a la operatividad; identificando por ejemplo que pocas Pymes

exportan porque cuentan con limitaciones organizacionales, financieras y técnicas, que unidas al desconocimiento de los mercados de otros países, acuerdos, leyes y restricciones para exportar productos, las limita en su crecimiento, rezagándolas al mercado local; como si fuera poco se suma la carencia del manejo logístico referente a canales de distribución y adicional a la limitación de escasos volúmenes de producción que pueden ofrecer y poca variedad de productos. Forman un obstáculo que limitan a la Pequeña y Mediana Empresa colombiana, requiriendo mejorar la gestión de los empresarios, con miras a fortalecer su visión estratégica frente a una competencia multinacional. (Vega, Castaño & Mora 2013).

En Panamá, las Micro y Pequeñas Empresas tienen sus programas donde se asignan fondos pero con altas tasas de interés, esto no se puede analizar como único problema debido a que también está el poco crecimiento en el sector por la falta de know - how (saber cómo) y la falta de gestión. Además, es posible que el poco fomento en las universidades para que la población desarrolle su propia empresa dificulta contar con una buena administración y un brazo estable (Solís & López, 2015).

En Bolivia, con raras excepciones se han implementado políticas claras diseñadas y orientadas a lograr un crecimiento de las PYMES, pues los gobiernos de turno poco o casi nada han hecho y es necesario tener políticas de corto y largo plazo sobre el particular, pues el Gobierno Boliviano debe fomentar el empleo ya que ello significa no sólo fomentar la PYME como tal, sino promover la creación de nuevas empresas, la gran mayoría de las cuales nacen como pequeñas. Este punto se refuerza si se toma en cuenta que la productividad de las nuevas empresas es normalmente superior al de las empresas ya existentes. De tal modo que fomentar la creación de nuevas empresas

es promover la generación no sólo de más empleo sino de empleo de mejor calidad y productividad. (Dorado 2007).

En el Perú, las Micro y Pequeñas Empresas ya establecidas o las que se inician terminan en fracaso. Dicho fracaso no es necesariamente total pero es evidente en algunos aspectos: las Micro y Pequeñas Empresas no controlan los costos, la falta de gestión origina que sus clientes los abandonen o lanzan al mercado servicios o productos equivocados. Abrir una Micro y Pequeña Empresa, es un acto de valentía que no tiene el éxito asegurado. Las posibilidades de éxito de cada nuevo emprendedor son, entonces reducidas, especialmente en segmentos de bajo valor agregado en los que pueden ser fácilmente desplazados por las grandes empresas (Macías, 2013).

Las empresas nacionales en su mayoría son micro pequeñas empresas familiares que surgen por iniciativas de personas emprendedoras. En ocasiones, éstas enfocan sus esfuerzos a consolidar negocios donde los ingresos superen a sus costos de operación y que mensualmente les permita subsistir, competir y cubrir el pago de la nómina.

La mayoría de estas empresas no cuentan con una visión clara de lo que se quiere lograr ni la estrategia para este fin, probablemente se debe a que el nivel ejecutivo se encuentra dedicando gran parte de sus esfuerzos a resolver conflictos que surgen en las áreas operativas y tácticas, descuidando el desarrollo de la estrategia.

En Ancash, principalmente por los momentos de dificultades económicas por lo que se está pasando, mayoría de las micro y pequeñas empresas suprimen sus sistemas de gestión debido a la necesidad de reducción de gastos para mantener a flote sus

negocios; no obstante esto puede implicar que la calidad de sus productos o servicios se vea comprometida.

En Chimbote, actualmente las micros y pequeñas empresas no cuentan con un buen manejo de gestión o programa para emprendedores para que así tengan conocimiento en la administración de sus labores y no tengan dificultades en la entrega de sus productos, asimismo es importante que el empresario tenga conocimiento de las herramientas de gestión para un adecuado y eficiente uso de los recursos que optimice la gestión empresarial permitiendo la expansión y crecimiento. Por lo tanto se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del empowerment de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra., Chimbote, 2016? Y se determinó como Objetivo general; Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del empowerment de las micro y pequeñas empresas del Sector servicio rubro Actividades de Impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016. Por otro lado también se Determinó sus objetivos específicos.

- Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector servicio rubro Actividades de Impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016.
- Describir las características de las micro y pequeñas Empresas del Sector Servicio rubro Actividades de Impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016.

- Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del empowerment de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, rubro Actividades de Impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016.

Es por ello que el presente estudio se dedica a tratar la temática relacionada a una herramienta que permite desarrollar ambientes de confianza, liderazgo, creatividad, toma de decisiones y control a lo largo de todos los niveles de la organización mediante el involucramiento y la participación activa de los colaboradores como agentes de cambio que dirigen sus acciones hacia el logro de objetivos comunes; de tal manera se busca una relación de socios entre la organización y su personal.

Así mismo la investigación se justifica porque ayuda a cuantificar el estado de las actividades de impresión en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote 2016 porque se estudió tal y cual se presentan y en un espacio determinado, asimismo aplican el uso del empowerment en gestión de calidad. Esta investigación permitió obtener aspectos teóricos de la gestión de calidad con el uso del empowerment en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de impresión, permitiendo a los representantes lograr un mejor manejo dentro de su empresa, por otro lado permitió que los representantes de las micro y pequeñas empresas apliquen el empowerment y de esta manera establecer una mejor relación entre empleador y trabajadores con el fin de establecer una mayor captación de clientes.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Al no existir trabajos de investigaciones similares se tomaron en cuenta los estudios con la variable, sector y Herramienta Administrativa de acorde con la investigación de estudio.

Díaz (2016) en su tesis de investigación *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013*. Se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales caracterización de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013, y llego a los siguientes resultados. El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene de 31 – 50 años de edad, El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene grado de instrucción secundaria, El 44% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños, El 56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen 5 a 10 años de permanencia en el rubro, El 63% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 1-5 trabajadores, El 75% no se capacitaron antes de crear su empresa, El 75% no realizaron cursos de capacitación para mejorar el manejo de su empresa, 75% no ha realizado capacitación al personal de su empresa, El 100% de los encuestados consideran que la capacitación es una inversión, El 100% de los encuestados dijeron que si implementarían cursos de capacitación, El 81% le gustaría capacitarse en el área de Marketing, El 50% dijeron le gustaría capacitar a su personal en el área Producción, El 75% dijeron ninguna vez ha capacitado a su personal, El 100% de los encuestados consideran que la capacitación mejora la

rentabilidad, El 100% de los encuestados consideran que la capacitación eleva la eficiencia de la empresa, El 100% de los encuestados consideran que la capacitación mejora la calidad del producto. Se concluye La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio - rubro imprentas del Distrito de Chimbote, 2013, están representadas por personas adultas de una edad 31 a 50 años, cuenta con grado de instrucción secundaria y son dueños y administradores de su propia empresa. La mayoría relativa de los representantes de las MYPES del Sector servicio - rubro imprentas del Distrito de Chimbote, 2013, tienen 1 a 5 años de permanencia en el rubro y tienen de 1 a 5 trabajadores en su empresa En la totalidad de las MYPES del Sector servicio - rubro imprentas del Distrito de Chimbote, 2013, mencionaron que no realizaron capacitación para crear su MYPE, por lo tanto no realizaron cursos de capacitación para mejorar el manejo de su empresa, pero mencionaron que les gustaría capacitarse en el área de Marketing y a sus trabajadores en el área de proceso productivo y dijeron ninguna vez a capacitado a su personal, consideran que la capacitación es una inversión y mejora la rentabilidad, eleva la eficiencia de la empresa y mejora la calidad del producto, los cuales a su vez dijeron que si implementarían cursos de capacitación.

Viera (2017) en su estudio de investigación *Caracterización de la capacitación y rentabilidad de las mype de servicio rubro imprentas centro comercial San Miguel de la provincia de Piura, año 2017*. Se planteó el siguiente objetivo general: Identificar las características que tiene la capacitación y la rentabilidad en las MYPE de rubro de imprentas del centro comercial “SAN MIGUEL” de la provincia de Piura, año 2017, llego a los siguientes resultados: “La capacitación le desarrolla sus conocimientos y

habilidades”, del 100 % de los encuestados todos respondieron que sí, “Considera que recibe orientación para un puesto de trabajo”, del 100 % de los encuestados todos respondieron que sí, “Considera que tienen necesidad de capacitación a nivel individual”, del 100 % de los encuestados el 94 % respondieron si, Cree que se identifican las necesidades de capacitación de acuerdo al cargo” del 100 % de los encuestados el 80 % respondieron si, “Consideran la necesidad de capacitación para las promociones” del 100 % de los encuestados el 60% respondieron si, “Que factores de rentabilidad tienen mayor impacto en la MYPE” del 100 % de los encuestados el 86% respondieron la productividad, “De qué manera ha invertido su rentabilidad de la MYPE al año 2017” del 100% (6 personas) de los encuestados todos respondieron que han invertido en activos fijos, “cuenta con una cartera de clientes potenciales para incrementar sus ingresos” del 100% (6 personas) de los encuestados todos respondieron 62 62 que si cuentan con una cartera de clientes potenciales, “las nuevas inversiones de maquinaria, materia prima y fuerza de trabajo incrementan el proceso de producción” del 100% de los encuestados todos respondieron si, “De qué manera ha invertido sus fondos propios “ del 100% de los encuestados todos respondieron que han invertido en patrimonio. Se concluye Las MYPE rubro imprentas del centro comercial San Miguel de Piura utilizan la capacitación formal así como informal ya que ambas le han permitido formar colaboradores competitivos que generan mayor productividad y calidad de trabajo, de tal manera que ello queda establecido en los resultados obtenidos; Las necesidades de capacitación de personal que emplean las MYPE rubro imprentas del centro comercial san miguel de Piura es en primer orden el desempeño laboral y el enfoque correctivo y en segundo orden el enfoque

prospectivo; Las MYPE rubro imprentas del centro comercial san miguel de Piura emplean las teorías de estrategia de negocio y productividad, ya que son ejes importantes tanto para el colaborador como para el propietario; Los tipos de rentabilidad que obtienen las MYPE rubro imprentas del centro comercial san miguel de Piura es rentabilidad económica y financiera; Las características que tiene la capacitación y rentabilidad en las MYPE rubro imprentas del centro comercial san miguel de Piura es la satisfacción al cliente brindada en base a la calidad de trabajo empleada , de tal manera que permiten el crecimiento y desarrollo en el mercado competitivo.

Ríos (2014) en su estudio investigación *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco año 2014*. Se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la Gestión de Calidad y la satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados. El 65% son de género masculino. El 35% tiene entre 35 a 44 años de edad. El 60% tiene grado de instrucción superior universitaria completa. El 50% de las micro y pequeñas empresas tiene entre 5 a 7 años en el rubro. El 50% considera que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda, es la buena atención. El 85% creen que la gestión de calidad es importante para la organización. El 75% consideran que la calidad es uno de los factores principales para generar utilidad. El 80% que los clientes se sienten satisfechos por el servicio brindado. El 85% dijeron que si consideran que el servicio que brindan es de calidad. El 80% de

los respondieron que la materia prima es de calidad y está en óptimas condiciones para su consumo. *Se concluye* En cuanto a los gerentes de mas Mypes: Del estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino, su grado de instrucción es de superior universitaria completa. Lo cual se representa en un 60%. En cuanto a las principales características de las Mypes; el tiempo que tiene en el sector servicios, es de 5 a 7 años, el 90% de las Mypes son formales y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45%. En cuanto a la gestión de calidad: Del estudio realizado se concluye que el 50% d los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco, afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

Rosales (2017) en su estudio de investigación *Gestión de Calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016*; planteo como objetivo general Determinar las características de la Gestión de Calidad con el Uso de Liderazgo en la Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, rubro venta de motos lineales de la

ciudad de Huarmey, año 2016. Llego a los siguientes resultados: El 41.7% tiene una edad entre 25 – 50 años de edad, EL 75% son de género masculino, El 50% de los representantes terminaron la secundaria, El 41.7 % de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey contienen de 13 a más trabajadores, El 83.3% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey nos indican que son formales, El 41.7% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey de acuerdo a la encuesta tienen de 1 a 5 años de permanencia en el rubro, El 66.7% de las Micro y pequeñas empresas del servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey de acuerdo a la encuesta está constituido como personales naturales, El 83.3% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey tienen conocimiento sobre el término de Gestión de Calidad, El 75% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey corresponden con su encuesta que no tienen conocimiento sobre las funciones de la administración, El 41.7% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey afirman que el nivel de servicio que prestan son de calidad, El 50% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey afirman que los representantes no incentivan a sus colaboradores, El 41.7% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey afirman que no capacitan a sus trabajadores, El 66.7% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey afirman que dentro de su

organización el clima laboral es desagradable, El 58.3% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey correspondiente con la encuesta demuestra que no tienen conocimiento sobre los tipos de liderazgo, El 41.7% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey, de acuerdo a su encuesta realizada detalla que los representantes se identifican por ser un líder autocrático. Se concluye La mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales en la ciudad de Huarmey son personas adultas que tienen una edad entre 25 a 50 años de edad, que son de sexo masculino, con un grado de instrucción secundaria, La mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales en la ciudad de Huarmey están constituidas por personas naturales, de situación legal formal, que tienen 1 a 5 años de permanencia en el rubro, contando con 13 - a más trabajadores en la empresa, La Mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales en la ciudad de Huarmey tienen conocimiento sobre el término de Gestión de calidad, brindando un nivel de calidad del servicio, pero desconocen sobre las funciones de la administración por tanto trabajan de manera empírica, de la misma forma la mayoría de los representantes no capacitan a sus trabajadores. En cuanto al Uso de Liderazgo la mayoría de los representantes no incentiva a sus colaboradores por tanto no reconocen a sus trabajadores por el esfuerzo que brindan en el trabajo, por ende el clima laboral se ve en efecto desagradable razones que sus trabajadores se sienten descontentos y genere conflicto laboral, a su vez los representantes desconoce sobre

los tipos de liderazgo que pretenden ser un líder autocrático provoque malestar entre todos sus colaboradores y no generen buenos resultados en el trabajo.

Minaya (2013) en su estudio de investigación *Caracterización del comercio electrónico en las mypes sector servicio - rubro actividades de impresión de la ciudad de Huaraz, 2013*. Planteo como objetivo general Definir las principales características del Comercio Electrónico en las Mypes sector servicios – Rubro actividades de impresión Ciudad de Huaraz, año 2013. Llego a los siguientes resultados: Un 43,3% de empresarios encuestados del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, indicaron tener de 38 a 47 años de edad, El 96,7% de empresarios encuestados del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, son de sexo masculino, un 40% de empresarios encuestados del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, manifiestan ser convivientes, un 30% casados, El 46,7% de empresarios encuestados del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, señalan tener estudios superiores universitarios completos, Un 90,0% de empresarios del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, manifiestan ser gerente de la empresa, El 53,3% de empresarios encuestados del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, manifestaron que el tiempo que desempeñan el cargo de Gerente de su empresa es de 1 a 5 años, El 53,3% de Mypes encuestados del rubro actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, tienen de 1 a 5 años de actividad en el rubro, El 96,7% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, se encuentran formalizadas, El 90,0% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, tienen trabajadores permanentes, El 100,0% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de

impresión de la Ciudad de Huaraz, se formó con la finalidad de obtener ganancias, El 100,0% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, se formó para dar empleo a la familia, El 76,7% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, cuenta o hace uso de una página web, email o redes sociales, El 73,9% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, manifiestan que los clientes efectúan sus pedidos, El 73,9% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, indican que sus clientes efectúan los pagos de sus pedidos de manera física acercándose a su local, El 82,6% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, señalan que sólo tienen catálogos físicos con muestras de diferentes servicios realizados y de sus productos, El 78,3% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, indican que no existe ninguna tarifa de suscripción, mucho menos por internet, El 78,3% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, señalan que actualmente su sitio web es utilizada solo para brindar información de la empresa, servicios y productos, El 65,2% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, señalan que su página web únicamente muestra publicidad e información netamente de su empresa, El 65,2% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, indican que tienen ventaja frente a otras empresas en cuanto a calidad de servicios, rapidez y mejores costos, El 39,2% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, expresan que en el presente aún no cuentan con recursos complementarios como la Administración, Marketing y

buena reputación, El 47,8% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, señalan que contar con una diferenciación frente a la competencia es un requisito que toda empresa o negocio debe cumplir si quiere alcanzar la permanencia y el éxito, El 56,5% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, indican que ejercer con esfuerzo el compromiso es muy importante y que contribuye para cumplir los valores y metas de la organización, El 47,8% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, indican que al cumplir o sobrepasar con las expectativas del cliente, él quedará satisfecho y se convertirá en un cliente fiel, El 100% de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, expresan que la confianza es un elemento sustancial de seguridad, esperanza y éxito opacando la incertidumbre de riesgo. Se concluye - La mayoría de empresarios encuestados del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, son personas adultas de 38 a más años de edad, de sexo masculino, convivientes, con estudios superiores universitarios completos, gerentes de la empresa de 1 a 5 años, - La mayoría de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, tienen de 1 a 5 años de actividad en el rubro, se encuentran formalizadas, tienen trabajadores permanentes, se formaron con la finalidad de obtener ganancias y formó para dar empleo a la familia, La mayoría de las Mypes encuestadas del rubro de actividades de impresión de la Ciudad de Huaraz, cuenta o hace uso de una página web, email o redes sociales; donde sus clientes efectúan sus pedidos, contratan sus servicios o compran sus productos pero efectúan los pagos de sus pedidos de manera física; como también posee de manera física los catálogos con muestras de

diferentes servicios realizados y de productos, no existe ninguna tarifa de suscripción de manera presencial ni por internet para el uso de sus servicios, actualmente sus sitios web es utilizada sólo para brindar información de la empresa, servicios y productos; mas no como medio transaccional entre cliente y empresa para concretar ventas directas de sus servicios o productos; no aplican 69 este tipo de negocio por lo tanto desaprovechan las ventajas del Comercio Electrónico, a la vez su página web solamente muestra publicidad e información netamente de su empresa; entre ellas se puede apreciar cierta ventaja competitiva en cuanto a calidad de servicios, rapidez y costos; pero en el presente aún no cuentan con recursos complementarios como la Administración, Marketing y buena reputación, pero señalan que contar con una diferenciación frente a la competencia es un requisito que toda empresa o negocio debe cumplir si quiere estar vigente y ser exitosa; lo mismo sucede con el compromiso donde consideran que es muy importante ya que contribuye para ratificar los valores y cumplir las metas de la organización; también consideran muy importante cumplir o sobrepasar con las expectativas del cliente, en satisfacerlo para convertirlo en un cliente fiel, y que la mayoría de empresarios ve a la confianza como un elemento sustancial de seguridad, esperanza y éxito desplazando los riesgos de pérdidas que se encuentran latentes en el camino del emprendedor.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

Las Micro y Pequeñas Empresas:

Según la Ley 28015 (2003) las micro y pequeñas empresas son una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto Único Ordenado), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente.

Cabe resaltar que esta Ley favoreció el incremento de micro y pequeñas empresas formales, de esta manera fueron muchos de los emprendedores (empresarios) que aún no decidían a crear sus negocios que se motivaron a la búsqueda de lograr el éxito empresarial.

Caracterización de las micros y pequeñas empresas:

Según la ley 30056 (2013) las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Así mismo podemos mencionar que las micro y pequeñas empresas tienen que vender 150 (UIT) unidades impositivas siendo 607,500 nuevos soles, para ser una micro y pequeña empresa a todo esto observando la realidad de nuestro país, es un monto excesivo a lo que respecta una micro empresa dando paso a la informalidad y la poca innovación por parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas en la gestión de sus procesos directivos en la comercialización de servicios nuevos.

Los emprendedores

Según Longenecker (2012) los emprendedores como aquellos individuos que identifican las necesidades del mercado y crean nuevas empresas para satisfacerlas. Gustan de asumir riesgos y son motores del cambio, innovación y progreso en la vida económica.

Así que para el emprendedor la clave está en identificar una oportunidad creadora de valor, pero también en aprovechar esa oportunidad. Muchas personas detectan oportunidades pero no las aprovechan. Explotar esas oportunidades es lo que separa a los emprendedores del resto de las personas. No todos los esfuerzos del emprendedor están orientados a poseer una pequeña empresa, tener la mentalidad emprendedora es crucial para el éxito de cualquier iniciativa de negocios, sin importar su tamaño. Esa mentalidad hace que los propietarios de las pequeñas empresas se enfoquen en buscar nuevas oportunidades que resulten ser benéficas para el éxito de la empresa.

Como afirman los autores, ser un emprendedor es saber aprovechar las oportunidades que se presentan y sobre todo analizar las necesidades que existen en el mercado para poder crear ya sea un servicio o producto que pueda satisfacer, y sobre todo encaminar un negocio hacia el éxito.

Según Lerma (2007) los emprendedores son el fermento que concretiza el esfuerzo social hacia la generación de empleo, riqueza y bienestar. Son un producto social en el confluencia de la sociedad en general por medio de la familia, el sistema educativo y el gobierno. Una persona emprendedora es capaz de trabajar en equipo, compartiendo sus ideas y apoyando a otros en el desarrollo de un proyecto común.

Lineamientos de las micro, pequeñas y medianas empresas

Según la ley 28015 (2003) la acción del Estado en materia de promoción de las MYPE se orienta con los siguientes lineamientos estratégicos:

- Promueve y desarrolla programas e instrumentos que estimulen la creación, el desarrollo y la competitividad de las micro y pequeñas empresas, en el corto y largo plazo y que favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los actores involucrados.
- Promueve y facilita la consolidación de la actividad y tejido empresarial, a través de la articulación inter e intersectorial, regional y de las relaciones entre unidades productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la asociatividad de las micro y pequeñas empresas y la integración en cadenas productivas y distributivas y líneas de actividad con ventajas distintivas para la generación de empleo y desarrollo socio económico.
- Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población y promueve la iniciativa e inversión privada, interviniendo en aquellas actividades en las que resulte necesario complementar las acciones que lleva a cabo el sector privado en apoyo a las micro y pequeñas empresas.

- Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividad económica y de la coordinación y concertación interinstitucional.
- Difunde la información y datos estadísticos con que cuenta el Estado y que gestionada de manera pública o privada representa un elemento de promoción, competitividad y conocimiento de la realidad de las micro y pequeñas empresas.
- Prioriza el uso de los recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de las micro y pequeñas empresas organizadas en consorcios, conglomerados o asociaciones.
- Propicia el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen o laboran en las micro y pequeñas empresas, a las oportunidades que ofrecen los programas de servicios de promoción, formalización y desarrollo.
- Promueve la participación de los actores locales representativos de la correspondiente actividad productiva de las micro y pequeñas empresas, en la implementación de políticas e instrumentos, buscando la convergencia de instrumentos y acciones en los espacios regionales y locales o en las cadenas productivas y distributivas.
- Promueve la asociatividad y agremiación empresarial, como estrategia de fortalecimiento de las micro y pequeñas empresas.
- Prioriza y garantiza el acceso de las micro y pequeñas empresas a mecanismos eficientes de protección de los derechos de propiedad intelectual.
- Promueve el aporte de la cooperación técnica de los organismos internacionales, orientada al desarrollo y crecimiento de las micro y pequeñas empresas.

- Promueve la prestación de servicios empresariales por parte de las universidades, a través de incentivos en las diferentes etapas de los proyectos de inversión, estudios de factibilidad y mecanismos de facilitación para su puesta en marcha.

Importancia de las micro y pequeñas empresas:

Del mismo modo se hizo un estudio de la importancia de las micro y pequeñas empresas, de acuerdo con el ministerio de trabajo y publicado por Vásquez (2013) no explica que las micro y pequeñas empresas, son necesarias para el desarrollo del país, puesto que representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje este que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas, de la misma manera son importantes por muchas razones entre ellas:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.

Según Tello (2014) la importancia de la MYPE se evidencia desde distintos ángulos. En primer lugar, es una de las principales fuentes de empleo; es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos.

En segundo lugar, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. Con ello se da oportunidad a que personas sin empleo y bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y así mismo contribuyan con la producción de la gran empresa.

Se promueven las pequeñas empresas porque generan empleo e innovación, brindándole capacitación, fuente de crédito y normas promotoras.

Se equivocan quienes creen que la pequeña empresa es un fenómeno exótico de los países pres industrializados del tercer mundo. Basta contemplar los dos millones de pujantes pequeñas y medianas empresas que progresan en Alemania abasteciéndolo a los gigantes Volkswagen, Siemens, Basf o Bayer.

Según Sánchez (2013) las micro y pequeñas empresas en Perú son componentes muy importantes de motor de nuestra economía. A nivel nacional, las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del PBI.

Gestión de calidad

Gestión:

Se puede decir que sin una buena gestión las empresas fácilmente desaparecerían, para Peña (2015) la Gestión empresarial es un elemento fundamental para que cualquier organización pueda lograr sus metas y objetivos de todo tipo, en este contexto el éxito de cualquier modelo de gestión depende, en primer lugar, de una correcta planificación, pero para poder ejecutar la misma también son necesarias una

serie de herramientas que permitan optimizar su desarrollo, encauzándolo en la dirección más adecuada.

Pérez (2008) se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos. El primer punto a considerar es la gestión dentro de un agente económico de primera relevancia, como es la empresa. En esta existe personal especializado para la toma de decisiones que conlleve comprometer recursos que suelen ser escasos. Así, el rol de la gerencia suele ser tomar decisiones en función de una planificación acertada para responder a las necesidades de la organización, decisiones que deben consumir el mínimo de recursos económicos y deben maximizar los beneficios obtenidos. Esto nos demuestra que coinciden con los resultados obtenidos de nuestros estudios de investigación ya que las micro y pequeñas empresas encuestadas conocen y saben cuál es su objetivo principal de dicha empresa.

Calidad

Según Vega (2008) define que la calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente: uso actual y venta de producto. Control total de calidad: es un sistema efectivo para la integración de los refuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento que los diferentes grupos de una organización realizar para poder

proporcionar un producto o servicio en los niveles más económicos para la satisfacción de las necesidades del usuario.

Importancia De Calidad

La Calidad no debe ser entendida simplemente como el garantizar la obtención de “cero defectos” sino como la necesidad de garantizar la satisfacción de las necesidades a través de la continua mejora con el fin de brindarle más al menor costo posible. Por tal motivo, la calidad para una organización es importante porque:

- Permite reducir costos.
- Incrementa la productividad.
- Maximiza la competitividad de la organización.
- Promueve la generación de un valor útil para la empresa y el cliente. (Rojas & Aparco, 2017)

Gestión de calidad

Según Sosa (2008). Es lograr que todas y cada una de las personas que forman la empresa conozca 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.

Asimismo con los resultados obtenidos en nuestra investigación el 65,5% de las micro y pequeñas empresas si conoce el término Gestión de Calidad ya que es una ventaja por lo cual se administra de forma ordenada y eficaz en su calidad.

Según Castillo y Osorio (2011). La Gestión de Calidad debe estar integrada en los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, mediciones y controles, etc., de las propias operaciones de la organización, ya que sirve para asegurar el buen funcionamiento y control de esta en todo momento. Además, proporciona herramientas para la implementación de acciones de prevención y corrección de defectos o problemas. Incluye también los recursos humanos y materiales, las responsabilidades del personal, todo ello organizado para cumplir sus objetivos funcionales. La adopción de un sistema de gestión de calidad surge de la decisión estratégica de la alta dirección de la organización para buscar la mejora continua del desempeño y la consecución de metas. En este tipo de sistemas se da una guía de actuación clara y definida sobre aspectos específicos del trabajo y estándares que todo el personal debe cumplir, ya sea para obtener la certificación o por exigencias del entorno y la competitividad.

Arenal (2015) al mejorar los sistemas de gestión de calidad de su organización, podrá aumentar positivamente su rentabilidad. Si demuestra que está realmente comprometido con la calidad de los productos y servicios, podrá transformar su cultura empresarial, ya que, como resultado, los empleados entenderán la necesidad de mejorar continuamente. La norma ISO 9001: Se basa en ocho principios de gestión de calidad:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Principios de Gestión de Calidad:

Se propone presentar los 8 principios de gestión de calidad son:

- **Enfoque al cliente:** La organización depende de sus clientes, por lo tanto debe atender a las necesidades de estos no solo presentes si no también futuras y cumplir los requisitos o satisfacción de sus expectativas.

Dentro de sus beneficios:

Incrementa la efectividad en el uso de los recursos de la organización para el incremento en la satisfacción del cliente.

Donde tendría que:

- Investigar y entender las necesidades del cliente y sus expectativas.
- Asegurar que los objetivos estén ligados con las necesidades del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente en toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y administrar las relaciones con el cliente

- **Liderazgo:** los líderes establecen unidad de propósito y dirección para la organización, ellos deben crear y mantener un buen ambiente laboral donde el personal pueda realizar actividades función a los objetivos.

Dentro de sus beneficios:

El personal entenderá y se auto motivara para cumplir las metas, a lo que el líder siempre debe evaluar a los colaboradores y haciendo un camino unificado, y así eliminado malos entendidos e involucrar niveles de la organización.

Donde tendría que:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas de la organización
 - Establecer una visión clara del futuro de la organización.
 - Establecer metas y objetivos desafiantes de cómo crear y sostener valores en principios éticos en todos los niveles de la organización, y proveer al personal recursos adecuados dándoles la libertad de ejercer responsabilidad.
- **Compromiso del personal:** el personal de todos los niveles de una organización dentro del mismo ambiente tienen que ser motivados al usar sus habilidades para el beneficio de la misma organización.

Dentro de sus beneficios:

El personal se motivara e involucrara al personal a través de la organización innovando con creatividad los objetivos de la organización en la mejora continua de la empresa.

Donde tendría que:

- Como importancia la contribución y rol de la organización.
- Buscar oportunidades de que el personal mejore su competencia interna y la experiencia para sobresalir.
- **Enfoque a procesos:** Los resultados deseados se logran con mayor eficiencia cuando las actividades y recursos relacionados se administran como procesos.

Dentro de sus beneficios:

Serían costos más bajos y menos tiempo, consiguiendo el uso adecuado de recursos mejorando los resultados, así mismo priorizando oportunidades de mejora.

Donde tendría que:

- Sistematizar las actividades para obtener resultados
- Analizar las responsabilidades de las actividades
- Enfocarse en métodos y materiales para mejorar los riesgos de los procesos.
- **Enfoque a la gestión:** identificar, entender y manejar procesos interrelacionados como un sistema contribuyente a la efectividad de la organización, a través de sus objetivos.

Dentro de sus beneficios:

Sería la integración y alineación de los procesos y así enfocarse en procesos claves, promoviendo la confianza de los interesados a través de consistencia y efectividad de la organización.

Donde tendría que:

- Estructura de un buen sistema para llevar a cabo los objetivos con efectividad.

- Enfoques que integren procesos entendiendo funciones y roles a cabo de un objetivo común.
- Entender capacidades y restringir algún tipo de inconveniente que involucre algún tropiezo en los objetivos.
- **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño de la organización debe ser un objetivo permanente en la organización.

Dentro de sus beneficios:

Tiene la ventaja de mejorar las capacidades en las organizaciones, alineando los niveles de estrategias en la organización.

Donde tendría que:

- Emplear un enfoque firme en la organización.
- Realizar entrenamiento en método y herramientas en mejora continua, en sus procesos, y en los sistemas empleados para alcanzar objetivos.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones efectivas se basan en el análisis de información y datos.

Dentro de sus beneficios:

Son decisiones informadas, para demostrar la efectividad de decisiones basadas en referencias a hechos y datos registrados.

Donde tendría que:

- Asegurar que los datos sean actuales y disponibles.
- Tener datos accesibles a quienes los necesitan y analizar información con métodos válidos.

- Acciones basadas en hechos balanceando la experiencia e intuición 8.
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: En la organización los proveedores y la empresa entre generan beneficio mutuos incrementando su valor.

Dentro de sus beneficios: Incrementa las habilidades para crear valor en ambas partes, para generar cambios a las respuestas del mercado en base a las necesidades de los clientes optimizando recursos.

Donde tendría que:

- Explotar experiencias internacionales entre los socios.
- Identificar y seleccionar proveedores.
- Exponer información y planes futuros, estableciendo en conjunto propuestas de mejora.

Herramientas de la Gestión de Calidad

Kaoru Ishikawa desarrollo las siete herramientas graficas fundamentales para la gestión de la calidad utilizadas para la solución de problemas atinentes a la calidad.

- Tormenta de ideas

Es una herramienta que fomenta la creatividad en equipo, se utiliza tanto para identificar las causas de problemas como para proponer soluciones.

- Hoja de inspección o de recopilación de datos

Sirve para la recopilación de datos basados en la observación de las muestras con el fin con de empezar a detectar tendencias.

- Diagrama de Pareto

El objetivo fundamental de este tipo de principio es comparar cuantitativamente y de forma jerarquizada.

- Diagrama de causa – efecto de Ishikawa (diagrama de “espina de Pescado”)

El objetivo es representar gráficamente la relación cualitativa e hipotética entre un efecto y todas las posibles causas que lo provocan hasta llegar a las causas raíz.

- Matriz de valoraciones

Es una herramienta de gestión de la calidad que se utiliza para que los equipos lleguen a un consenso cuando tengan que decidir cuál de las opciones es la más adecuada.

- Matriz de Criterios

Es una herramienta de gestión de la calidad que se utiliza para que los equipos lleguen a un consenso cuando tengan que decidir cuál de las opciones es la más adecuada al igual que matriz de valoraciones, es fundamental cuando se plantea varias soluciones aun problema o para decidir qué problema es el más importante.

- Diagrama de Flujo

Es la representación gráfica que muestra todos los pasos de un proceso. Sirve para comprobar la trayectoria actual o ideal que siguen un producto o servicio con el fin de identificar desviaciones. (Gallego, 2012)

Así como definen el autor en las bases teóricas acerca de las herramientas de gestión de calidad en nuestras unidades obtenidas de nuestro estudio de investigación el 75%

no conocen a las herramientas de gestión de calidad - empowerment; pero la más utilizada dentro de los resultados obtenidos es la herramienta del empowerment dentro de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro actividades de impresión Jr. Elías Aguirre 5ta Cdra. Chimbote, 2016.

Importancia de Gestión de Calidad

Cabe destacar que es importante la gestión de calidad como sistema de ayuda al personal administrativo y general a tomar decisiones precisas de lo que se irán dando paulatinamente y adentro de la dirección adecuada y de la gestión planificada.

Según Arenal (2015) menciona que: “Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra como se sabe:

Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.

Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.

Despertar nuevas necesidades del cliente

Lograr productos y servicios con ceros defectos

Hacer bien las cosas desde la primera vez

Diseñar, producir y entregar un producto e 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 actividades.

Una categoría tendiente siempre a la excelencia.

La calidad no es un problema es una solución.

En resumen la gestión de calidad es de suma importancia en la empresa como punto inicial de permanencia en el rubro que se adquiere del cómo llegar a punto competente dentro de las micro y pequeñas empresas que el empresario decide dedicarse, sobre todo en nuestro país hay una serie de informalidades que no son absorbidas del todo dentro del sistema de nuestras micro y pequeñas empresas, pues según en el estudio de investigación arrojó como resultado que en su mayoría con un 81,82% que los representantes de las micro y pequeñas empresas de Actividades de Impresión del Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, si conocen el termino gestión de calidad.

Empowerment:

Según Molina (2006) señala que el término empowerment significa habilitar, conceder, permitir una iniciativa a cierta persona para actuar por sí misma y propiciar la iniciativa en otros. Se entiende que el empowerment es sinónimo de cultura de participación que requiere del concurso de todos para alcanzar objetivos de calidad donde las organizaciones quebranten esquemas y paradigmas en cuanto a decisiones, estilos de liderazgo, equilibrio en la utilidad – beneficio dentro del eje patrón – trabajador, planeación de vida y carrera del personal y, sobre todo, en los procesos de comunicación e integración de grupos humanos de trabajo en torno a los valores y la

cultura organizacional. Otros aspectos que se consideran en las definiciones de dicho concepto incluyen ofrecer mayor autonomía a los empleados al compartir con ellos información relevante y darles control sobre los factores que influyen en su desempeño laboral.

El Empowerment quiere decir potenciación o empoderamiento es el hecho de delegar poder y autoridad a los subordinados y de conferirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo. Es una herramienta de la calidad total que provee de elementos para fortalecer los procesos que llevan a las empresas a su desarrollo. Se convierte en una herramienta estratégica que fortalece el que hacer del liderazgo, que da sentido al trabajo en equipo y que permite que la calidad total deje de ser una filosofía motivacional, desde la perspectiva humana y se convierta en un sistema radicalmente funcional. (Scott y Jaffe, 2013).

Características del Empowerment

Claridad de propósito:

- La gente sabe dónde está.
- Yo sé que es lo que se espera de mí.
- Las tareas y responsabilidades están organizadas claramente.
- Los sistemas y procedimientos son los adecuados.
- Conozco los valores de la empresa.

Moral:

- Se confía en la gente.
- Las políticas son lo suficientemente flexibles para contemplar las necesidades personales.
- Se respeta a la persona.
- Se respetan las diferencias en valores y estilos de vida.
- La empresa suele ser solidaria cuando el trabajador tiene un problema personal.

Reconocimiento

- Se recompensa adecuadamente, los esfuerzos individuales.
- Se reconoce cuando el trabajador hace algo bien.
- La empresa se fija más que es lo que hace, que de quien depende.
- La empresa espera, desarrolla y valora lo mejor de sus trabajadores.

Equipo de Trabajo

- Los trabajadores se ayudan entre sí.
- Los trabajadores laboran en conjunto para resolver problemas difíciles.
- A los trabajadores les importa sus compañeros de trabajo.
- Lo trabajadores luchan por su empresa.

Participación

- Los trabajadores toman injerencia en la toma de decisiones.
- Se comparten los problemas.

- Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para hacer su trabajo.

Comunicación

- Se sienten informados de lo que está pasando en la empresa.
- La comunicación entre equipos es clara y oportuna.
- Entiende porqué le piden las cosas.

Ambiente sano

- Es capaz de manejar la presión normal del trabajo.
- El cambio se maneja en forma adecuada, no esperándose que haga muchas cosas a la vez.
- Los procedimientos no interfieren para hacer las cosas bien.
- Tiene posibilidades de desarrollarse.

Objetivos del Empowerment:

El objetivo principal del Empowerment es buscar distribuir niveles adecuados de poder, autoridad, autonomía y responsabilidad en toda la organización y, de ese modo, fortalecer a todos los miembros de ésta, aumentando su esfuerzo y dedicación y, a la vez, aprovechando al máximo sus conocimientos, habilidades y capacidades.

Beneficios del Empowerment

A través de la aplicación del Empowerment, los trabajadores o equipos de trabajo tienen mayor poder de decisión, mayor autoridad para resolver los problemas, mayor autonomía en el desempeño de sus funciones, y mayor responsabilidad por la ejecución de las tareas, por las metas y por los resultados. Los gerentes, jefes o superiores, en vez de dedicarse exclusivamente a dirigir y controlar, dejan que los trabajadores o equipos

pongan en práctica sus ideas o métodos, orientan, motivan, estimulan, reconocen los éxitos y recompensan los resultados.

Con la aplicación de Empowerment ya no se pierde tiempo en consultar u obtener la aprobación de la gerencia o de los superiores para tomar una decisión, resolver un problema o ejecutar una tarea.

Se brinda mayor poder, autoridad, autonomía y responsabilidad a los trabajadores, éstos se sienten más reconocidos, más considerados y más útiles, y, por tanto, con una mayor autoestima, más motivados y más comprometidos con la empresa.

Su aplicación genera un incremento en la productividad, una mejora en la calidad total, una mayor satisfacción del cliente, una mayor competitividad, y mayores utilidades o rentabilidad.

Genera mayor nivel de productividad y producción de iniciativas sobre hechos concretos. Trata de corregir excesiva centralización de los poderes en las empresas. Promueve la colaboración y participación activa de los integrantes de la empresa. Potencia el trabajo en equipo y la toma de decisiones inmediatas ante cambios en el medio ambiente de la empresa.

Favorece la rápida toma de decisiones, motiva al personal a sentirse tomado en cuenta y que es parte importante en las actividades.

Empowerment permite lograr una mayor eficiencia en la toma de decisiones, resolución de problemas y en la ejecución de tareas, debido a que los trabajadores que están más cerca de la acción o el problema son los más indicados para tomar decisiones al respecto, para resolver el problema o para hacerse responsables por la tarea.

Importancia del Empowerment

Según Fernández (2010) el Empowerment ha dado resultados sumamente positivos en las empresas como por ejemplo la persona es la que tiene la responsabilidad, los puestos generan valor, la gente sabe dónde está parada en cada momento y tiene el poder sobre la forma en que se hacen las cosas, el individuo tiene el control sobre su trabajo, el aporte del trabajo de cada persona es significativo, cada quien puede desarrollar una diversidad de asignaciones, el trabajo significa para ellos un reto y no una carga, el personal tiene autoridad de actuar en nombre de la empresa según sus responsabilidades, los subordinados participan en la toma de decisiones, las opiniones del personal son escuchadas y tomada en cuenta, saben participar en equipo, se reconocen sus contribuciones, desarrollan sus conocimientos y habilidades, tienen verdadero apoyo, aumenta la satisfacción del cliente final, mejora cambio de actitud de "tener que hacer" una cosa a "querer hacerla", mayor compromiso de los trabajadores, mejora comunicación entre subordinados y superiores, procesos más eficientes de toma de decisiones, costos de operación reducidos y una organización más rentable.

2.3 Marco conceptual

El origen de las imprentas en el Distrito de Chimbote se da a partir años 90s ya que la imprenta transformó la sociedad humana y abrió una nueva era al conservar el pensamiento escrito y/o la imagen al difundirlos a la sociedad.

Las Imprentas están dedicadas al sector gráfico y publicitario, legalmente constituida en los Registros Públicos Ofrecen los servicios de impresión tales somos:

Facturas, boletas de venta, recibos por honorarios, guías de remisión, liquidación de compra, carta de porte aéreo, nota de crédito, nota de débito, comprobantes de retención, póliza de adjudicación, documento de atribución, manifiesto de pasajeros, comprobantes de percepción, sobres membretados, Boucher de pago, guías de ingreso, kardex almacén, orden de traslado, tarjetas personales, dípticos, trípticos, afiches, folders, flayer, diseño gráfico por computadora, boletas de viaje; de la más alta calidad con las dimensiones y medidas de acuerdo al reglamento autorizado por la Sunat.

Micro y pequeñas empresas del sector servicio en las actividades de impresión

Son micro y pequeñas empresas dedicadas sector gráfico y publicitario; además Gracias a ello, estamos seguros de ofrecerle la mayor calidad de impresión, un servicio permanente y personalizado y la mejor solución a sus necesidades

Las micro y pequeñas empresas actividades de impresión y la gestión de calidad con el uso del empowerment

Los micros pequeños ubicados en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra., Chimbote o son administrados por empleados contratos por los dueños pero la mayoría de los empleados solo cuentan con estudio técnico y por el cual están laborando por sus propios conocimientos.

Gestión de calidad

Las micro y pequeña empresas atraviesan problemas de gestión de calidad ya que no cuentan con una estructura operacional de trabajo, ni mucha información de la

organización de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

La gestión de calidad es muy importante dentro de las empresas porque nos permite dirigir y administrar un negocio reduciendo el defecto de los productos que se originan en proceso, mediante una forma adecuada y satisfactoria.

El empowerment es una herramienta de calidad total que provee de elementos para fortalecer los procesos que llevan a las empresas a su desarrollo, además promueve la formación de los nuevos líderes, mejorando la toma de decisiones, por otro lado ayuda en el ambiente de trabajo ya que la motivación tiende a aumentar comparten decisiones y liderazgo.

Gestión de calidad con el uso del empowerment son herramientas que ayudaran al empresario a gestionar o resolver un problema de manera eficaz ya que no es una simple delegación de tareas y responsabilidades, si no que implica una filosofía de trabajo en donde las estructuras piramidales dan paso a una organización más plana, cuyo pilares fundamentales son la confianza, la valorización y el respeto por la persona satisfaciendo las necesidades de sus clientes con una mejor calidad.

III. HIPÓTESIS

En esta investigación no se plantea una hipótesis dado que es una investigación descriptiva ya que solo va a describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. Elías Aguirre 5ta Cdra. Chimbote, 2016 y de la variable de investigación.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de Investigación

Se realizó el diseño no experimental porque la variable se va a estudiar tal y cual se presenta en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. Elías Aguirre 5ta Cdra. Chimbote, 2016.

Fue transversal porque se estudió en el Año 2016, y va a tener injerencia en el año de estudio de la investigación y en el término de la investigación en cuestión.

Se realizó un diseño un descriptivo, porque solo se describió las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas y la variable en investigación Gestión de Calidad con el uso del Empowerment.

4.2 Población y Muestra

La población del estudio estuvo conformada por 13 Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. Elías Aguirre 5ta Cdra. Chimbote, 2016. La cual se obtuvo mediante un sondeo.

La muestra estuvo conformada por 8 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. Elías Aguirre 5ta Cdra. Chimbote, 2016. Es decir solo una parte de la población brindo la información para el siguiente trabajo de investigación. (Anexo 3)

4.3 Definición y Operacionalización de la Variable

Variabes	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Mediciones
Gestión de Calidad	La Gestión de Calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que confían cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras Continua en sus procesos diarios.	Mejora	Medir conocer Aplicar	Nominal
		Proceso	Infraestructura Estrategias posibilidades	Nominal
		Organizacion es	Infraestructura Agradable cordialidad	Nominal
		Cientes	Satisfacción Internos Externos Fidelización	Nominal
Con el uso del Empowerment	Es una herramienta de la calidad total que provee de elementos para fortalecer los procesos que llevan a las empresas a su desarrollo.	Calidad	Excelencia Creación Fabricación	Nominal
		Fortalecer	En humanos Utilidades Procesos	Nominal
		Empresas	Trabajo Esfuerzo equipo	Nominal

4.4 Técnicas e Instrumentos

La técnica que se utilizó fue la encuesta, utilizando el instrumento del cuestionario, el cual consta de 20 interrogantes distribuidas de la siguiente manera, 5 referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, 3 para las Micro y Pequeñas Empresas, 7 de la variable en cuestión y 5 para las técnicas administrativas. (Anexo 4)

4.5 Plan de Análisis

Se aplicó una encuesta a los representantes los cuales nos proporcionaron sin ningún inconveniente, se aplicó además las tablas de frecuencia absoluta y relativa correspondientemente, además de utilizar los programas de Word y Excel. Tablas y las figuras, además que el análisis a los resultados es análisis descriptivo porque se va a utilizar la recopilación de información. (Anexo 6).

4.6 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población Y Muestra	Metodología	Técnica Instrumento e
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del empowerment de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra., Chimbote, 2016?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del empowerment en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra., Chimbote, 2016?</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>-Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra., Chimbote, 2016?</p> <p>-Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra., Chimbote, 2016?</p> <p>-Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del empowerment en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro v rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra., Chimbote, 2016?</p>	Gestión de Calidad con el uso del empowerment.	<p>La población del estudio estuvo conformada por 13 Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. Elías Aguirre 5ta Cdra. Chimbote, 2016. La cual se obtuvo mediante un sondeo.</p> <p>La muestra estuvo conformada por 8 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. Elías Aguirre 5ta Cdra. Chimbote, 2016. Es decir se utilizó una parte de la población.</p>	<p>Diseño de la investigación: Fue no Experimental–transversal – descriptivo.</p> <p>Nivel de la Investigación: Fue no experimental porque la variable Gestión de calidad con el uso del empowerment se estudió tal y cual se presenta dentro de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro actividades de impresión en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016.</p> <p>Fue transversal porque se estudió en un espacio de tiempo determinado con un inicio y un fin, empezando desde el año 2016.</p> <p>Fue descriptivo porque solo se describirá las principales características de los representantes, de las Micro y pequeñas empresas y las variables de estudio tal y como se presenta en la realidad sin sufrir ninguna modificación.</p>	<p>El presente estudio para recopilar la información se utilizó como técnica la encuesta, la cual fue aplicada a las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Actividades de impresión del Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016.</p> <p>El instrumento que se utilizó para registrar la información fue mediante un cuestionario, el cual estuvo estructurado por 20 preguntas, distribuido en representantes, micro y pequeñas empresas del rubro Actividades de impresión y para la variable de Gestión de calidad con el uso del empowerment.</p>

4.7 Principios éticos

Principio de Confidencialidad: El presente trabajo se realizó bajo información autorizada por el representante de las Micro y pequeñas Empresa, en total reserva toda la información obtenida por el autor.

Principio de Confiabilidad: Los datos de esta investigación son confiables y reales porque se han obtenido de libros con autores reconocidos a nivel nacional e internacional, tesis, páginas de internet, entrevistas, trabajo de campo y Además de citarlos en cada investigación desarrollada.

Principio de Respeto a la Persona: Porque el presente trabajo que se realizó considero que los comentarios de los representantes son de forma pasiva, son dignas de atención, con los intereses únicamente profesional, llevado a cabo en la práctica de investigación; Por lo cual toda la información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada únicamente para fines académicos exclusivamente.

V. RESULTADOS

5.1 RESULTADOS

Tabla 1.

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra. Chimbote, 2016.

Datos Generales	n	%
Edad		
18 A 30 Años	2	25,00
31 a 50 años	5	62,50
51 años a mas años	1	12,50
Total	8	100,00
Género		
Masculino	7	87,50
Femenino	1	12,50
Total	8	100,00
Grado de Instrucción		
Sin instrucción	0	0,00
Educación básica	2	25,00
superior universitario	2	25,00
superior no universitario	4	50,00
Total	8	100,00
Cargo que desempeña en la empresa.		
Dueño	1	12,50
Administrador	7	87,50
Total	8	100,00
Años en el cargo en la empresa		
0 a 3 años	5	62,50
4 a 6 años	2	25,00
7 a más años	1	12,50
Total	8	100,00

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector Servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016

Tabla 2.

Características de las Micro y Pequeñas Empresas con el uso del Empowerment, sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra. Chimbote, 2016.

de la Empresa	n	%
Años de permanencia en el Rubro		
0 a 3 años	2	25,00
4 a 6 años	5	62,50
7 a más años	1	12,50
Total	8	100,00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	8	100,0
6 a 10 trabajadores	0	0,00
11 a más trabajadores	0	0,00
Total	8	100,00
Objetivo de la Creación de la empresa		
Rentabilidad	7	87,50
Sustentabilidad	1	12,50
Total	8	100,00

Fuente: Cuestionario Aplicado a los representantes de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra. Chimbote, 2016.

Tabla 3.

Características de la gestión de Calidad con el uso del Empowerment en las micro y pequeñas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra. Chimbote, 2016.

De la Variable	n	%
Gestión de Calidad		
Conoce el término de gestión de calidad		
Si	5	62,50
No	3	37,50
Total	8	100,00
Que técnicas modernas conoce		
Benchmarking	0	0,00
Empowerment	6	75,00
5S´s	0	0,00
Outsourcing	0	0,00
Planeamiento Estratégico	2	25,00
Tics	0	0,00
Total	8	100,00
Dificultad para su implementación de gestión de calidad		
Poca incitativa	3	37,50
No se Adapta a los Cambio	1	12,50
Aprendizaje lento	1	12,50
Desconocimiento del puesto	1	12,50
Otros	2	25,00
Total	8	100,00
Técnicas de medición del Rendimiento conoce		
Observación	5	62,50
Escala de puntuación	0	0,00
Evaluación de 360°	3	37,50
Otros	0	0,00
Total	8	100,00
La excesiva Rotación del personal impide una adecuada gestión de calidad		
Si	6	75,00
No	2	25,00
Total	8	100,00
La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio		
Si	8	100,00
No	0	0,00
Total	8	100,00
La Gestión ayuda alcanzar los objetivos		
Si	8	100,00
No	0	0,00
Total	8	100,00

Continua

Concluye

Características de la gestión de Calidad con el uso del Empowerment en las micro y pequeñas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra. Chimbote, 2016.

de la Variable	n	%
Gestión de Calidad		
Conoce el concepto del empowerment		
Si	2	25,0
No	6	75,0
Total	8	100,0
Ud. Cree que impulsa la autoestima y confianza de sus colaboradores.		
Si	6	75,0
No	2	25,0
Total	8	100,0
Las ideas y esfuerzos de sus trabajadores son reconocidos.		
Si	8	100,0
No	0	00,0
Total	8	100,0
El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas		
Si	5	62,5
No	3	37,5
Total	8	100,0
El servicio que brinda es satisfactorio para sus clientes		
Bueno	8	100,0
Regular	0	00,0
Malo	0	00,0
Total	8	100,0

Fuente: Cuestionario Aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra. Chimbote, 2016.

5. 2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Referente al representante de la Micro y pequeña empresa:

Con respecto a la edad del representante: El 62,5 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen una edad entre 31 a 50 años (Tabla 1). Estos resultados se contrastan con los resultados encontrado por Díaz (2016) quien determino que el 75% manifestaron tener de 31 a 50 años de edad, y a su vez se contrasta con Ríos (2014) quien menciona que el 35% de los empresarios encuestados, respondieron que tienen entre 35 a 44 años, estos resultados contrastan por Rosales (2017) quien manifiesta que el 41.7% de las personas encuestadas está comprendida entre las edades de 25 a 50 años del mismo modo con Minaya (2013) quien determino que el 43,3 % oscilan entre 38 a 47 años. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016, vienen siendo manejadas por personas con ese promedio de edad lo cual genera confianza ya que por ser una persona adulta refleja responsabilidad, experiencia, compromiso y honestidad hacia los demás.

Con respecto al género del representante: El 87,5 de los representantes son del sexo Masculino (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados por Ríos (2014), en el cual menciona que 65% de los representantes son de Género Masculino, resultados que coinciden con a los obtenidos por Rosales (2014) el cual menciona que el 75% de los representantes son del sexo masculino, a su vez los resultados coinciden con los resultados encontrado por Minaya (2013) quien determina que el 96,7% de los representantes son masculinos. Esto demuestra que

actualmente la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016 están siendo gestionadas por representantes del género masculino.

Con respecto al grado de instrucción del representante: El 50% de los representantes solo cuentan con estudios superior no universitarios (Tabla 1). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Díaz (2016) quien determino que el 50% de los empresarios encuestados tienen grado instrucción secundaria, este resultado obtenido coincide con los obtenidos por Ríos (2014) quien determino que el 60% de los representantes cuentan con estudio universitarios completa, así mismo contrastan con los resultados encontrados por también contrastan con los resultados encontrados por Rosales (2017) quien manifiesta que el 50% de los representantes solo cuentan con secundaria completa, así mismo contrastan con los resultados encontrados por Minaya (2013) quien determina que el 46,7% cuentan con estudios universitarios completos. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016. Están siendo gestionadas por personas que solo cuentan con estudios superior no universitarios. Esto es favorable para las micro y pequeñas empresas (MYPES) ya que permite tener una visión diferente en ella teniendo así resultados favorables para la empresa

Con respecto al cargo que desempeña en la empresa: El 87,5% está desempeñando el cargo actualmente por los administradores (Tabla 1). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Díaz (2016) quien

determino que el 44% están a cargo por los propios dueño de las micro y pequeñas empresas, estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Minaya (2013) quien determino que el 90% de las personas encuestados ocupan el cargo de gerente. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; están siendo gestionadas por administradores contratados por los propios dueños de la empresa.

Con respecto al año que desempeña los representantes dentro de la empresa: El 62,5% de los representantes tienen entre 0 a 3 años desempeñando en el cargo (Tabla 1). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Díaz, (2016), quien manifiesta que el 56% está desempeñando su cargo entre 5 a 10 años, estos resultados contrastan por Ríos (2014) quien determino que el 50% de las personas encuestadas tienen de 5 a 7 años de permanencia en el cargo que laboran. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; es favorable para las micro y pequeñas empresas (MYPES) ya que permitirá a posicionarme más en el mercado.

Referente a las Micro y pequeñas empresas:

Con respecto a los años de permanencia en el rubro: El 62,5% tienen entre 4 a 6 años de permanencia en el rubro (Tabla 2). Estos resultados contrastan con Ríos (2014) quien manifiesta que el 50% tienen de 5 a 7 años a más de permanencia en el rubro, así mismo contrastan con los resultados encontrados por Rosales (2017) quien manifiesta que 41,7% tienen de 1 a 5 años en el rubro, estos resultados

contrastan con Minaya (2013) quien determino que el 53,3 % tienen de 1 a 5 años en el rubro. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; es el reflejo de que la empresa ésta teniendo una aceptación favorable en el mercado por su permanecía.

Con respecto al número de trabajadores: El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores (Tabla 2). Estos resultados contrastan con Díaz (2016) quien manifiesta que le 63% cuenta con 1 a 5 trabajadores. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; cuenta con sus trabajadores estables ya que en este rubro se necesita a trabajadores de mucha experiencia y honestidad con el fin de no perder la cartera de clientes obtenida hasta el momento y a la vez seguir posicionarse en el mercado.

Con respecto al objetivo de la creación de la empresa: El 87,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas su objetivo de su creación es por rentabilidad (Tabla 2). Estos resultados contrastan por Minaya (2013) quien manifiesta que el 100,0% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas con la finalidad de generar ganancias. Esto demuestra que actualmente que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio actividades, rubro actividades de impresión son creadas por Subsistencia y su objetivo de creación se debe a la rentabilidad.

Referente a la Gestión de Calidad

Con respecto al término de gestión de calidad: El 62,5% Si conoce el término de gestión de calidad (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; si conocen el termino de gestión de calidad, por lo cual permitirá a la organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesaria.

Con respecto a las técnicas modernas de la gestión de calidad: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas utilizan el empowerment como técnicas modernas (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Cdra. Chimbote, 2016. utilizan el empowerment como técnica moderna para delegar responsabilidades con la gestión de calidad.

Con respecto a las Dificultades para su implementación de gestión de calidad: El 37,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; tienen poca iniciativa para la implementación de la gestión de calidad, Así mismo el 25% tienen otros dificultades para la implantación de la gestión de calidad y el 12,5% no se adaptan al cambio para la implementación de gestión de calidad y el 12,5% desconocen del puesto y por último el 12,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector, rubro actividades de Impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016. Su aprendizaje es lento (Tabla 3). Esto

demuestra que actualmente la minoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; tienen poca iniciativa por parte del personal para la implantación de la gestión de calidad.

Con respecto a las técnicas para medir el rendimiento del personal: El 62,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; conoce la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal y el 37,5% % de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; no conoce la técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal. (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; conocen la técnica de observación del rendimiento del personal.

Con respecto a la excesiva rotación del personal: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra., Chimbote, 2016; Que si impiden la excesiva rotación del personal para una adecuada gestión de calidad y el 25% dice que No (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra., Chimbote, 2016; que la excesiva rotación del personal

si impide una adecuada gestión de calidad ya que así no permitirá a la empresa lograr con sus objetivos.

Con respecto a la Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016, Si contribuye a mejorar el rendimiento de su empresa (Tabla 3), Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; creen que la gestión de calidad si contribuirá a mejorar su empresa porque eso les permitiría hacer una buena gestión dentro de su empresa.

Con respecto a la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016. Si ayuda alcanzar con los objetivos de la empresa (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr con los objetivos y se logra adquirir productos de calidad y por ende satisfacer los requerimientos de los clientes.

Referente a la técnica Administrativa Empowerment.

Con respecto conoce el significado de Empowerment: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; no conocen el

significado del Empowerment y el 25% Si conocen (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; no conocen el significado del empowerment.

Con respecto a la herramienta administrativa Ud. Cree que impulsa la autoestima y confianza de sus colaboradores: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; si impulsan la autoestima y confianza de sus colaboradores y el 25% no impulsan la autoestima y confianza (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016, esto demuestra que la mayoría de los gerentes impulsan la autoestima y confianza a sus colaboradores.

Con respecto a las ideas y esfuerzos de los trabajadores: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016, son reconocidos por los gerentes (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; que los trabajadoras son reconocidos por sus ideas y esfuerzos por parte de la empresa.

Con respecto al personal cumple con sus expectativas: El 62,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; si cumplen con sus

expectativas de los gerentes y el 37,5% no lo hacen (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016, cumplen con sus labores de acuerdo a sus expectativas de los dueños.

Con respecto al servicio que brinda: El 100,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016; dan un buen Servicio. (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016, brinda un servicio y de calidad a sus cliente.

VI. CONCLUSIONES

Después de realizar el estudio de investigación de la Gestión de Calidad con uso del empowerment en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra. Chimbote, 2016. Llegaron a las siguientes conclusiones.

La mayoría Absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra. Chimbote, 2016. Están dirigidos por personas del sexo masculino, con grado del representante superior no universitario, la mayoría de los representantes tienen entre 31 a 50 años, son administradores de la empresa y desempeñan en el cargo de 0 a 3 años.

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra. Chimbote, 2016, cuentan entre 1 a 5 trabajadores, la mayoría absoluta del objetivo de la creación es por la rentabilidad y la mayoría de micro y pequeñas empresas cuentan entre 0 a 3 trabajadores.

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra. Chimbote, 2016. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa; así mismo ayuda a alcanzar objetivos y metas trazadas por la empresa, en su mayoría absoluta usan como técnicas modernas el Empowerment, a su vez impide una adecuada gestión de calidad por la excesiva rotación del personal, en su mayoría los representantes si conocen el termino de gestión de calidad, así mismo conocen la técnica de observación para medir el desempeño personal, en su minoría tienen poca iniciativa por parte del personal. La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016, no

conocen el significado del empowerment por otro lado los gerentes impulsan la autoestima y confianza con sus colaboradores y sí mismo la totalidad de los trabajadores son reconocidos por sus ideas y esfuerzos y la mayoría del personal cumple con sus labores de acuerdo a las expectativas de los dueños y la totalidad de los representantes brindan un buen servicio con sus clientes.

RECOMENDACIONES

Realizar una gestión de calidad basada en mejorar la implementación ya que muchos de los representantes tienen poca iniciativa, les falta capacitación y automotivación; atraviesan problemas de gestión de calidad ya que no cuentan con una estructura operacional de trabajo, ni mucha información de la organización de manera práctica.

Desarrollar capacitaciones de motivación, liderazgo, formación técnica y conductual con la finalidad de adaptarse a los cambios constantes que se viven en el mundo empresarial.

Diseñar e implementar una política de Gestión de Calidad, basado en un correcto proceso de selección de personal.

Establecer medios de diálogo con los empleados para observar su actitud y sugerencias.

Participar en equipo ayudara a reconocer sus contribuciones, sus conocimientos y habilidades por parte del personal y de esta manera tener un buen clima laboral dentro de la empresa, esto aumentara la satisfacción final del cliente.

REFERENCIAS

- Arenal, C. (2015). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Editorial Tutor Formación. Recuperado el 01 de octubre de 2017, de https://books.google.com.pe/books?id=FWZuCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Castillo, J. & Osorio, C. (2011). *La información documental para la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad aplicando la metodología de sistemas blandos*. Revista: Anales de documentación, Vol. (14), nº 1. Recuperado el 7 de mayo de 2016, de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/119821/114251>
- Cynthia D. Scott y Dennis T. Jaffe (2013) *Empowerment: Cómo Otorgar Poder y Autoridad a Su Equipo de Trabajo*. Recuperado de, <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/empowerment-c%F3mo-otorgar-autoridad-equipo/autor/scott-cynthia-jaffe-dennis/>
- Díaz, M. (2013). *Principales errores que cometen las empresas en la selección de su personal*. Recuperado de, <https://www.muypymes.com/2013/05/09/principales-errores-que-cometen-las-empresas-en-la-seleccion-de-su-personal>
- Dorado, R. (2007). *LAS Pymes en Bolivia*. Recuperado de, <http://www.cilea.info/public/File/12%20Seminaro%20Bolivia/1%20-%20RUBIN%20060625%20completo.pdf>
- Edwin Joel Viera Castillo. (2017). *Caracterización de la capacitación y rentabilidad de las mype de servicio rubro imprentas centro comercial San Miguel Piura, 2017*. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2017. Recuperado de, <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043117>

- Fernández, J. (2010). *Empowerment: El poder de las empresas* (Página web en línea).
Disponible: <http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=328>
- Gallego, K. (2012). *Introducción al control de calidad*. Retrieved from
<https://ebookcentral.proquest.com>
- Lerma. (2007). *Liderazgo Empresarial* pg. 352. Recuperado el 30 de abril del 2016.
<http://www.mundiario.com/articulo/economia/la-falta-de-financiacion-en-espana-el-principal-problema-de-las-pymes/20130609124248003783.html>
- Ley N° 28015 “*Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*”,
promulgada; El 03 de julio del 2003”. Recuperado de,
http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- Ley N° 30056, *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, publicada el 2 de julio de 2013*.
Recuperado de,
http://www.caballerobustamante.com.pe/plantilla/2013/julio13_novedades_090713_mype.pdf
- Longenecker, Petty, Palich & Hoy, F. (2012). *Administración de pequeñas empresas*.
(16a ed.). Santa Fe, México: Cengage Learning editors S.A.
- Macías, S. (2013). *Problemas de Gestión en las Micro y Pequeñas Empresas del Perú*.
Recuperado el 30 de abril del 2016, de:
<http://www.administracionmoderna.com/2013/05/porque-fracasan-las-mypes.html>

- María Hilda Díaz Burga. (2016). *“Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013”*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2016. Recuperado de, <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041225>
- Mariela Sucel Ríos Carranza. (2015). *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco, año 2014*. Trujillo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2015. recuperado de, <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037587>
- Molina, R. (2006). *Empowerment México*. Recuperado de, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200006
- Peña, F. (2015). *Principales herramientas de gestión empresarial: funcionamiento y características*. Recuperado el 15 de Octubre del 2017, de Isotools.org, <https://www.isotools.org/2015/04/27/principales-herramientas-de-gestion-empresarial-funcionamiento-y-caracteristicas/>
- Pereda, N. (2010). *Día Nacional de las Mypes*. Recuperado el 30 de abril del 2016, disponible: <http://nilopereda.blogspot.pe/2010/05/dia-nacional-de-las-mypes-15-de-mayo.html>
- Pérez, J. (2008). *Definición de modelo de gestión - Qué es, Significado y Concepto*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de <https://definicion.de/modelo-de-gestion/>

Rojas M y Villanueva R. (2017). *“Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la disa II Lima sur”* (agosto a octubre del 2011) Lima: Universidad pontificia universidad católica del Perú. Recuperado de, http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4657/VELIZ_MARIA_VILLANUEVA_RUTH_CALIDAD_INFICCIONES.pdf?sequence=1

Sánchez, B. (2013). Implicancias del Método de Costeo ABC. Revista de la Facultad de Ciencias Contables. Recuperado el 03 de Marzo de 2016, de http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/6273/5479?fbclid=IwAR0z1__zjgjsx4n6LcnKH1ToBmmyyWD4bP2rXMMKcOwtDhDGqzAVJKYtz9Q

Miguel Alejandro Minaya Rodríguez (2013). *Caracterización del comercio electrónico en las Mypes sector servicios rubro actividades de impresión de la ciudad de Huaraz, 2013*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2013. Recuperado de, <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034230>

Sosa, P. (2008). *Administración por Calidad. Un modelo de Calidad Total para las empresas*. (2° ed.). Editorial Limusa.

Tello Cabello, S. Y. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Obtenido de LEX Facultad de derecho y ciencia política: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623/852>

- Vásquez, J. (2013). *Importancia de las MyPEs en el Perú*. Recuperada el 15 abril de 2016, de <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Vega, Castaño & Mora, (2011). *Mypes Reflexiones*. Recuperado el 30 de Abril del 2016, <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11148/1/SalinasLoaizaJohnFredy2013.pdf>
- Vega, J (2008). *Control de calidad*. Recuperado el 30 de Abril del 2016, <https://www.gestiopolis.com/control-de-calidad/>
- Yuneth Daysi Rosales Prudencio. (2017). *Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarney, año 2016*. Huarney: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2017. Recuperado de, <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045649>

ANEXOS

Anexo 1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Registro de matrícula.	X														
2. Análisis del SPA.		X	X												
3. Revisión de literatura de investigación			X	X											
4. Metodología de investigación.					X	X									
5. Resultados de Investigación							X	X							
6. Conclusiones, Referencias bibliográficas, Anexos									X	X					
7. Informe final de investigación y elaboración del artículo científico											X				
8. Presentación del Informe final de investigación.												X	X	X	X

Anexo 2:

PRESUPUESTO

Presupuesto: Servicio

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNI.	PRECIO TOTAL
INTERNET		S/ 150.00	S/ 170.00
LUZ		S/ 55.00	S/ 55.00
PASAJES	25	S/ 75.00	S/ 75.00
TOTAL			S/ 300.00

Presupuesto: Bienes

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNI.	PRECIO TOTAL
IMPRESIONES	75	S/ 0.50	S/ 38.00
LAPICEROS	2	S/ 2.50	S/ 5.00
CUADERNO	1	S/ 18.00	S/ 18.00
EMPASTADO	1	S/ 40.00	S/ 40.00
TALLER COCURRICULAR	1	S/ 2,100.00	S/ 2,100.00
CD	2	S/ 2.50	S/ 5.00
USB	1	S/ 30.00	S/ 30.00
TOTAL			S/ 2236.00

TOTAL PRESUPUESTO: S/2, 536.00

Financiamiento:

Autofinanciado por el estudiante

Anexo 3:**POBLACIÓN Y MUESTRA**

N	RAZON SOCIAL	REPRESENTANTES	DNI	DIRECCIÓN
1	GRAFICA “UNIVERSAL”	Ana Alvarado Barrauto	32909720	Jr. Elías Aguirre. N° 529
2	GRAFICA LEONCITO E.I.R.L	Venegas Valderrama Oscar Oswaldo	32981649	Jr. Elías Aguirre. N° 534
3	IMPRESOS ORION E.I.R.L	García Rojas Santos Lucio	32824206	Jr. Elías Aguirre. N° 564
4	GRAPICH CHIMBOTE S.A.C	Miranda Acero Wilson Alfredo	32817330	Jr. Elías Aguirre. N° 593
5	IMPRESA GRAFICA HURSOL S.A.C	Moncada Bermúdez Huber Alexis	46149815	Jr. Elías Aguirre. N° 591
6	SERVICIOS GRAFICOS Y PUBLICITARIOS DISEÑO & COLOR FRANK EIRL	Campos Tapia Carmen Haydee	32927939	Jr. Elías Aguirre. N° 598
7	GRAFICA BORJA'S E.I.R.L	Borja Colchado Román	32732637	Jr. Elías Aguirre. N° 528
8	HS IMPRESIONES E.I.R.L	Chiroque Cortez Henri Andrés	32867720	Jr. Elías Aguirre. N° 541

Anexo 4:

HOJA DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, de las micro y pequeñas empresas, para desarrollar el trabajo de investigación, titulada "Gestión de Calidad con el uso del Empowerment en las micro y Pequeñas empresas del sector Servicio, rubro actividades de impresión en el Jr. 5ta cdra., Chimbote, 2016, la Tesis que servirá para obtener el título profesional de licenciado en administración. La información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece de antemano su valiosa colaboración

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. genero del representante de las micro y pequeñas empresas.

- a) Masculino
b) Femenino

3. Grado de instrucción del representante de las micro y pequeñas empresas.

- a) Sin instrucción
b) Educación básica
c) Superior universitaria
 d) Superior no universitario

4. Cuál es el cargo que desempeña actualmente dentro de las micro y pequeñas empresas

- a) Dueño
 b) Administrador

5. ¿cantos años desempeña el cargo?

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

1.2. REFERENTE A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6. ¿Cuántos años de permanencia tiene al empresa en el rubro?

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

7. ¿Cuántos trabajadores tiene la micro y pequeña empresa?

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

8. ¿Cuál es el objetivo de creación de la micro y pequeña empresa

- a) Rentabilidad
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA GESTIÓN DE CALIDAD

9. ¿conoce el término gestión de calidad?

- a) Si
- b) No

10. ¿Qué técnicas modernas de gestión de calidad utiliza en su micro y pequeña empresa

- a) Benchmarking
- b) Empowerment
- c) 5 s's
- d) Outsorsing
- e) Planeamiento estratégico
- f) Tic's

11. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad

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

12. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

- a) Observación
- b) Escala de puntuación
- c) Evaluación de 360°
- d) Otros

13. la excesiva rotación del personal impide una adecuada gestión de calidad.

- a) Si
- b) No

14. ¿Cree Ud. Que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de su empresa?

- a) Si
- b) No

15. ¿la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados dentro de su empresa?

- a) Si
- b) No

Anexo 5:

HOJA DE TABULACION

Pregunta	Respuesta	Tabulación	n	%
1.- Edad	18 a 30 años		2	25,0
	31 a 50 años	 	5	62,5
	51 años a más		1	12,5
	Total	8	8	100,0
2.- Género	Masculino	 	7	87,5
	Femenino		1	12,5
	Total	8	8	100,0
3.- Grado de Instrucción	Sin Instrucción	-		0,0
	Educación Básica		2	25,0
	Superior no Universitaria		4	50,0
	Superior Universitaria		2	25,0
	Total	8	8	100,0
4.- Cargo que Desempeña	Dueño		1	12,5
	Administrador	 	7	87,5
	Total	8	8	100,0
5.- Años en el cargo	0 a 3 años	 	4	62,5
	4 a 6 años		3	25,0
	7 a más años		1	12,5
	Total	8	8	100,0
6.- Años de permanencia en el Rubro	0 a 3 años		2	25,0
	4 a 6 años	 	5	62,5
	7 a más años		1	12,5
	Total	8	8	100,0
7.- Número de Trabajadores	1 a 5 trabajadores	 	8	100,0
	6 a 10 trabajadores		0	0,0
	11 a más trabajadores		0	0,0
	Total	8	8	100,0
8.- Objetivo de la Creación de la empresa	Rentabilidad	 	7	87,5
	Sustentabilidad		1	12,5
	Total	8	8	100,0
9.- Conoce el término de gestión de calidad	Si	 	5	62,5
	No		3	37,5
	Total	8	8	100,0
10.- Que técnicas modernas conoce	Benchmarking		0	0,0
	Empowerment	 	6	0,0
	5S's		0	0,0
	Outsourcing		0	0,0
	Planeamiento Estrategico		2	25,0
	Tics		0	75,0
	Total	8	8	100,0
11.- Dificultades para su implementación de la gestión de calidad	Poca Iniciativa		3	37,5
	No se adaptan a los cambios		1	12,5
	Aprendizaje lento		1	12,5
	Desconocimiento del puesto		1	12,5
	Otros		1	25,5
	Total	8	8	100,0

12. Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce.	Observación	///	5	62,5
	Escala de Puntuación			0,0
	Evaluación	///	3	37,5
	Evaluación de 360°			0,0
	Otros			0,0
Total		8	8	100,0
13.- La excesiva rotación del personal impide una adecuada gestión de calidad	Si	///	6	75,0
	No		2	25,0
	Total		8	100,0
14. La Gestión de calidad mejora el rendimiento del empresa	Si	/// ///	8	100,0
	No			0,0
	Total		8	100,0
15.-La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio	Si	/// ///	8	100,0
	No		0	0,0
	Total		8	100,0
16.- Conoce el significado del empowerment	Si		2	25,0
	No	///	6	75,0
	Total		8	100,0
17.- Ud. Cree que impulsa la autoestima y confianza de sus colaboradores	Si	///	6	75,0
	No		2	25,0
	Total		8	100,0
18.- Las ideas y esfuerzos de sus trabajadores son reconocidos	Si	/// ///	8	0,0
	No		0	100,0
	Total		8	100,0
El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas	Si	///	5	62,5
	No	///	3	37,5
	Total		8	100,0
20.- El servicio que brinda es satisfactorio para sus clientes.	Bueno	/// ///	8	37,5
	Regular		0	12,5
	Malo		0	37,5
	Total		8	12,5
				0,0
			100,0	

Anexo 6:

FIGURAS

I. GENERALIDADES

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

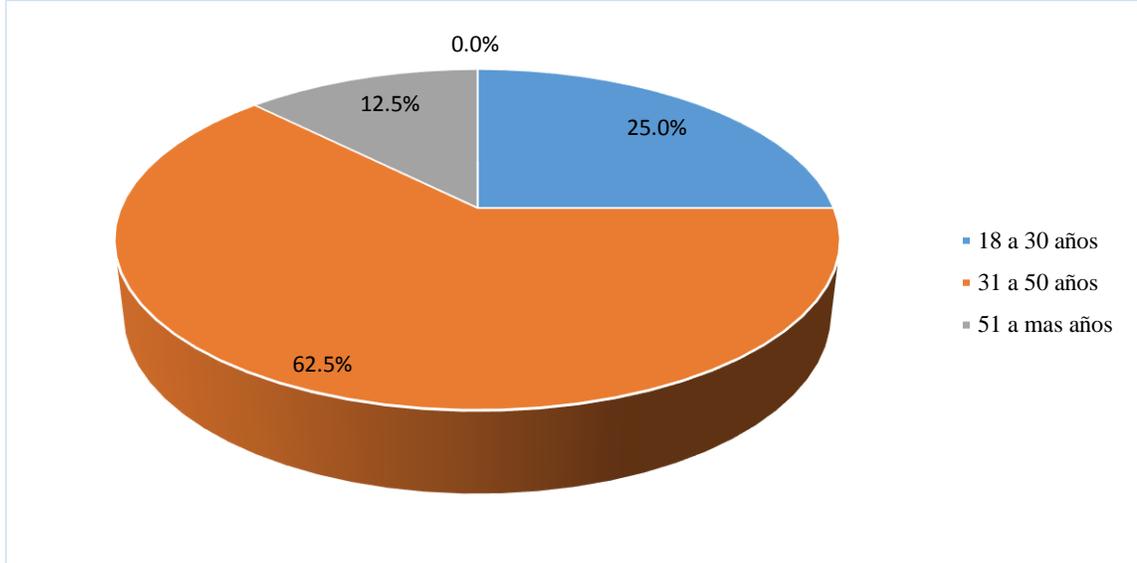


Figura 1: Edad del Representante.

Fuente: Tabla 1

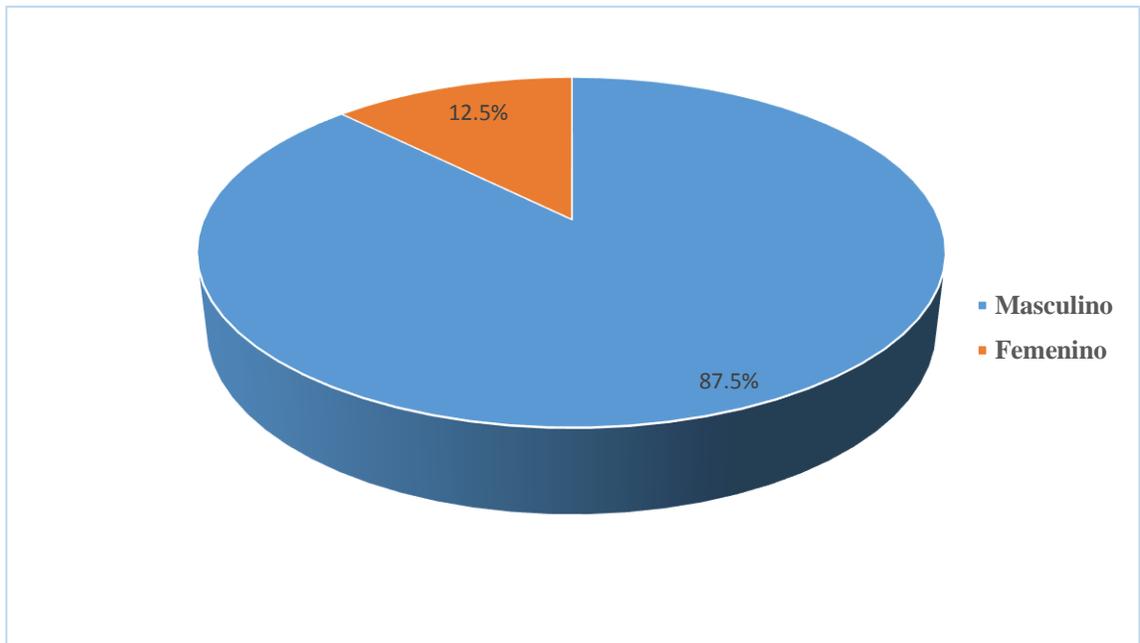


Figura 2. Género del representante.

Fuente: Tabla 1

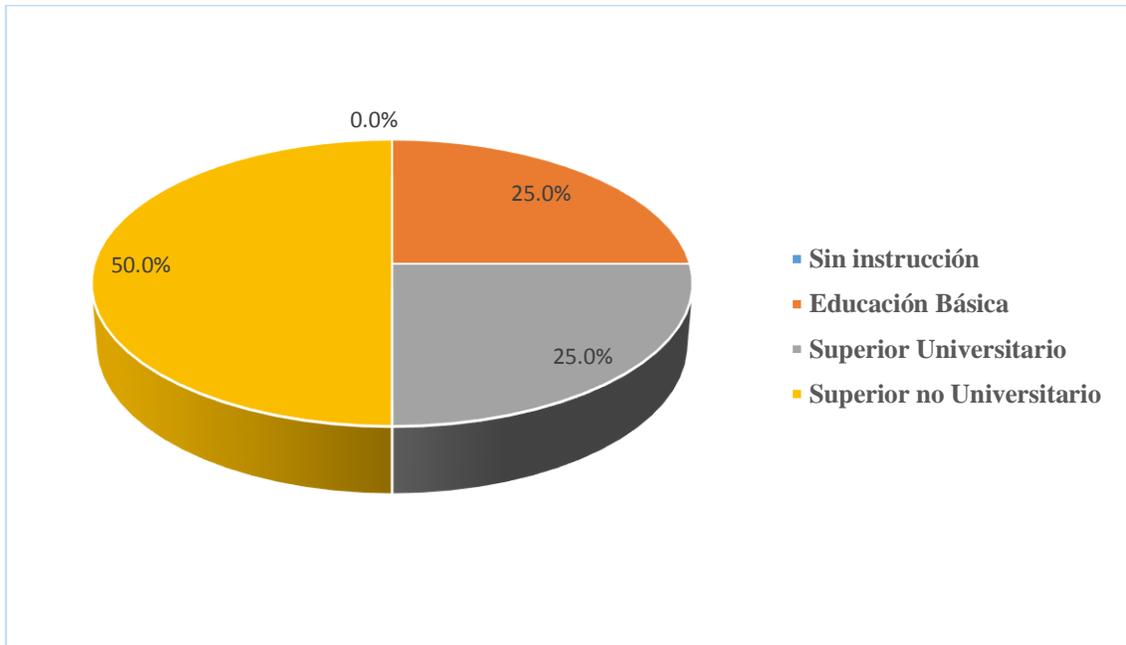


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

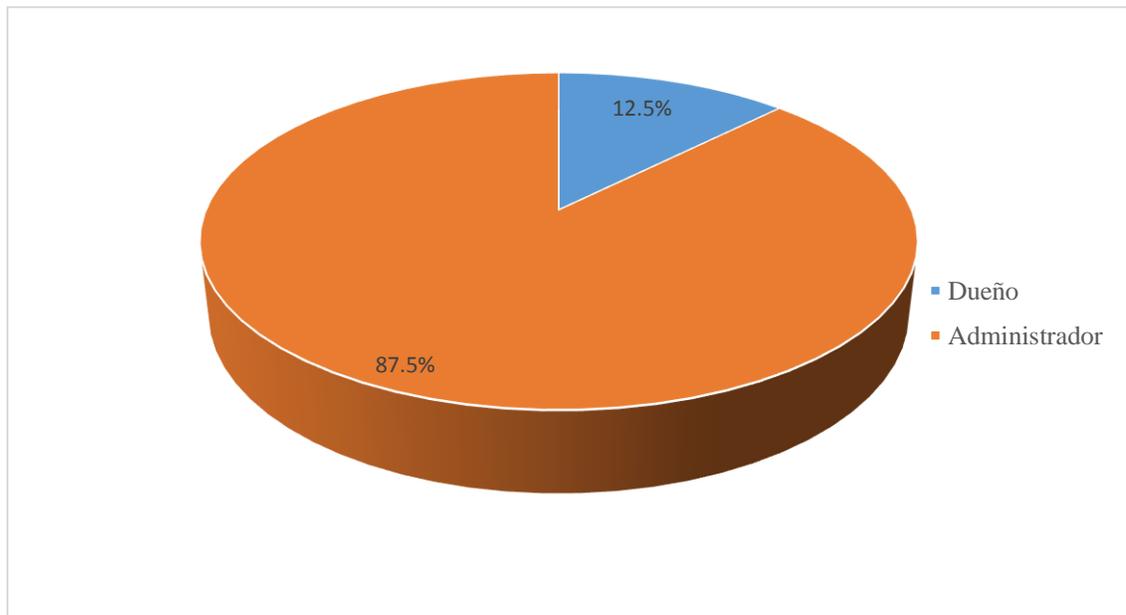


Figura 4. Cargo que desempeña dentro de la empresa

Fuente: Tabla 1

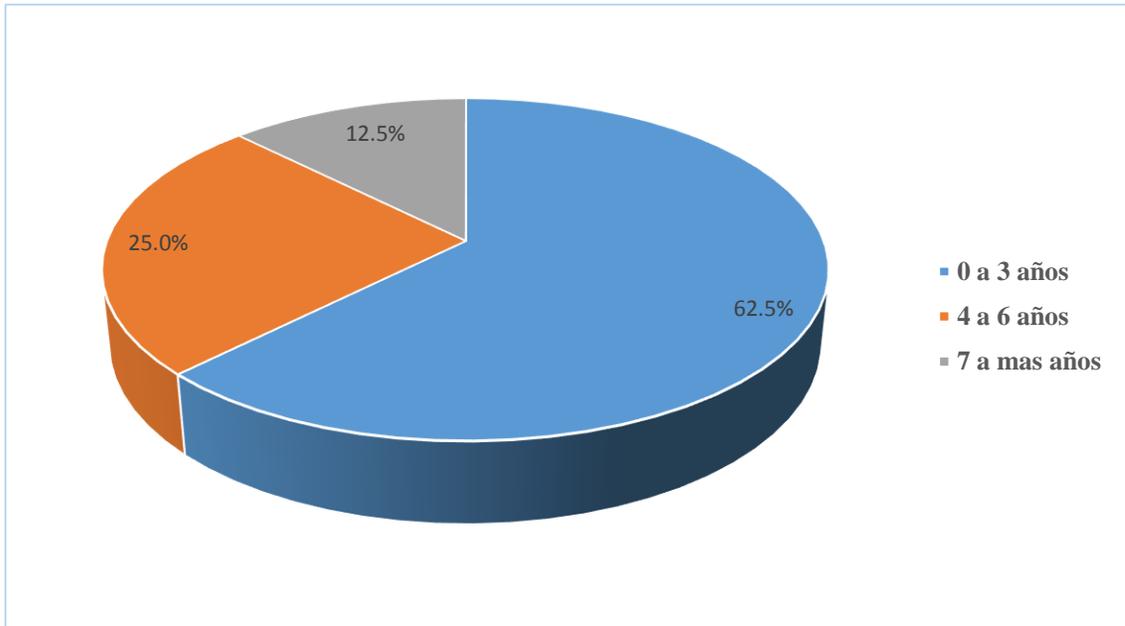


Figura 5. Años que desempeña en el cargo
 Fuente: Tabla 1

1.2 Referente a las micro y pequeñas empresas.

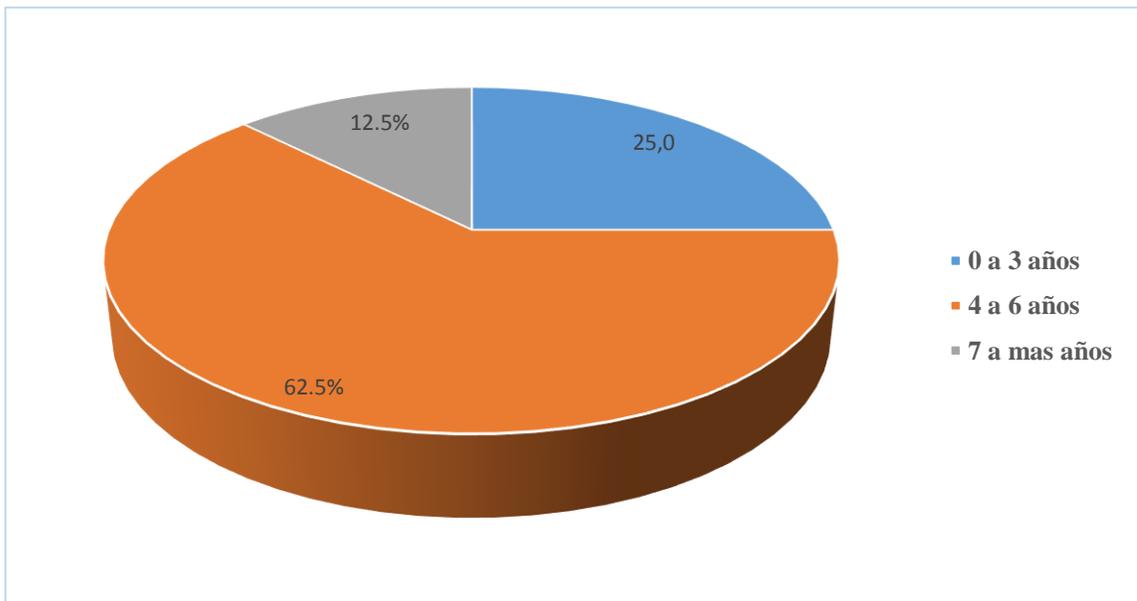


Figura 6. Años de permanencia en el Rubro
 Fuente: Tabla 2

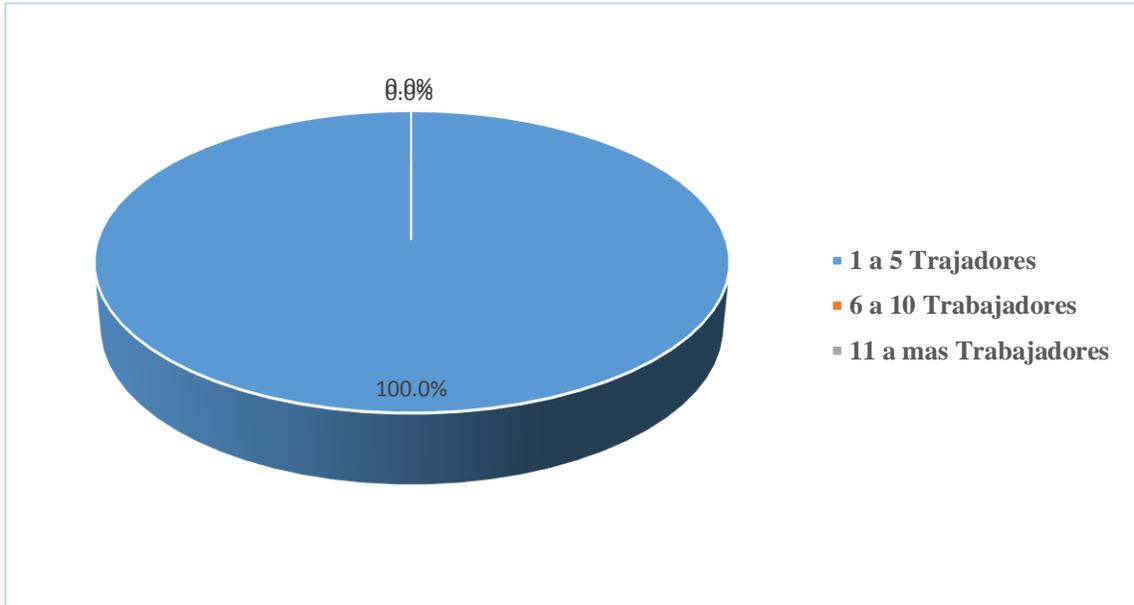


Figura 7. Número de trabajadores
Fuente: Tabla 2

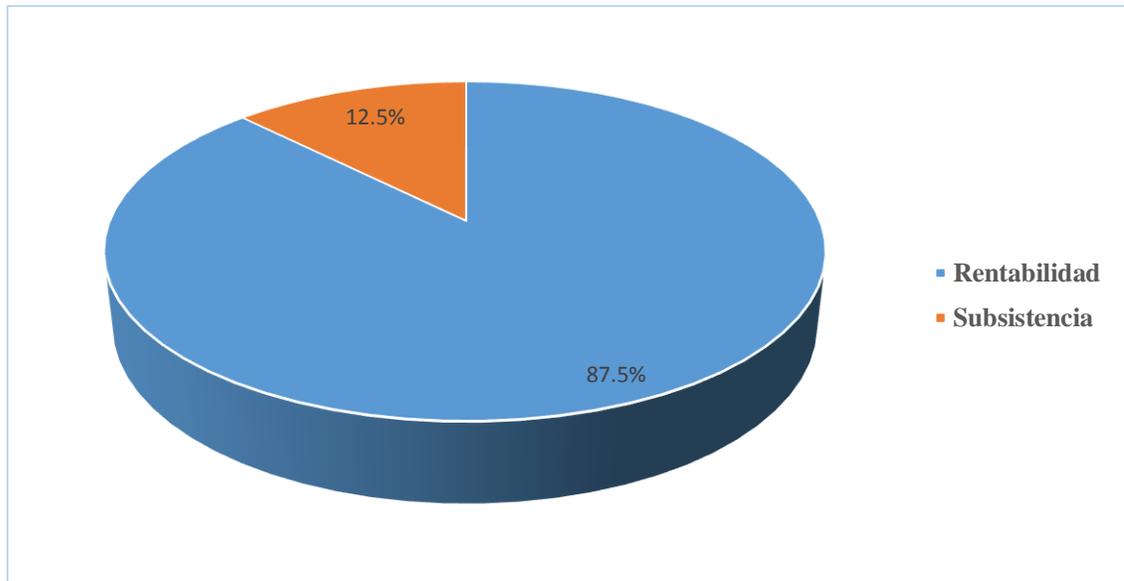


Figura 8. Objetivo de la Creación de la empresa.
Fuente: Tabla 2

GESTIÓN DE CALIDAD

II. Referente a la gestión de calidad.

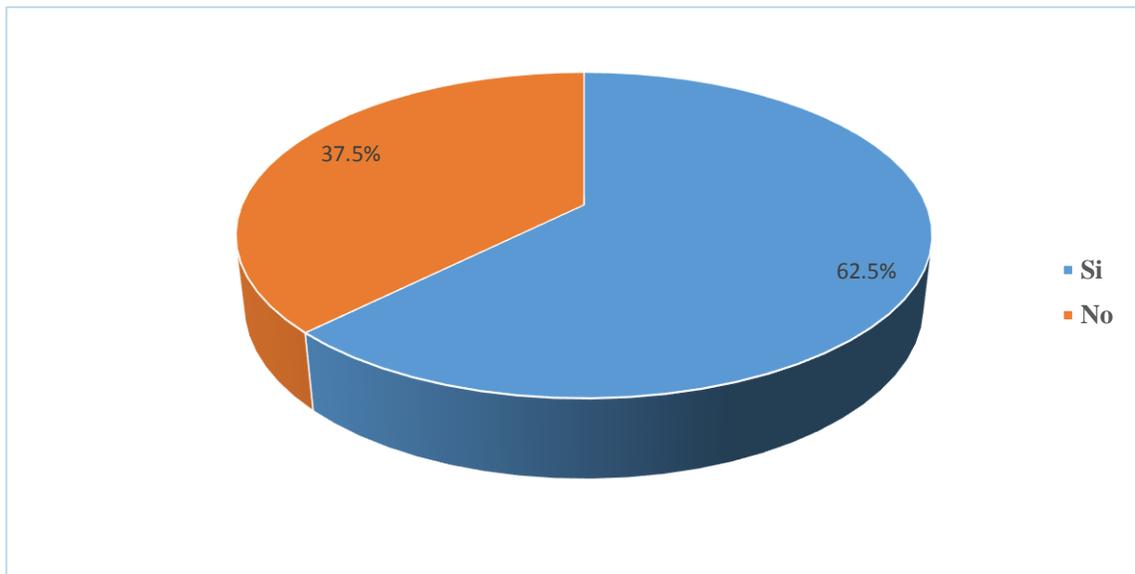


Figura 9. Conoce el término de gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

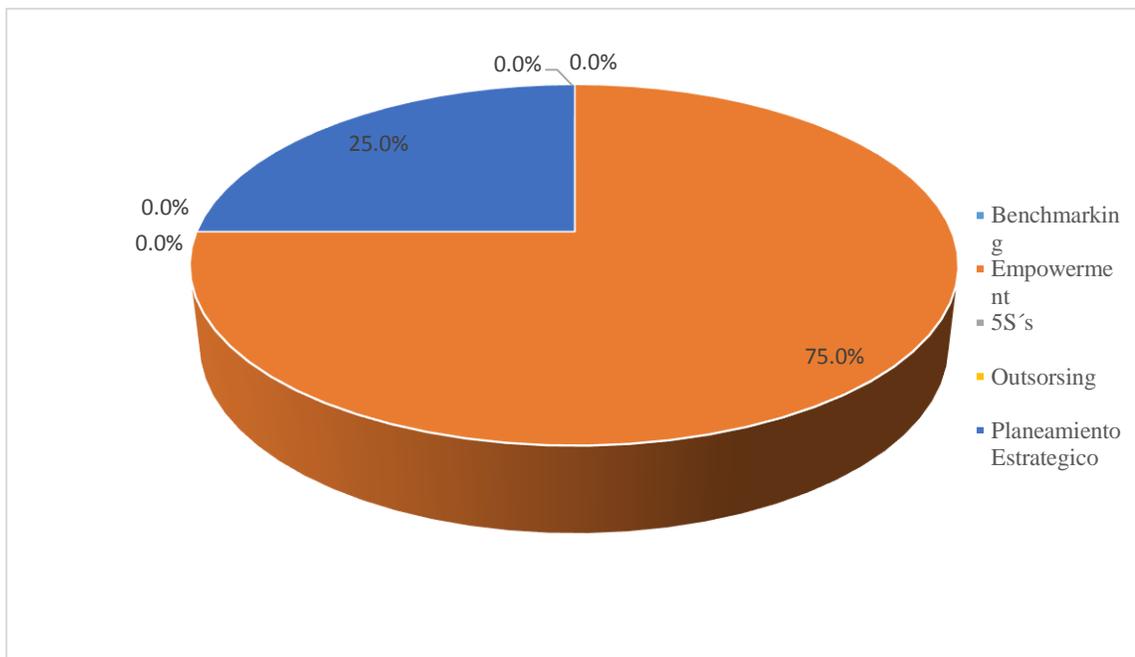


Figura 10. Técnicas Modernas de Gestión De Calidad

Fuente: Tabla 3

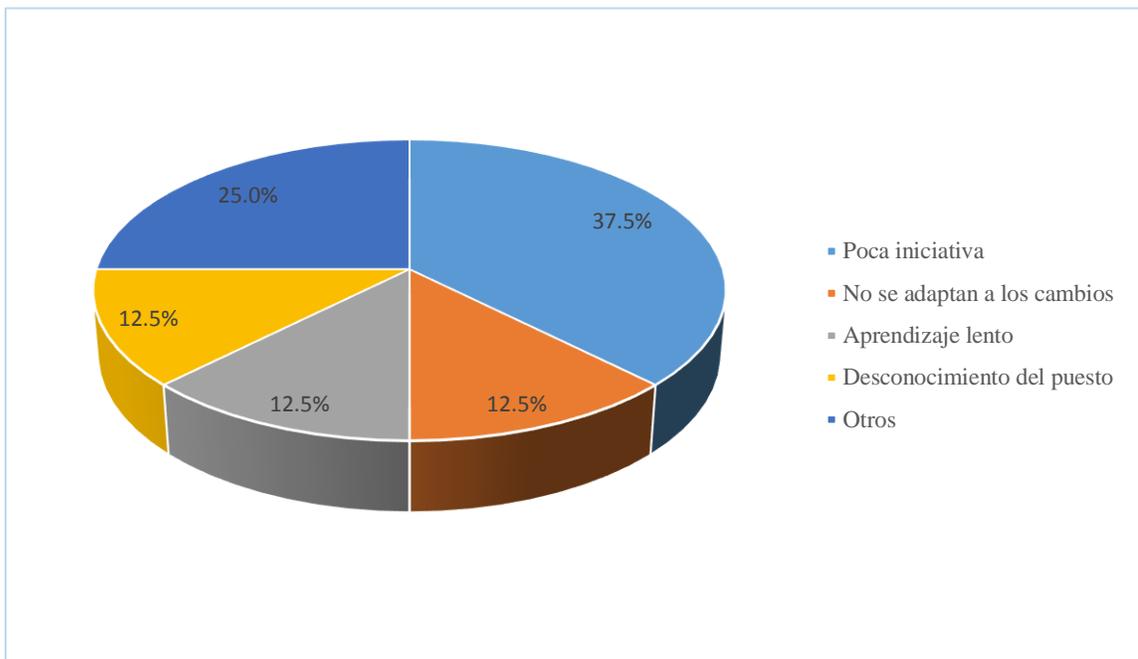


Figura 11. Dificultades para su implementación de gestión de calidad
Fuente: Tabla 3

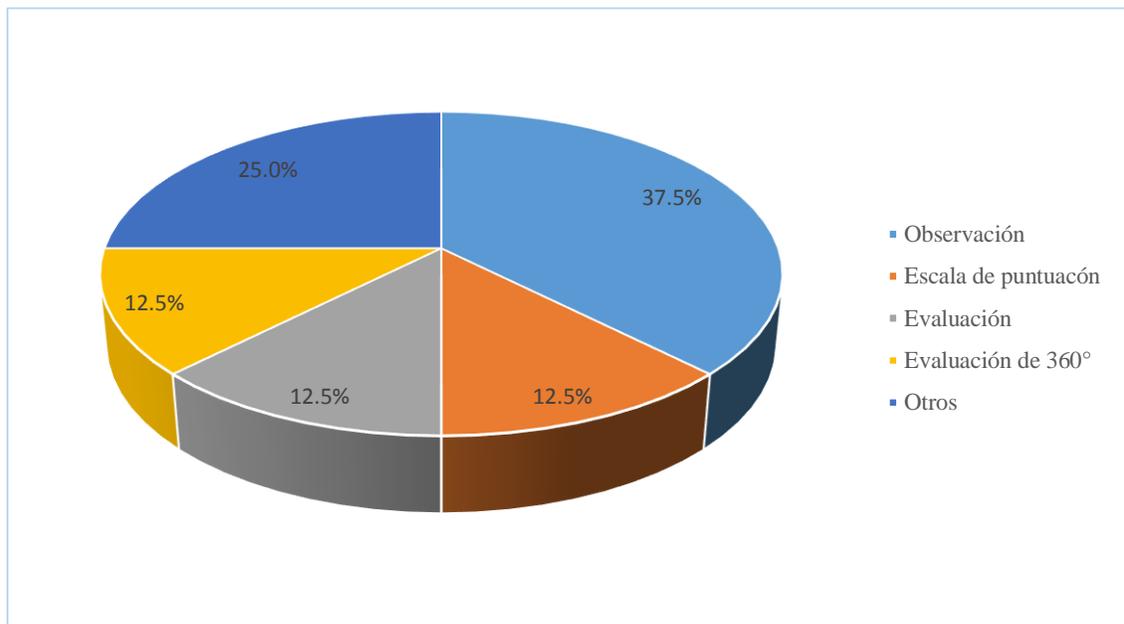


Figura 12. Técnicas de Medición del Rendimiento
Fuente: Tabla 3

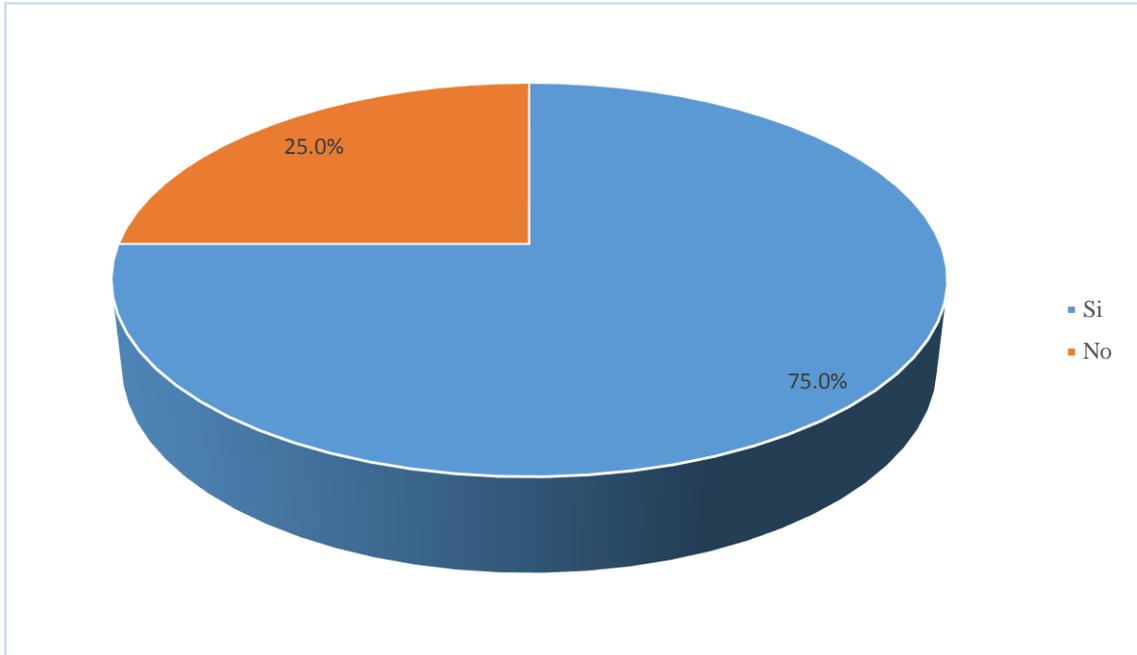


Figura 13. La excesiva rotación del personal impide una adecuada gestión de calidad
Fuente: Tabla 3

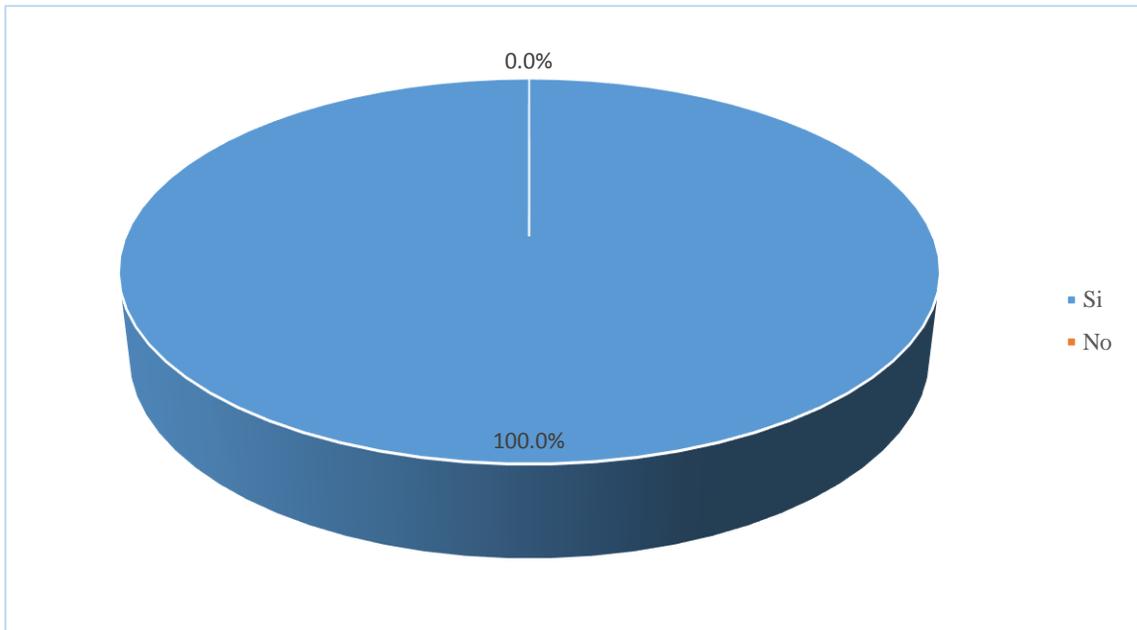


Figura 14. La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio
Fuente: Tabla 3

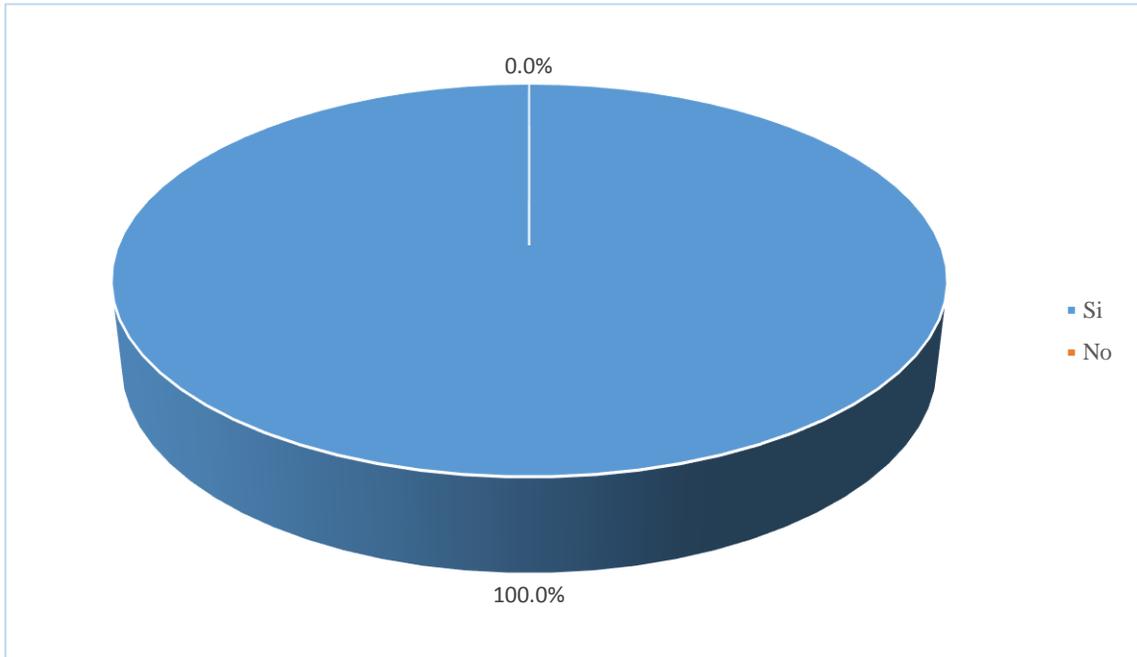


Figura 15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos del negocio
 Fuente: Tabla 3

2.1. Referente a la técnica administrativa Empowerment

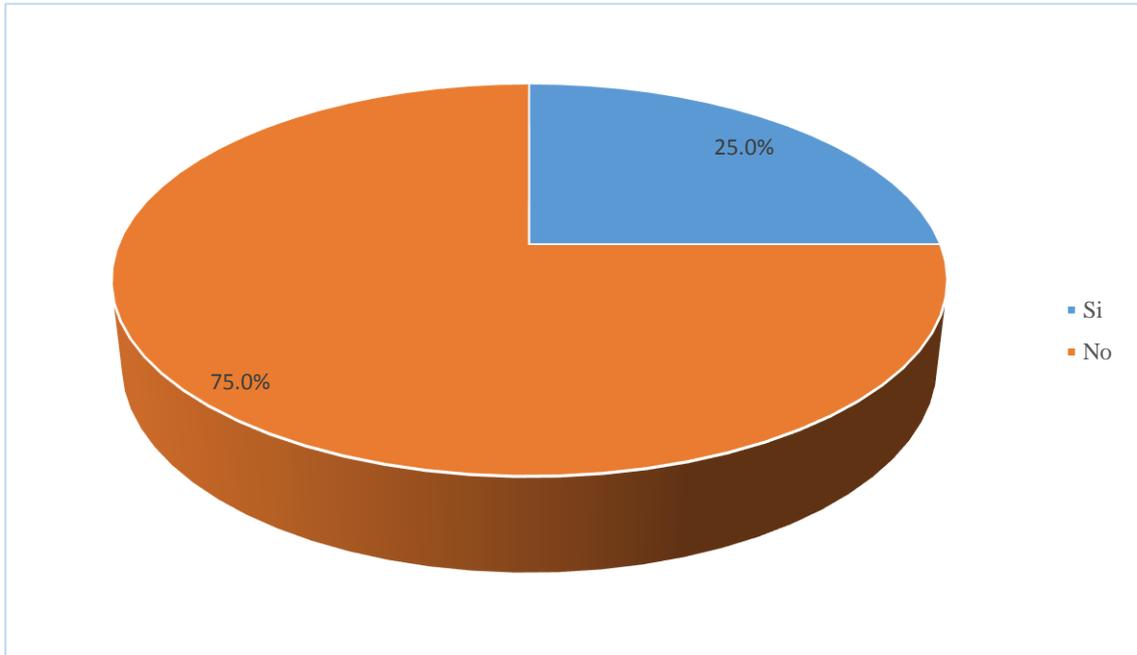


Figura 16. Conoce el Significado del empowerment
 Fuente: Tabla 3

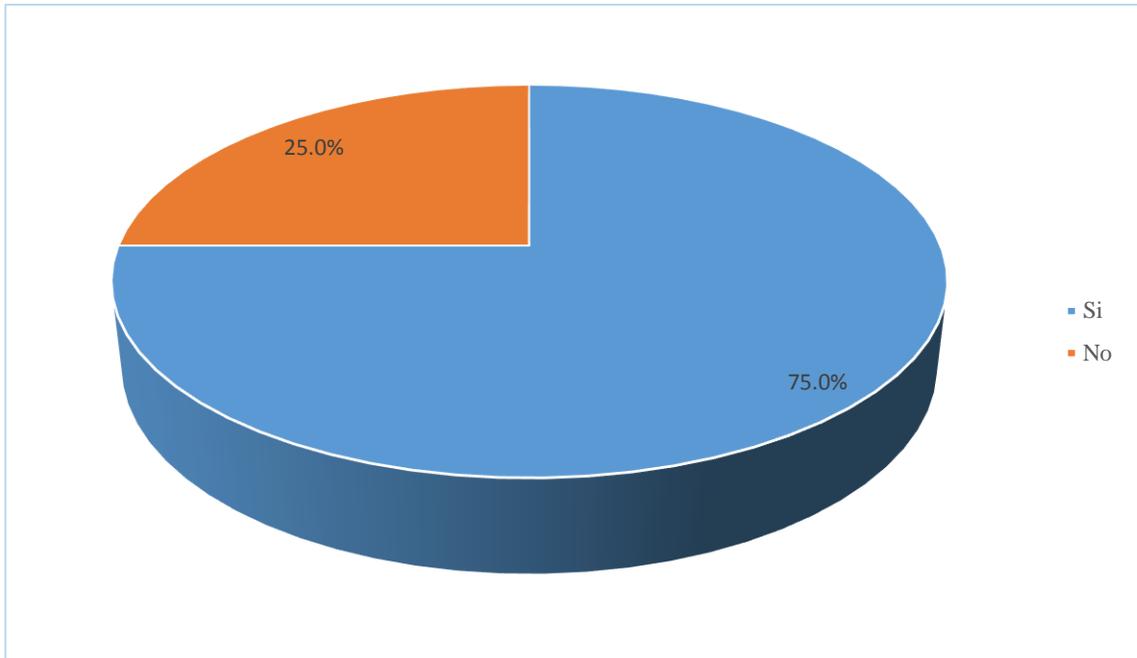


Figura 17. Ud. Cree que impulsa la autoestima y confianza de sus colaboradores
 Fuente: Tabla 3

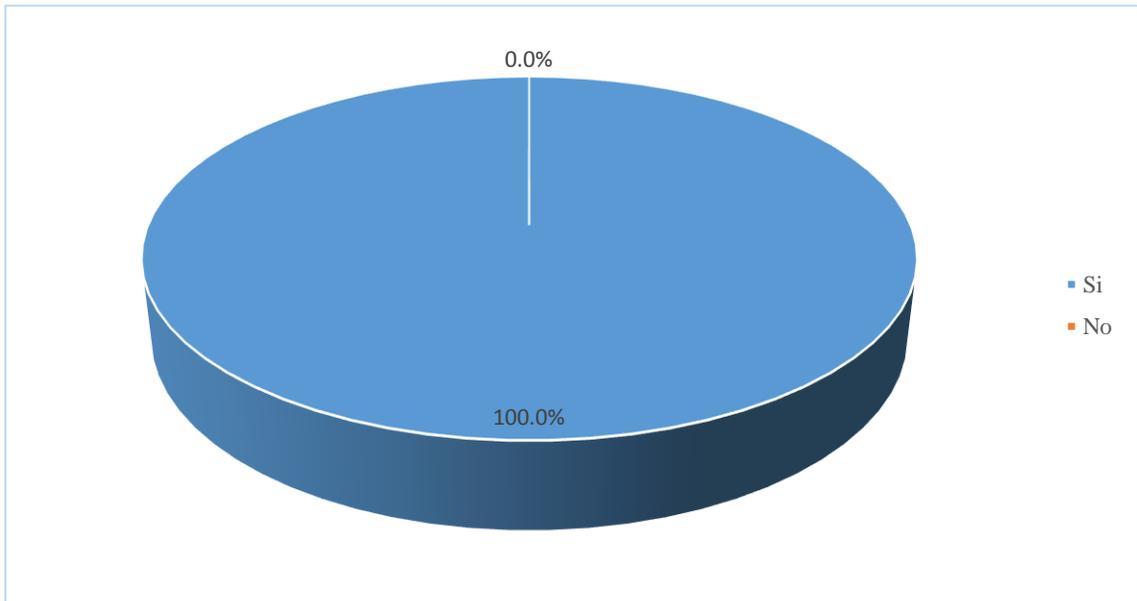


Figura 18. Las ideas y esfuerzos de sus trabajadores son reconocidos
 Fuente: Tabla 3

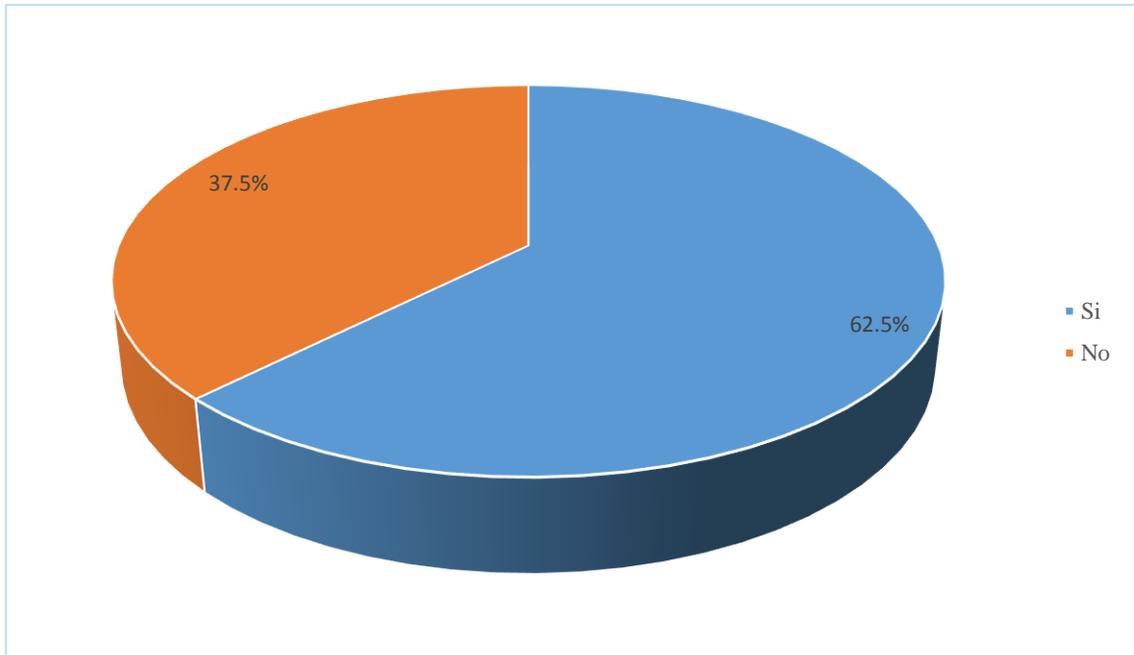


Figura 19. El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas

Fuente: Tabla 3

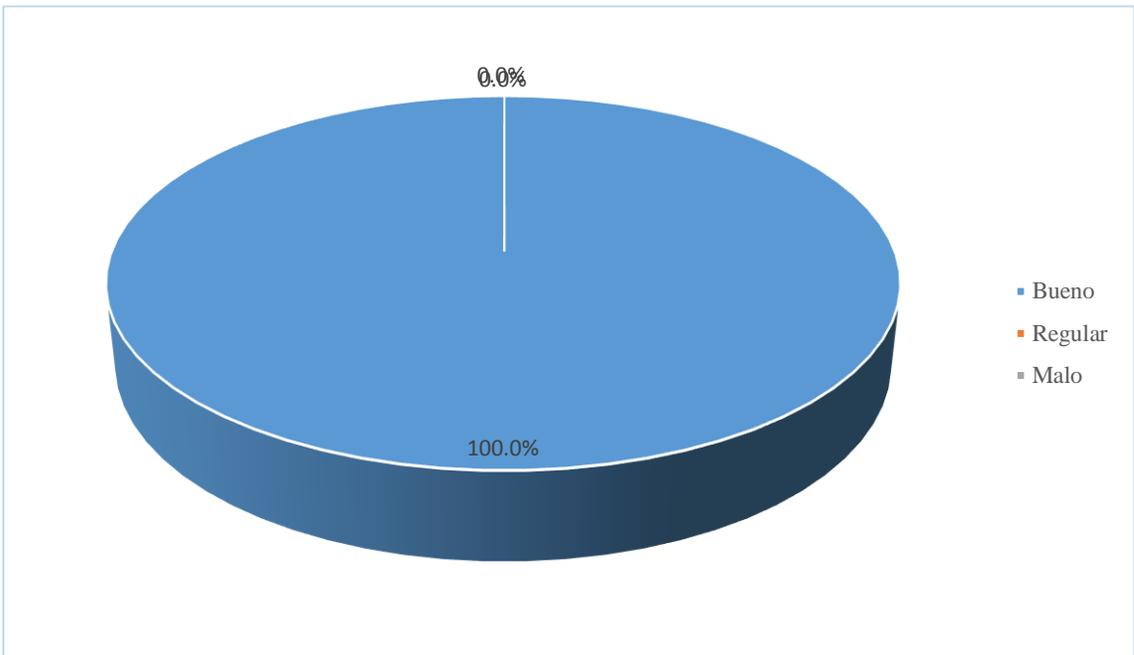


Figura 20. El servicio que brinda es satisfactorio para sus clientes

Fuente: Tabla 3