



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO EL ENFOQUE DE LA CALIDAD TOTAL EN  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
MANUFACTURA – RUBRO FABRICACIÓN DE  
PRENDAS DE VESTIR DEL DISTRITO DE HUARAZ,  
2015**

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

**AUTORA**

**Bach. JULIA SOSIMA RODRIGUEZ MILLA**

**ASESOR**

**Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN**

**HUARAZ - PERÚ**

**2019**





---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO EL ENFOQUE DE LA CALIDAD TOTAL EN  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
MANUFACTURA – RUBRO FABRICACIÓN DE  
PRENDAS DE VESTIR DEL DISTRITO DE HUARAZ,  
2015**

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

**AUTORA**

**Bach. JULIA SOSIMA RODRIGUEZ MILLA**

**ASESOR**

**Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN**

**HUARAZ - PERÚ**

**2019**

## **1. Título de la tesis**

Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de prendas de vestir del distrito de Huaraz, 2015.

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

---

Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente

---

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Secretario

---

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

---

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

### **3. Hoja de agradecimiento**

En el presente trabajo de investigación quiero dar un especial agradecimiento a Dios por darme el espíritu de lucha y voluntad constante para lograr llegar a donde siempre anhelo.

Agradezco a mis padres, hermanos y amigos por estar siempre presente apoyándome en cualquier necesidad que haya requerido en el camino. De igual manera a mis docentes quienes me guiaron y me orientaron en el transcurso de mi carrera profesional, especialmente a mi asesor al Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón; por su apoyo y orientación incondicional para la presente investigación.

## **Dedicatoria**

A Dios, por la fuerza para seguir adelante en los momentos más difíciles y por guiarme por el buen camino, por darme salud y bienestar en el día a día para cumplir mis objetivos.

En especial a mis padres y hermanos por brindarme sus consejos, apoyo y por sus buenos deseos quienes con sus conocimientos y experiencias me inculcaron a seguir adelante y también a mis amistades que siempre me apoyaron en el proceso de mi carrera profesional.

#### 4. Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de prendas de vestir del distrito de Huaraz, 2015. La presente investigación se justifica que al describir las características de la gestión de calidad enfocado en el ciclo PHVA nos permitirá obtener información necesaria para mejorar en la gestión de calidad. La metodología utilizada para la investigación es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, el diseño de la investigación es no experimental y transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento. Siendo su propósito describir la variable en estudio. Para el recojo de la información se identificó una población de 12 establecimientos denominado fabricación de prendas de vestir, determinando un total de 12 gerentes, donde se aplicó una encuesta de 22 preguntas cerradas, de los cuales se obtuvo los siguientes resultados: El 50,00% de los gerentes encuestados afirman que casi siempre realizan un diagnóstico de la situación por la que atraviesa su empresa, el 33,33% de los gerentes encuestados manifiestan que casi siempre documentan los procesos realizados en su empresa, el 66,67% de los encuestados manifiestan que casi siempre verifican el cumplimiento de plan de actividades al término de un periodo establecido, el 41,67% de los encuestados manifiestan que casi siempre documentan las conclusiones de las actividades realizadas y el 33,33% de los encuestados manifiestan que casi siempre toman acciones correctivas frente a alguna falencia en el desarrollo de las actividades dentro de la organización. Finalmente se concluye que en el rubro fabricaciones de prendas de vestir del distrito de Huaraz, se percibe deficiencias en el desarrollo de la gestión de calidad, debido a que no hay un interés por parte de los gerentes por mejorar e implementar plan de mejora para la solución del problema dentro de la organización.

Palabras clave: Gestión de calidad, ciclo PHVA, fabricación de prendas de vestir.

## **Abstract**

The present investigation had like general mission, to describe the main characteristics of the management of quality under the approach of the total quality in micro and small companies of the sector manufacture - red article manufacture to dress the district of Huaraz, 2015. The present investigation is justified that when describing the characteristics of the management of quality focused in cycle PHVA will allow us to obtain data necessary to improve in the quality management. The methodology used for the investigation is of quantitative type and descriptive level, the design of the investigation is nonexperimental and cross-sectional, because the data at a single moment were collected. Being its intention to describe the variable in study. For I gather of the information identified a population of 12 establishments denominated article manufacture to dress, determining a total of 12 managers, where a survey of 22 closed questions was applied, from which it obtained the following results: 50.00% of the encuestados managers affirm that almost always they make a diagnosis of the situation by which it crosses his company, 33.33% of the encuestados managers declare that almost always they document the processes made in his company, 66.67% of the encuestados ones declare that almost always they verify the fulfillment of plan of activities at the end of an established period, 41.67% of the encuestados ones show that almost always they document the conclusions of the made activities and 33.33% of the encuestados ones show that almost always they take remedial actions forehead to some falencia in the development from the activities within the organization. Finally one concludes that in the heading article manufactures to dress the district of Huaraz, one perceives deficiencies in the development of the quality management, because there is no an interest on the part of the managers to improve and to implement plan of improvement for the solution of the problem within the organization.

Key words: Management of quality, cycle PHVA, article manufacture to dress.

## 5. Contenido

1. Título de la tesis .....	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
4. Resumen y abstract.....	vi
5. Contenido .....	viii
6. Índice de tablas y figuras.....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	9
2.2.1. Gestión de calidad .....	9
2.2.2. Calidad total .....	12
2.2.3. Micro y pequeña empresa .....	16
2.2.4. Sector manufactura, rubro fabricación de prendas de vestir .....	17
2.3. Marco conceptual.....	19
III. Metodología .....	23
3.1. Diseño de la investigación.....	23
3.2. Población y muestra.....	23
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5. Plan de análisis.....	25
3.6. Matriz de consistencia.....	26
3.7. Principios éticos.....	27
IV. Resultados.....	28
4.1. Resultados.....	28

4.2. Análisis de resultados.....	53
V. Conclusiones.....	62
5.1. Conclusiones.....	62
5.2. Recomendaciones.....	63
Referencias bibliográficas.....	64
Anexos.....	70

## 6. Índice de tablas y figuras

### Índice de tablas

Tabla 1. <i>Edad de los representantes de las MYPES</i> .....	28
Tabla 2. <i>Distribución según género</i> .....	29
Tabla 3. <i>Distribución según el grado de instrucción</i> .....	30
Tabla 4. <i>Distribución según, realiza un diagnóstico de la situación por la que atraviesa su empresa</i> .....	31
Tabla 5. <i>Distribución según, establece objetivos para su organización</i> .....	32
Tabla 6. <i>Distribución según, establece estrategias para su organización</i> .....	33
Tabla 7. <i>Distribución según, establece políticas y normas de trabajo para las operaciones de su empresa</i> .....	34
Tabla 8. <i>Distribución según, la empresa da a conocer su misión a sus trabajadores</i> .....	35
Tabla 9. <i>Distribución según, la empresa da a conocer su visión a sus trabajadores</i> .....	36
Tabla 10. <i>Distribución según, realiza plan de actividades para su organización</i> .....	37
Tabla 11. <i>Distribución según, se realiza el análisis interno de la empresa</i> .....	38
Tabla 12. <i>Distribución según, se realiza el análisis externo de la empresa</i> .....	39
Tabla 13. <i>Distribución según, establece estándares para la ejecución de las actividades en su organización</i> .....	40
Tabla 14. <i>Distribución según, existen procesos definidos e implementados en su empresa</i> .....	41
Tabla 15. <i>Distribución según, documenta los procesos realizados en su empresa</i> .....	42
Tabla 16. <i>Distribución según, verifica el cumplimiento de objetivos y estrategias en su empresa</i> .....	43
Tabla 17. <i>Distribución según, verifica el cumplimiento de políticas y normas en su organización</i> .....	44
Tabla 18. <i>Distribución según, verifica el cumplimiento de plan de actividades al término de un periodo establecido</i> .....	45

Tabla 19. <i>Distribución según, informa los resultados obtenidos a toda la organización.....</i>	46
Tabla 20. <i>Distribución según, documenta las conclusiones de las actividades realizadas.....</i>	47
Tabla 21. <i>Distribución según, capacita a su personal para mejorar el desempeño laboral.....</i>	48
Tabla 22. <i>Distribución según, toma acciones correctivas frente a alguna falencia en el desarrollo de su organización.....</i>	49
Tabla 23. <i>Distribución según, recopila lo aprendido en su organización.....</i>	50
Tabla 24. <i>Distribución según, pone en práctica lo aprendido en su organización.....</i>	51
Tabla 25. <i>Distribución según, genera recomendaciones y observaciones de los resultados obtenidos en su empresa.....</i>	52

## Índice de figura

<i>Figura 1.</i> Edad de los representantes de las PYPES .....	28
<i>Figura 2.</i> Distribución según género .....	29
<i>Figura 3.</i> Distribución según el grado de instrucción.....	30
<i>Figura 4.</i> Distribución según, realiza un diagnóstico de la situación por la que atraviesa su empresa.....	31
<i>Figura 5.</i> Distribución según, establece objetivos para su organización.....	32
<i>Figura 6.</i> Distribución según, establece estrategias para su organización.....	33
<i>Figura 7.</i> Distribución según, establece políticas y normas de trabajo para las operaciones de su empresa .....	34
<i>Figura 8.</i> Distribución según, la empresa da a conocer su misión a sus trabajadores .....	35
<i>Figura 9.</i> Distribución según, la empresa da a conocer su visión a sus trabajadores .....	36
<i>Figura 10.</i> Distribución según, realiza plan de actividades para su organización	37
<i>Figura 11.</i> Distribución según, se realiza el análisis interno de la empresa .....	38
<i>Figura 12.</i> Distribución según, se realiza el análisis externo de la empresa .....	39
<i>Figura 13.</i> Distribución según, establece estándares para la ejecución de las actividades en su organización.....	40
<i>Figura 14.</i> Distribución según, existen procesos definidos e implementados en su empresa .....	41
<i>Figura 15.</i> Distribución según, documenta los procesos realizados en su empresa .....	42
<i>Figura 16.</i> Distribución según, verifica el cumplimiento de objetivos y estrategias en su empresa .....	43
<i>Figura 17.</i> Distribución según, verifica el cumplimiento de políticas y normas en su organización.....	44
<i>Figura 18.</i> Distribución según, verifica el cumplimiento de plan de actividades al término de un periodo establecido .....	45
<i>Figura 19.</i> Distribución según, informa los resultados obtenidos a toda la organización .....	46

<i>Figura 20.</i> Distribución según, documenta las conclusiones de las actividades realizadas.....	47
<i>Figura 21.</i> Distribución según, capacita a su personal para mejorar el desempeño laboral.....	48
<i>Figura 22.</i> Distribución según, toma acciones correctivas frente a alguna falencia en el desarrollo de su organización .....	49
<i>Figura 23.</i> Distribución según, recopila lo aprendido en su organización .....	50
<i>Figura 24.</i> Distribución según, pone en práctica lo aprendido en su organización .....	51
<i>Figura 25.</i> Distribución según, genera recomendaciones y observaciones de los resultados obtenidos en su empresa .....	52

## I. Introducción

En tiempos tan competitivos, la búsqueda de la calidad es constante para que todas las empresas puedan crecer y desarrollarse en el entorno donde interactúan, por ello es fundamental que las micro y pequeñas empresas se preocupen en brindar producto o servicio que sean de calidad, teniendo en cuenta la eficiencia y la eficacia dentro de la organización de esta manera obtener resultados satisfactorios ante las expectativas de los clientes, esta preocupación es porque nuestras micro y pequeñas empresas sean cada vez mejores y competitivos en el campo de los negocios ha impulsado a la ULADECH – Católica a través de su carrera profesional de administración a establecer como línea de investigación la gestión de calidad, dentro del cual se enmarca el presente trabajo.

El interés en el tema se debe a que en la ciudad de Huaraz, se ha reflejado que en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de prendas de vestir hay deficiencias en la gestión de calidad, debido a que no hay un interés por parte de los gerentes por mejorar e implementar plan de mejora para la solución del problema dentro de la organización, lo cual influye en mejorar la calidad aplicando el ciclo PHVA que es una metodología de mejora continua para lograr la calidad total.

A nivel global, las micro y pequeñas empresas están en constante lucha contra el producto importando de bajo precio, es por tanto que mucho de ellos llegan a bajar su cantidad de venta por los precios exagerados de sus productos y la mala calidad de los mismos, así mismo los fracasos de las MYPES se deben a errores en la fijación de precios, que suelen producirse por la dificultad de determinar con claridad los costos que se ocurren en el negocio Cubanet (2001) menciona que las prendas de mala calidad están siendo vendidas a precios elevados, este tipo de comercio lo dispone el gobierno para los cubanos que no tienen acceso a los dólares estadounidenses, debido a que el problema no se resuelve porque los altos precios de las prendas de vestir corresponden al cambio oficial vigente de 26 pesos por

dólar, también inaccesible para el cubano, cuyo salario promedio es de 247 pesos mensuales, según datos publicados en la prensa oficial.

En el Perú a nivel de las micro y pequeñas empresas, de 2'700,000 trabajadores, solo 335,000 están formalizados y 2'412,000 trabajadores no tienen un trabajo formal esto implica acceso al seguro social sin embargo, los representantes de las MYPES señalan que no se formalizan por los excesivos costos laborales pero estos llegan al 6%, lo que significa “nada” con relación al 60% que hay en las grandes empresas de 100 a más trabajadores. Lo cual el sector con más porcentaje de informalidad está en las micro y pequeñas empresas, aunque la gran empresa también tiene un sector informal pero no debería tenerlo, así mismo Eldiario (2015) menciona que el fallecimiento de dos niños en una casa que funcionaba como taller ilegal de costura, el debate sobre los miles de centros de trabajo esclavos denunciados en Buenos Aires. En el corazón de la segunda ciudad de Latinoamérica con el PIB per cápita más alto, unas 30.000 personas trabajan hacinadas en jornadas laborales de 16 horas. La mayoría son indocumentados de origen boliviano que viven con sus hijos abandonados por falta de solvencias económicas y las necesidades básicas como la salud, educación y entre otros.

A lo largo del tiempo las MYPE han ido creciendo a nivel de competitividad es por ello que muchos de ellos han acudido a diversos recursos para generar mayor ingreso a sus negocios, tal es el caso de llegar a extremos usando productos no saludables para su elaboración y/o confección y su posterior venta, dicho problema no es identificado por los clientes a la hora de realizar la compra, encontrándose muchas veces el problema se da cuando el cliente que consume o usa el producto ha sido perjudicado o dañado en la salud y más aún cuando se trata de menores de edad, es por ellos que se debe concientizar a las MYPES a una competencia que se esfuerce por ofrecer productos de calidad (Sostenible, 2013).

En la actualidad la adquisición de las prendas de vestir de origen chino no solo afecta a los consumidores peruanos, con precios más caros, sino también a las MYPES peruanas que importan estos productos. Miles de peruanos tienen como único negocio la importación de prendas de vestir y confecciones de China y otros

países. Los empresarios denuncian competencia desleal ante el creciente ingreso de productos confeccionados en el gigante asiático. Estimaron que el 80% de ropa que se oferta en el mercado es chino y solo el 20% es peruano. “Ropa china”. Juntas estas dos palabras provocan molestia, enfado y hasta airadas protestas en el emporio comercial de Gamarra, en la Victoria, cientos de empresarios salieron de sus tiendas y talleres a quemar decenas de prendas provenientes del gigante asiático. El reclamo unánime se debía al grave perjuicio que sufren por la creciente importación de esta manufactura textil, que poco a poco absorbe a uno de los focos económicos más significativos del país. Están matando la industria nacional, reclamaban los manifestantes (República, 2013).

Cada vez más es evidente la competencia en el campo de los negocios, es por ello que las MYPES optan por emplear diferentes recursos para salir adelante frente a las adversidades, uno de los modos de ganar en la venta es ofrecer productos de bajo precio a gran cantidad y dichos productos son elaboradas con materiales tóxicos, estas ropas que elaboran con productos chino es por el bajo precio de la materia prima La República (2014) menciona que los productores textiles del emporio comercial aseguran que utilizan material del país asiático porque así se reducen los costos de producción. Algodoneros peruanos son los más perjudicados, es uno de los puntos de mayor producción textil del Perú, por ello se ha convertido en un referente de la industria nacional. No obstante, los confeccionistas no encontraron mejor manera de reducir sus costos de producción que utilizar tela importada de China, que es mucho más barata. Por ello ha disminuido la cantidad de prendas elaboradas con algodón peruano de alta calidad pero también de alto precio y ha puesto en el mercado menos ropa 100% nacional

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro fabricación de prendas de vestir del distrito de Huaraz, 2015?

Para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de prendas de vestir del distrito de Huaraz, 2015.

Para poder conseguir el objetivo general, se formuló los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de prendas de vestir del distrito de Huaraz; (b) Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de prendas de vestir del distrito de Huaraz.

El presente trabajo de investigación se justifica, porque es importante conocer si se está desarrollando de manera eficiente la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micros y pequeñas empresas a través de sus características como: Planear, hacer, verificar y actuar, las misma que permiten a los empresarios tener una buena gestión, lo cual requiere de un proceso constante para desarrollarse empresarialmente y crecer como negocio frente a la competencia diaria, así mismo ganar la confianza de los clientes ofreciendo productos o servicios de la mejor calidad. También permitirá generar conciencia a los gerentes de las MYPES de fabricación de prendas de vestir, sobre la calidad total, de modo que se pueda identificar las características esenciales para solucionar problemas, mejorar la calidad del producto o servicio y lograr la satisfacción de los clientes. Del mismo modo esta investigación también servirá como referencia para los futuros investigadores que busquen profundizar más sobre la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total. Esta investigación no tendrá ningún impacto negativo tanto para los empresarios, colaboradores y así mismo para la sociedad, al contrario servirá como información para aquellos empresarios que buscan progresar y ser exitoso en el futuro.

El sustento teórico del presente trabajo se basará en la gestión de la calidad total presentado por Gutiérrez (2010) donde menciona el ciclo PHVA es un método

sistemático de gran utilidad para estructurar y realizar actividades en cualquier área de la empresa de la manera más organizada, así mismo para la mejora de la calidad en los bienes y servicios teniendo en cuenta las cuatro dimensiones: planear, hacer, verificar y actuar.

En cuanto a la metodología en el presente trabajo es de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo porque se buscó describir la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro fabricación de prendas de vestir en el distrito de Huaraz. En cuanto al diseño de investigación fue no experimental y transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio.

En cuanto a la técnica de investigación se consideró la observación y las encuestas, así como sus respectivos instrumentos de recolección de datos como los cuestionarios estructurados. Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, fueron incorporados e ingresados a los programas especiales como Ms Word y el programa estadístico SPSS 24 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas, figuras y el análisis estadístico.

Como resultado de trabajo de investigación se obtuvo, el 58,33% de los gerentes manifiestan tener de 51 a más años de edad, el 75,00% son del sexo masculino y el 58,33% cuentan con estudios superiores no universitarios. El 50,00% de los gerentes encuestados afirman que casi siempre realizan un diagnóstico de la situación por la que atraviesa su empresa, el 33,33% de los gerentes encuestados manifiestan que casi siempre documentan los procesos realizados en su empresa, el 66,67% de los encuestados manifiestan que casi siempre verifican el cumplimiento de plan de actividades al término de un periodo establecido, el 41,67% que casi siempre documentan las conclusiones de las actividades realizadas y el 33,33% de los encuestados manifiestan que casi siempre toman acciones correctivas frente a alguna falencia en el desarrollo de las actividades dentro de la organización.

Las principales características del enfoque de la calidad total como metodología de gestión de calidad de ciclo PHVA es planear, hacer, verificar y actuar. Estas dimensiones permitieron medir que no realizan una buena gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de este rubro, así mismo la mayoría de los empresarios tienen deficiencias en cuanto al planeamiento, establecer objetivos y procesos necesarios para lograr los resultados de acuerdo con lo planeado dentro de la organización, así mismo los gerentes de este rubro no aplican adecuadamente el ciclo PHVA, lo cual no permite mejorar la calidad del producto o servicio y lograr la satisfacción de los clientes.

Se recomienda a las micro y pequeñas empresas para poder identificar el enfoque de la calidad total, es necesario implementar el ciclo PHVA como metodología de gestión de calidad para la solución del problema y mejorar la calidad. Para mejorar los procesos de las actividades dentro de la organización se debe aplicar adecuadamente la metodología, teniendo en cuenta las dimensiones mencionadas anteriormente, se debe establecer objetivos y procesos necesarios para lograr resultados favorables y esperados en la empresa.

## II. Revisión de literatura

### 2.1. Antecedentes

Vidal (2014) en su tesis denominado *la calidad y su gestión en las organizaciones gallegas propuesta de un modelo de gestión de calidad total basado en el Modelo EFQM de Excelencia*. Tipo de estudio realizado para la investigación es cuantitativa. Muestra; 183 entidades; 384 centros de trabajo. El autor concluye que el 78,28% de los encuestados manifiesta que no genera recomendaciones y cambios dentro de la empresa de acuerdo a lo planeado y en base a los resultados obtenidos. El 65,55% de los encuestados tienen compromiso personal con el centro de trabajo así mismo tienen muy claro la misión, visión y valores de las entidades. Cabe destacar que el análisis empírico realizado se percibe con claridad el cumplimiento de la hipótesis fundamental del modelo EFQM de excelencia de que la correcta gestión de los criterios agentes: personas; estrategia; recursos procesos liderazgo; alianzas, productos y servicios lo cual influye de forma significativa y positiva en todos los resultados.

Tafur (2014) en su trabajo de investigación de *caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas sector construcción, rubro construcción de edificios completos o partes, obras de ingeniería en el distrito de Huaraz, 2014*. La metodología utilizada en la investigación es cuantitativa y descriptiva. Se tomó como muestra a 49 representantes a los cuales se les aplicó una encuesta de 08 preguntas, obteniendo como resultado. El 46,94% de los encuestados manifiestan que está de acuerdo con la definición de los objetivos de la empresa. El 34,69% de los encuestados mencionan estar medianamente de acuerdo con el análisis de la situación actual de la empresa. El 28,57% de los encuestados mencionan estar en desacuerdo con la implementación de soluciones en el proceso de realización de actividades. El 30,61% de los encuestados manifiestan estar en desacuerdo en medir y analizar los resultados obtenidos dentro de la empresa. El 34,69% de los encuestados indican estar en desacuerdo con establecer estándares para el desarrollo de las actividades

en la empresa. El 38,78% de los encuestados mencionan estar en desacuerdo con el registro y documentación de los resultados. Relativo a las conclusiones con el resultado de la investigación muestra que los gerentes no le toma importancia la aplicación de la metodología PHVA porque no hay interés por parte de los empresarios para mejorar la calidad, así mismo no establecen objetivos y procesos necesarios para lograr resultados favorables y satisfactorias para la empresa.

Huallpahuac (2015) investigación realizada sobre *caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de dos tenedores – Huaraz 2014*. La investigación realizada es descriptiva y cuantitativa, se realizó encuesta a 21 gerentes. Con el propósito de identificar las características de la gestión de calidad obteniendo como resultado, donde el 36,4% de los encuestados mencionan que no es necesario establecer objetivos y estrategias para lograr los resultados favorables. El 42,9% de los encuestados mencionan que no es necesario documentar ni establecer un sistema para medir los resultados obtenidos. El 33% de los encuestados indican que si establecen estándares para realizar las actividades así mismo cumplir con las expectativas de los clientes. El 42,9% de los encuestados mencionan que no es necesario evaluar ni medir los resultados obtenidos en la empresa. Concluye que hay deficiencia en la gestión de calidad, debido a que no se aplican la mejora continua así mismo se percibe que el mayor porcentaje de empresarios no implementan el ciclo PHVA lo cual es fundamental para la solución del problema y lograr la eficiencia en las organizaciones.

Pineda (2014) en su tesis sobre *caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro transporte turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014*. La metodología utilizada para la investigación es descriptiva y cuantitativa, se utilizó como muestra a 10 gerentes a los cuales se les aplicó una encuesta de 10 preguntas; obteniendo como resultado, donde el 50% de los encuestados mencionan que muy pocas veces analizan la situación actual de la empresa. El 50% de los encuestados manifiestan que muy pocas veces existen soluciones de problemas en el proceso de las

actividades. El 40% de los encuestados mencionan que muy pocas veces cumplen con las normas establecidas. El 70% de los encuestados manifiestan que muy pocas veces verifican el cumplimiento de las actividades que realizan. El 50% de los encuestados mencionan que muy pocas veces elaboran el plan de mejora frente algunas dificultades dentro de la organización. Relativo a las conclusiones los resultados de la investigación nos muestra que los gerentes no planifican, verifican ni evalúan las actividades realizadas en el proceso de prestación de servicios dentro de la empresa lo cual existe una deficiencia en la gestión de calidad por parte de los gerentes y no aplican el ciclo PHVA para mejorar la calidad en la prestación de servicio a los clientes.

Ureña (1998) en su tesis denominado *gestión estratégica de la calidad*, en el cual tuvo como objetivo identificar temas planteados a nivel corporativo alcance de los resultados globales para la empresa. Servir de ejercicio para poder solicitar el Premio Europeo a la calidad al año siguiente. Tipo de estudio; cuantitativo. Muestra, empresas de fabricación del territorio andaluz. Relativo a las conclusiones cabe destacar que existen múltiples y diferentes intentos de definición del concepto de calidad. Cuando el concepto se intenta circunscribir al ámbito de la calidad de bienes y servicios, el énfasis se pone en la aptitud para satisfacer necesidades, aptitud para el uso no sólo con relación a requisitos establecidos sino también requisitos implícitos, lo que añade la dificultad para el productor de bienes o servicios de la identificación de esas necesidades implícitas para proporcionarlas y aumentar el valor para los clientes.

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

### **2.2.1. Gestión de calidad**

La calidad tiene que ver con cuán adecuado es un producto o servicio para el uso que se pretende hacer de él; en decir, cumpla con las características que desea el cliente. Implica tratar de satisfacer las necesidades de los consumidores y, en la medida de lo posible, superar sus expectativas (Lizarzaburu, 2016, p.36).

El concepto de calidad ha evolucionado bastante desde sus orígenes. Este proceso ha permitido aumentar y refinar sus objetivos y lograr que se enfoque en la satisfacción plena de las expectativas de los consumidores de bienes y los usuarios de servicios (Lizarzaburu, 2016, p.37).

Carro y Gonzáles (2009) definen la calidad como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se brinda para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas del consumidor (p.1)

### **Principios de la gestión de calidad**

Según Noguez (2015) el principio de la gestión de la calidad es una regla básica que es aplicado para la dirección y operación de una organización, se basa a la implementación de un sistema de gestión en la mejora continua del desempeño de los objetivos a largo plazo, enfocándose en las necesidades y expectativas de los clientes y de todas las partes interesadas. Estos principios de la gestión de calidad están descritos en la Norma ISO 9001:2015, así mismo cada uno de estos principios son descritos y declarados, a base racional que justifica la implantación fundamental en la organización, la cual esta nueva versión de ISO 9001:2015 de los principios de la gestión de calidad son (p.16).

### **Enfoque al cliente**

Este enfoque de la gestión de la calidad está enfocado a los clientes con la finalidad de aumentar la satisfacción cumpliendo los requisitos del cliente, así mismo esforzarse a lograr sobrepasar sus necesidades y expectativas. El sostenibilidad y éxito de una organización se refleja al atraer y conservar la confianza de los clientes y las partes interesadas. La interacción de los aspectos de cada cliente proporciona una oportunidad de crear más valores para el cliente, así mismo comprender las necesidades actuales y futuras y sus requisitos, la cual contribuye al éxito de la organización (Noguez, 2015, pp.16-17).

## **Liderazgo**

En las organizaciones los líderes construyen la unidad de propósito y la dirección, así mismo crean condiciones dentro del sistema para que los colaboradores se involucren completamente en el desempeño y el logro de los objetivos de la organización. La creación de propósitos de delegar y dirigir implica que una organización se alinee a sus políticas, estrategias, recursos y procesos con el fin de lograr sus objetivos (Noguez, 2015, p.17).

## **Participación del personal**

En cualquier organización la participación del personal es un aspecto muy importante y todas las personas que integran a la empresa sean competentes y estén comprometidos y facultadas en entregar valor. Es importante involucrar a todas las personas que influyen dentro de la organización para gestionar de manera más eficiente y eficaz, así mismo el reconocimiento de las habilidades y los conocimientos de las personas facilitan la implicación en el logro de los objetivos dentro de la organización (Noguez, 2015, p.17).

## **Enfoque basado en procesos**

Las actividades se deben gestionar de manera sistemáticas, lo cual estos procesos están interrelacionados con el sistema y hace que se obtenga resultados más eficientes y eficaz, este sistema de gestión de la calidad compone de procesos interrelacionados que incluye a todos los procesos de la organización, lo cual los recursos y controles e interacciones permite a la organización mejorar su desempeño (Noguez, 2015, p.17).

## **Mejora**

Para alcanzar el éxito de una organización se debe poner mayor énfasis en mejorar el esfuerzo de las personas, con el fin de cumplir con el objetivo de satisfacción, así

mismo es importante que una organización tenga en cuenta los niveles actuales del desempeño para que afronten a los cambios internos y externos para crear nuevas oportunidades dentro de la organización (Noguez, 2015, p.17).

### **Toma de decisiones basada en la evidencia**

Las decisiones basadas en el análisis y evaluación de la información de los datos obtenidos tienen mayor probabilidad de lograr resultados deseados y esperados dentro de la organización. La toma de decisión en el proceso es complejo la cual crea cierta incertidumbre, esto implica distintos tipos y fuentes de elementos de entrada de la información obtenida (Noguez, 2015, pp.17-18).

Es importante el monitoreo y medir el proceso teniendo en cuenta las relaciones de causa y efectos y las consecuencias no previstas, el análisis de los hechos que evidencia puede conducir a una mayor confianza y objetividad en las decisiones tomadas dentro de la organización (Noguez, 2015, p.18).

### **Gestión de las relaciones**

La gestión de las relaciones de una organización con los proveedores desarrolla una relación de benéficos mutuas y logran el éxito sostenido en las organizaciones, la relación con las partes interesadas contribuye en el desempeño de las organizaciones. Cuando una organización gestiona las relaciones con los proveedores consiguen optimizar el impacto en su desempeño, la cual es fundamental la gestión de las relaciones con red de socios y proveedores y es más fácil lograr el éxito sostenido de una organización (Noguez, 2015, p.18).

#### **2.2.2. Calidad total**

Según Scherkenbach (1992) define que la gestión de la calidad total (TQM) es una filosofía empresarial que se enfoca en la búsqueda de la satisfacción del cliente indica que el proceso empresarial comienza con el cliente. “De hecho si no comienza con el cliente lo normal es que termine de repente con el cliente”. A pesar

de la nueva conciencia de entrega de valor al cliente, la gestión de la calidad implica mucho más para dar soluciones en cuanto a las expectativas de los clientes. La gestión de calidad implica una actitud por parte de toda la organización orientada a proporcionar valor al producto o servicio destinado al consumidor.

No basta con que la alta dirección de una compañía tenga claro que se debe ofrecer mejores productos, sino que es necesario que se transmita esta filosofía desde los escalafones más altos de la organización hasta el último de los trabajadores de dicha compañía. Según recoge Petra Mateos, una adecuada gestión total de la calidad supone (Scherkenbach, 1992).

a) Planificar la calidad: precede al inicio de toda actividad implica el desarrollo de los productos y procesos que mejor vayan a satisfacer las necesidades de los clientes (Scherkenbach, 1992).

b) Controlar la calidad: basándonos en las posibles desviaciones que se hayan producido en la realización de los procesos, para lo cual asumiremos el nivel fijado por la planificación como el nivel estándar (Scherkenbach, 1992).

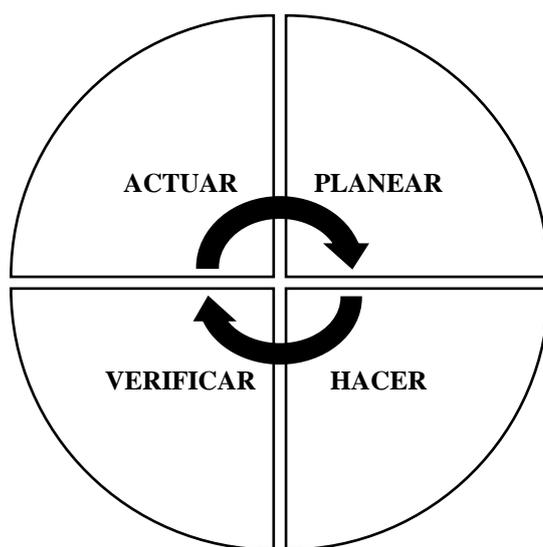
c) Mejorar la calidad: se trata de la actividad sistemática y organizada que trata de corregir las deficiencias originadas en la etapa de planificación, para poder así elevar las cotas de calidad en futuras planificaciones (Scherkenbach, 1992).

### **El ciclo PHVA**

Gutiérrez (2010) el ciclo PHVA es de gran importancia para estructurar y ejecución de actividad en cualquier área de la empresa para mejora de la calidad y aumentar la productividad en la organización. El ciclo PHVA también conocido como ciclo de Shewhart, ciclo de Deming o el ciclo de la calidad, la cual se desarrolla de manera profunda y objetiva que son cuatro pasos (p.120).

La primera etapa es planear: Éste se aplica en pequeña escala o sobre una base de ensayo, la segunda etapa es hacer: Se evalúa si se obtuvieron los resultados esperados, la tercera etapa es verificar: De acuerdo con lo anterior, se actúa en consecuencia y la cuarta la última etapa es actuar: Ya sea generalizando el plan si dio resultado y tomando medidas preventivas para que la mejora no sea reversible, o reestructurando el plan debido a que los resultados no fueron satisfactorios, con lo que se vuelve a iniciar el ciclo (Gutiérrez, 2010, p.120).

### **Conceptualización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total**



Fuente: Gutiérrez, (2010)

La filosofía del ciclo PHVA es de gran utilidad dentro de una organización, la implementación de esta metodología sirve para mejorar la calidad, la cual para cumplir efectivamente con el ciclo de la mejora es necesario usar herramientas básicas (Gutiérrez, 2010, p.120).

Según Alayo y Becerra (2014) definen el ciclo de Deming como una estrategia de mejora en la calidad en los procesos de una empresa, la cual es fundamental basarse en los cuatros pasos para lograr mejores resultados (p.9).

#### **a) Planear**

Es definir objetivos y procesos necesarios determinado la situación actual de la empresa para lograr los resultados de acuerdo con el resultado esperado, lo cual es necesario percibir las necesidades de los clientes y así obtener todos los datos necesarios disponibles para tener en cuenta (Alayo y Becerra, 2014, p.9).

#### **b) Hacer**

Es poner en acción las actividades planeadas anteriormente es necesario la implementación de la mejora y verificar los problemas que se presente; lo cual es esencial que se efectúen de acuerdo con lo planeado para ir evaluado los procesos de las actividades (Alayo y Becerra, 2014, p.9).

#### **c) Verificar**

Consiste en verificar y analizar los datos para comparar los resultados obtenidos y esperados, así mismo comprobar lo planeado y acciones realizadas se logró efectivamente los resultados deseados (Alayo y Becerra, 2014, p.9).

#### **d) Actuar**

Es de acuerdo con los resultados obtenidos se incorpora las mejoras en los procesos así mismo es importante documentar el ciclo para detectar errores y se vuelva aplicar el ciclo para mejorar los procedimientos de las actividades y logra los beneficios esperados (Alayo y Becerra, 2014, pp.9-10).

#### **Círculo de la mejora continua (Círculo de Deming)**

Según Lamata (2009) el ciclo PHVA se considera como el núcleo de toda iniciativa de calidad, permitiendo abordar actividades desde la más compleja a la más sencilla, lo cual es un sistema básico de la calidad. El proceso de gestión de cualquier

actividad en cualquier organización debe estar estructurado en cuatro tipos de actuaciones que se representan habitualmente mediante el ciclo PHVA es una metodología recomendada para la realización de cualquier actividad que permite lograr los resultados esperados en forma sistemática, partiendo de información confiable para la toma de decisiones (p.24).

### **2.2.3. Micro y pequeña empresa**

Arbulú (2005) define la legislación peruana a las micro pequeñas empresas (MYPE) como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios y están inscritos en el registro nacional de la micro y pequeña empresa (REMYPE).

#### **Características**

Según la ley N° 30056 las micro y pequeñas empresas deben ubicarse en una de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- a). Microempresa: Número total de trabajadores entre uno (1) y diez (10) y niveles de ventas anuales no mayores a 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- b). Pequeña empresa: Número total de trabajadores hasta un máximo de cincuenta (50).y niveles de ventas anuales entre 151 a un máximo de 1700 UIT
- c) Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1,700 UIT hasta el monto como máximo de 2,300 UIT (MEF, 2013)

#### **Importancia**

Zapata (2014) las MYPES son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas

cuentas la importancia de las MYPES como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a: Proporcionan abundantes puestos de trabajo, reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso, incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, son la principal fuente de desarrollo del sector privado, mejoran la distribución del ingreso y contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

#### **2.2.4. Sector manufactura, rubro fabricación de prendas de vestir**

##### **Definición**

La utilización más habitual de la noción de confección se encuentra en la industria textil. Por lo general, la acción de confeccionar aparece vinculada al corte, ya que son actividades imprescindibles para la creación de prendas de vestir. Las personas dedicadas a la costura, los modistas y los sastres son algunos de los especialistas que se dedican a la confección (Vargas, 2015)

La confección de prendas de vestir es una especialidad, generalmente industrial que no tiene carácter artesanal (Pérez, 2014)

##### **El sistema de calidad en la confección**

Angulo (2004) el sistema de calidad en la confección es un conjunto de acciones de control de calidad encadenadas de forma tal que su implementación asegura la calidad integral de todo el proceso de confección. Tenemos:

##### **Control de calidad de insumos, materias primas y avíos**

Consiste en la verificación de la calidad de insumos, materias primas y avíos por medio de ensayos comparativos respecto a especificaciones preestablecidas. Tiene como objetivo evaluar y seleccionar a los productos como a los proveedores de los mismos (Angulo, 2004).

### **Alcances de aplicación**

Materias primas (MP): hilos naturales y/o artificiales, tejidos naturales y/o artificiales, telas no tejidas. Avíos: cierres, botones, broches y apliques entre otros, Aditivos: parafinas, aceites, antiestáticos y entre otros (Angulo, 2004).

### **Descripción del proceso**

Se realiza la evaluación sobre una muestra del material antes de su compra mediante ensayos de identificación de fibras. Mediante los ensayos físicos normalizados se determinan los valores de los parámetros significativos como: título y torsión en hilados, ligamentos y resistencia al desgarre, tracción, abrasión para tejidos (Angulo, 2004).

Con ensayos químicos normalizados se miden las solideces de los colores al lavado, al agua clorada, y también a la luz; además de la estabilidad dimensional, y los valores de humectabilidad o impermeabilidad de los acabados, entre otras. Es importante realizar la evaluación del proveedor en aspectos como disponibilidad de entrega, relación calidad y precio, plazos de entrega y capacidad de financiamiento (Angulo, 2004).

### **Aspectos básicos del sector textil-confección**

En el sector textil-confección se pueden diferenciar tres ámbitos de estudio: el propio sector textil, el proceso de confección y la etapa de distribución comercial, que culmina en la compra de las prendas por parte de los consumidores finales. En la actualidad existen fabricantes que controlan sólo parte del proceso, mientras que otros abarcan desde el diseño y fabricación de las prendas hasta el desarrollo de sus propios canales de distribución y puntos de venta (De Juan, 2006).

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Calidad**

La calidad se basa en las actividades de mejora continua que implica a todos los integrantes de la organización, así mismo consiste en transformar como un nuevo sistema de gestión empresarial y es fundamental para la competitividad de las empresas (Bazán, 2018, p.48).

#### **La calidad total**

El sistema de la calidad total nos ayuda satisfacer las necesidades expectativas de los clientes, empleados, accionistas y toda la organización en general, basando en recursos que dispone: tecnología, materiales, personas y sistemas productivos (Muñoz, 2004).

#### **Planear**

Es designar los objetivos y procesos del sistema; sin dejar atrás los recursos importantes para el logro de los buenos resultados, teniendo en cuenta las necesidades del cliente y normas de la organización (Bazán, 2018, p.48).

#### **Hacer**

Llevar a cabo lo planeado (Bazán, 2018, p.49).

#### **Verificar**

Es monitorear el avance de los procesos, servicios y sin dejar atrás los productos, teniendo en cuenta los objetivos, normas internas, las actividades programadas y finalmente comunicar los resultados obtenidos (Bazán, 2018, p.49).

## **Actuar**

Tomar acciones correctivas necesarias para la mejora de la organización (Bazán, 2018, p.49).

## **Diagnóstico de la situación**

El diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto, que consiste en la recopilación de información de los resultados de un diagnóstico que muestra principales potencialidades y problemas de las actividades realizadas (Cauqueva, 2007).

## **Establecimiento de objetivo**

Establecer objetivos es determinar y definir el resultado que uno quiere lograr, lo cual es importante evaluar los resultados obtenidos de acuerdo con lo planeado (Martínez., 1995).

## **Establecimiento de estrategia**

La estrategia consiste en desarrollar una amplia fórmula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos (Carreto, 2009).

## **Misión de la organización**

La misión es la clave del éxito, la razón de ser de una empresa, así mismo una oportunidad para hacer negocios identificando las necesidades dentro de un contexto (Carreto, 2009).

## **Visión de la organización**

La visión de una empresa es ver hacia el futuro y sirve como guía para la toma de decisiones más adecuadas, desarrollando acciones de acuerdo a los sueños y esperanzas de todos los que forman parte de la organización viendo imagen positiva de la empresa (Carreto, 2009).

## **Plan de actividades**

Plan de actividad es un instrumento de planificación y gestión que permite llevar a cabo los fines de la organización, mediante una adecuada definición de los objetivos y metas que se pretenden alcanzar (Ulloa, 2017).

## **Implementar los procesos**

Un proceso son conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir objetivos previamente identificados (Roig, 1998).

## **Documentar el proceso**

Son acciones que permite ver los procesos que es considerado como etapas o sucesiones de las actividades realizadas (Contreras, 2013).

## **Verificar el cumplimiento de objetivos y estrategias**

Es la capacidad de ver y analizar las situaciones de la manera correcta es decir que la evaluación del desempeño puede definirse como el procedimiento mediante el cual se califica la actuación del empleado teniendo en cuenta el conocimiento y el desempeño en el cargo (Mogollon, 2013).

### **Capacitar al personal**

La capacitación o adiestramiento de personal se pueden definir como toda clase de enseñanza que se da con fines de preparar a los trabajadores convirtiendo sus aptitudes innatas en capacidades para el puesto requerido (Salinas, 2012).

### **Tomar acciones correctivas**

Las acciones correctivas representan las medidas tomadas frente a diversas causas que afectan el desarrollo óptimo de la organización, que pueden ser identificadas por medio del resultado o análisis de datos e indicadores, auditorias entre otros (Ibarra, 2014).

### **Recopilar lo aprendido**

Es la representación mental que surge a partir del razonamiento o de la imaginación de una persona que hace referencia al desarrollo o construcción de ideas abstractas a partir de las experiencias adquiridas (Carvajal, 2012).

### **III. Metodología**

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

El diseño de investigación fue no experimental y transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio. La investigación fue de tipo cuantitativo porque se realizó la recolección de datos fundamentando en la medición de las variables y conceptos las cuales son representadas mediante números que es analizado y aplicado a través de métodos estadísticos. El nivel de investigación es descriptivo porque se relató las características respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de prendas de vestir en el distrito de Huaraz,

#### **3.2. Población y muestra**

La población para este estudio fueron los gerentes de las MYPES del sector manufactura – rubro fabricación de prendas de vestir en el distrito de Huaraz. Para determinar la muestra se utilizaron datos proporcionados por la SUNAT, del cual se seleccionó a 12 establecimientos que tienen la denominación de fabricación de prendas de vestir, a los cuales se realizaron la encuesta de la cantidad total de establecimientos seleccionados determinando una población y muestra de 12 gerentes, debido a que la población es pequeña por ende se utilizó una muestra censal.

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

VARIABLE		Definición operacional			Escala de medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total	La gestión de calidad es definida como una actitud por parte de toda la organización orientada a proporcionar valor al producto o servicio para lograr la satisfacción del cliente.	<b>PLANEAR</b>	Es designar los objetivos y procesos del sistema; sin dejar atrás los recursos importantes para el logro de los buenos resultados, teniendo en cuenta las necesidades del cliente y normas de la organización.	Diagnóstico de la situación.	Likert
				Establecimiento de objetivos.	
				Establecimiento de estrategias.	
				Políticas y normas de trabajo.	
				Misión de la organización.	
				Visión de la organización.	
				Plan de actividades.	
				Análisis interno de la empresa.	
				Análisis externo de la empresa.	
	Establecimiento de estándares.				
	El sistema de calidad total nos ayuda satisfacer las necesidades expectativas de los clientes, empleados, accionistas y toda la organización en general, basando en recursos que dispone: tecnología, materiales, personas y sistemas productivos.	<b>HACER</b>	Llevar acabo lo planeado.	Implementar los procesos.	
				Documentar los procesos.	
				Verificar el cumplimiento de objetivos y estrategias.	
	<b>VERIFICAR</b>	Es monitorear el avance de los procesos, servicios y sin dejar atrás los productos, teniendo en cuenta los objetivos, normas internas, las actividades programadas y finalmente comunicar los resultado obtenidos.	Verificar el cumplimiento de políticas y normas.		
			Verificar el cumplimiento de plan de actividades.		
			Informar los resultados obtenidos		
			Documentar las conclusiones.		
			Capacitar al personal.		
Tomar acciones correctivas					
<b>ACTUAR</b>	Tomar acciones correctivas necesarias para la mejora de la organización.	Recopilar lo aprendido			
		Poner en práctica lo aprendido			
		Generar recomendaciones y observaciones.			

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

El presente trabajo de investigación se aplicó bajo una encuesta (técnica), en la cual se utilizó como instrumento un cuestionario dirigido a los gerentes de sector manufactura – rubro fabricación de prendas de vestir del distrito de Huaraz. El nivel de la gestión de la calidad esperada y percibida fue medida sobre la base de 22 atributos de los establecimientos de fabricación de prendas de vestir, los cuales fueron plasmados bajo el enfoque de la talidad total, se aplicó la respectiva encuesta la cual es realizada por elaboración propia, el cual posee cuatro alternativas de respuesta: (escala de Likert): Nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4). (Ver anexo N° 02). La misma que fue validado por 3 docentes de la escuela profesional de Administración (2016).

### **3.5. Plan de análisis**

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, para lo cual se recurrió a los informantes o las fuentes y los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel y el programa estadístico SPSS 24 para el procesamiento de datos y así se realizó la presentación en tablas, figuras y el análisis estadístico de fiabilidad los mismos que fueron evaluados a través del Alpha de Cronbach arrojando como resultado un total de 0,64 indica que es una escala aceptable.

### 3.6. Matriz de consistencia

Título: Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de prendas de vestir del distrito de Huaraz, 2015.

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de prendas de vestir del distrito de Huaraz, 2015?	<p><b>General:</b> Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de prendas de vestir del distrito de Huaraz, 2015.</p> <p><b>Específicos:</b> Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de prendas de vestir del distrito de Huaraz.  - Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de prendas de vestir del distrito de Huaraz.</p>	Gestión de Calidad bajo el enfoque de la calidad total	<p>La población en estudio consta de 12 gerentes del establecimiento de fabricación de prendas de vestir del distrito de Huaraz.</p> <p><b>Fuente:</b> SUNAT Huaraz / Mesa de partes - 2015.</p> <p><b>Muestra:</b> Censo La muestra se estableció por ser una población pequeña una encuesta censal a 12 gerentes.</p>	<p><b>Tipo:</b> La investigación es cuantitativa porque se realizó la recolección de datos fundamentando en la medición de las variables.</p> <p><b>Nivel:</b> La investigación es descriptivo porque se relató las características respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2015.</p> <p><b>Diseño:</b> La investigación es no experimental y transversal porque se recolecto los datos en un solo momento, en un tiempo único.</p>	<p>Técnica: - Encuesta.</p> <p>Instrumento: - Cuestionario.</p>

### **3.7. Principios éticos**

En el presente trabajo se hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se reconocerá que toda información del presente trabajo será utilizada para fines académicos exclusivamente.

## IV. Resultados

### 4.1. Resultados

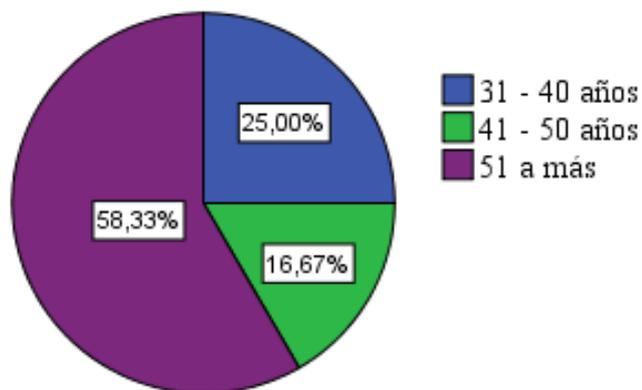
Resultados respecto a las características de los gerentes de las MYPES del sector manufactura del rubro fabricación de prendas de vestir del distrito de Huaraz, 2015.

#### Características de los representantes

Tabla 1. *Edad de los representantes de las MYPES*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual
31 - 40 años	3	25.0
41 - 50 años	2	16.7
51 a más	7	58.3
Total	12	100.0

*Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES*



*Figura 1. Edad de los representantes de las PYPES*

*Fuente. Tabla 1*

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 58,33% manifiesta tener 51 años de edad a más, seguido un 25,00% con una edad de 31 a 40 años y el 16,67% de 41 a 50 años.

Tabla 2. Distribución según género

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Masculino	9	75.0
Femenino	3	25.0
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

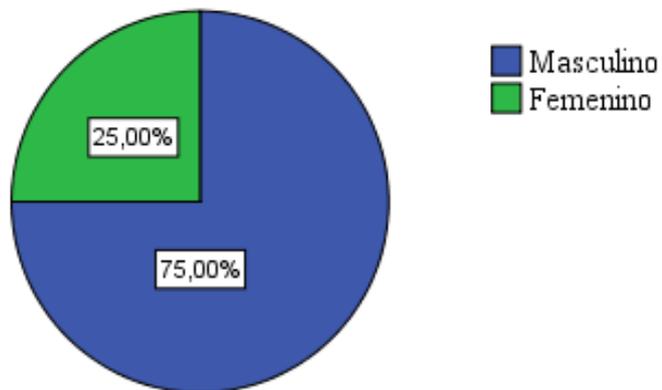


Figura 2. Distribución según género

Fuente. Tabla 2

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 75,00% son de género masculino y el 25,00% de género femenino.

Tabla 3. Distribución según el grado de instrucción

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Secundaria (Completa) (Incompleta)	5	41.7
Sup. No Univ. (Completa) (Incompleta)	7	58.3
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

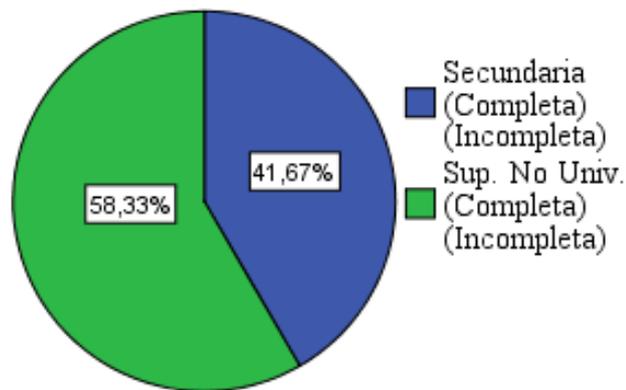


Figura 3. Distribución según el grado de instrucción

Fuente. Tabla 3

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 58,33% tienen grado de instrucción Sup. No Univ. (completa)(incompleta) y el 41,67% tienen el grado de instrucción secundario (completa)(incompleta).

## Datos respecto a la gestión de calidad

Tabla 4. *Distribución según, realiza un diagnóstico de la situación por la que atraviesa su empresa*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual
A veces	2	16.7
Casi siempre	6	50.0
Siempre	4	33.3
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

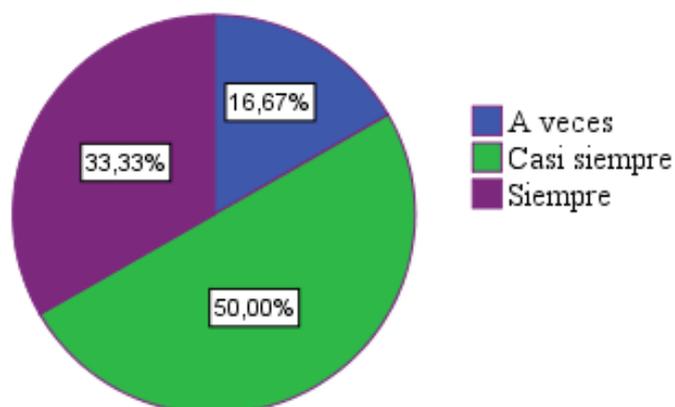


Figura 4. *Distribución según, realiza un diagnóstico de la situación por la que atraviesa su empresa*

Fuente. Tabla 4

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 50,00% manifiesta que casi siempre realizan un diagnóstico de la situación por la que atraviesa su empresa, seguido un 33,33% responde siempre y un 16,67% menciona a veces.

Tabla 5. Distribución según, establece objetivos para su organización

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa Porcentual
Casi siempre	5	41.7
Siempre	7	58.3
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

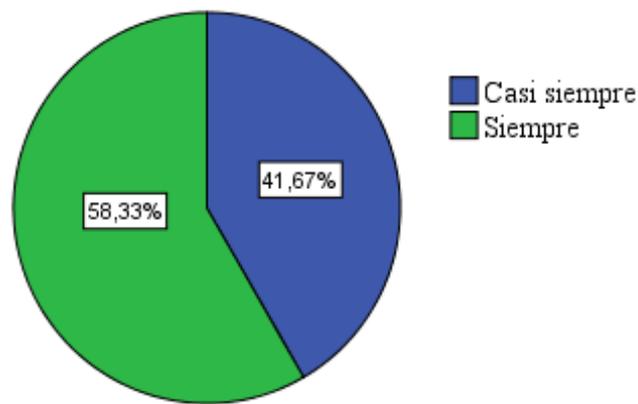


Figura 5. Distribución según, establece objetivos para su organización

Fuente. Tabla 5

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 58,33% manifiesta que siempre establecen objetivos para su organización y un 41,67% responde casi siempre.

Tabla 6. *Distribución según, establece estrategias para su organización*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa Porcentual
Casi siempre	4	33.3
Siempre	8	66.7
Total	12	100.0

*Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES*

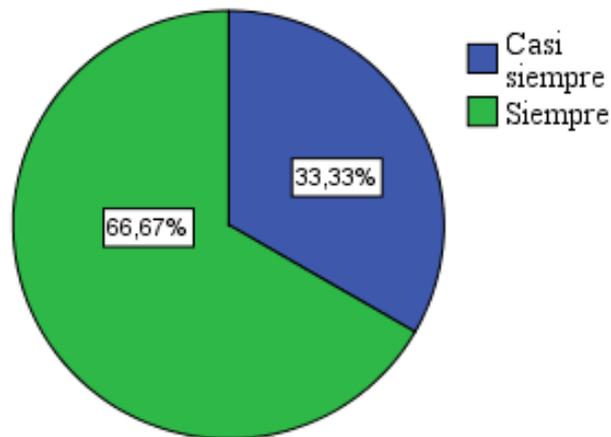


Figura 6. *Distribución según, establece estrategias para su organización*

*Fuente Tabla 6*

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 66,67% manifiesta que siempre establecen estrategias para su organización y un 33,33% responde casi siempre.

Tabla 7. Distribución según, establece políticas y normas de trabajo para las operaciones de su empresa

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Casi siempre	7	58.3
Siempre	5	41.7
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

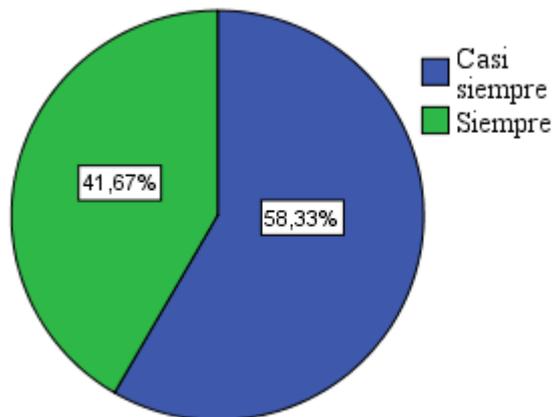


Figura 7. Distribución según, establece políticas y normas de trabajo para las operaciones de su empresa

Fuente. Tabla 7

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 58,33% manifiesta que casi siempre establecen políticas y normas de trabajo para las operaciones de su empresa y un 41,67% responde siempre.

Tabla 8. *Distribución según, la empresa da a conocer su misión a sus trabajadores*

	Frecuencia	Frecuencia relativa
	Absoluta	Porcentual
A veces	1	8.3
Casi siempre	4	33.3
Siempre	7	58.3
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

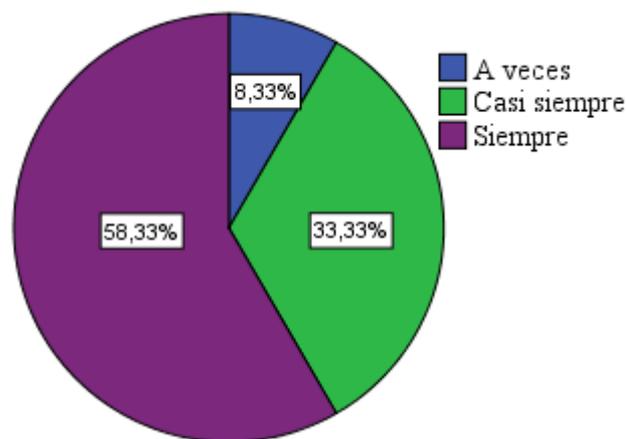


Figura 8. *Distribución según, la empresa da a conocer su misión a sus trabajadores*

Fuente. Tabla 8

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 58,33% manifiesta que siempre la empresa da a conocer su misión a sus trabajadores, seguido un 33,33% responde casi siempre y un 8,33% menciona a veces.

Tabla 9. Distribución según, la empresa da a conocer su visión a sus trabajadores

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual
A veces	1	8.3
Casi siempre	4	33.3
Siempre	7	58.3
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

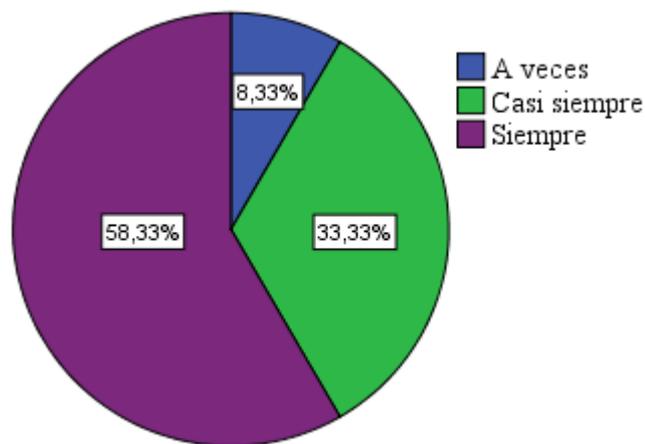


Figura 9. Distribución según, la empresa da a conocer su visión a sus trabajadores

Fuente. Tabla 9

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 58,33% manifiesta que siempre la empresa da a conocer su visión a sus trabajadores, seguido un 33,33% responde casi siempre y un 8,33% menciona a veces.

Tabla 10. Distribución según, realiza plan de actividades para su organización

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Casi siempre	7	58.3
Siempre	5	41.7
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

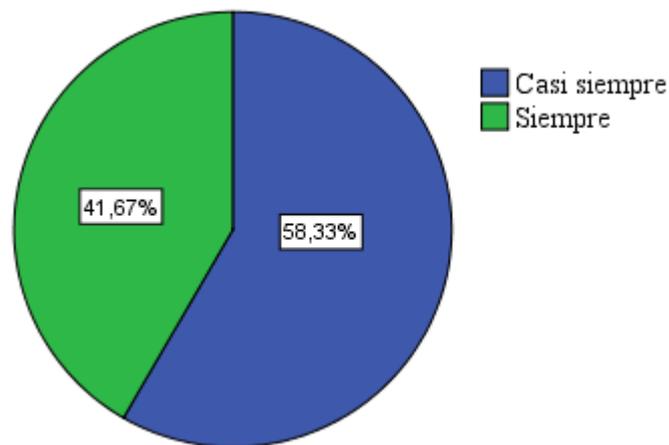


Figura 10. Distribución según, realiza plan de actividades para su organización

Fuente. Tabla 10

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 58.33% manifiesta que casi siempre realizan plan de actividades para su organización y un 41.67% responden siempre.

Tabla 11. Distribución según, se realiza el análisis interno de la empresa

	Frecuencia	Frecuencia relativa
	Absoluta	Porcentual
A veces	3	25.0
Casi siempre	6	50.0
Siempre	3	25.0
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

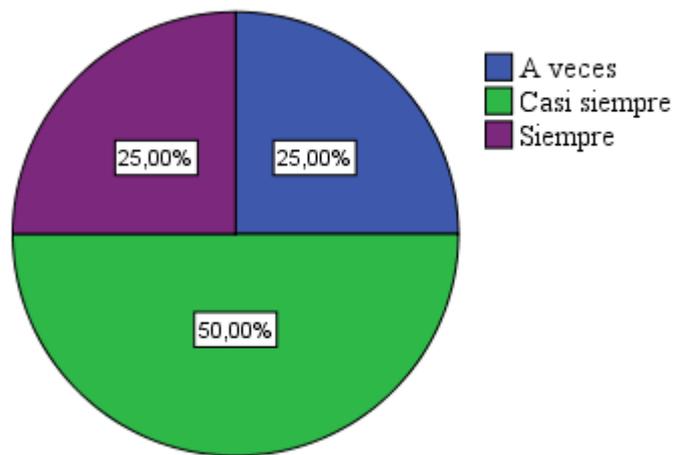


Figura 11. Distribución según, se realiza el análisis interno de la empresa

Fuente. Tabla 11

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 50,00% manifiesta que casi siempre realizan el análisis interno de la empresa, seguido un 25,00% responde siempre y un 25,00% menciona a veces.

Tabla 12. Distribución según, se realiza el análisis externo de la empresa

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa Porcentual
A veces	3	25.0
Casi siempre	6	50.0
Siempre	3	25.0
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

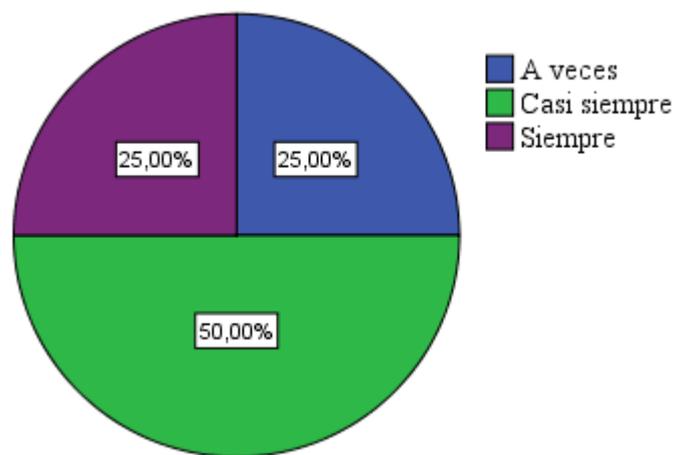


Figura 12. Distribución según, se realiza el análisis externo de la empresa

Fuente. Tabla 12

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 50,00% manifiesta que casi siempre realizan el análisis externo de la empresa, seguido un 25,00% responde siempre y un 25,00% menciona a veces.

Tabla 13. *Distribución según, establece estándares para la ejecución de las actividades en su organización*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa Porcentual
Casi siempre	4	33.3
Siempre	8	66.7
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

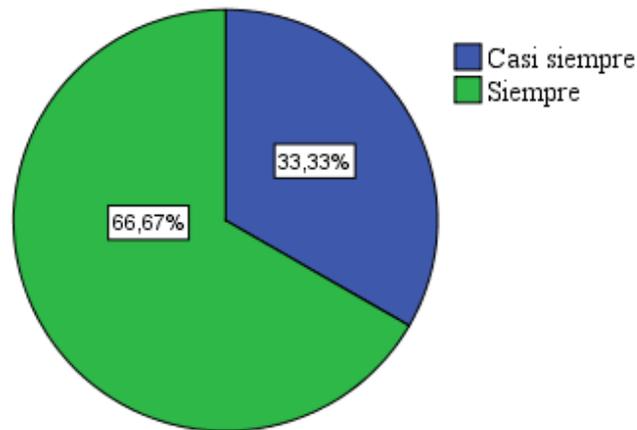


Figura 13. *Distribución según, establece estándares para la ejecución de las actividades en su organización*

Fuente. Tabla 13

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 66,67% manifiesta que siempre establecen estándares para la ejecución de las actividades en su organización y un 33,33% responde casi siempre.

Tabla 14. *Distribución según, existen procesos definidos e implementados en su empresa*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa Porcentual
Casi siempre	8	66.7
Siempre	4	33.3
Total	12	100.0

*Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES*

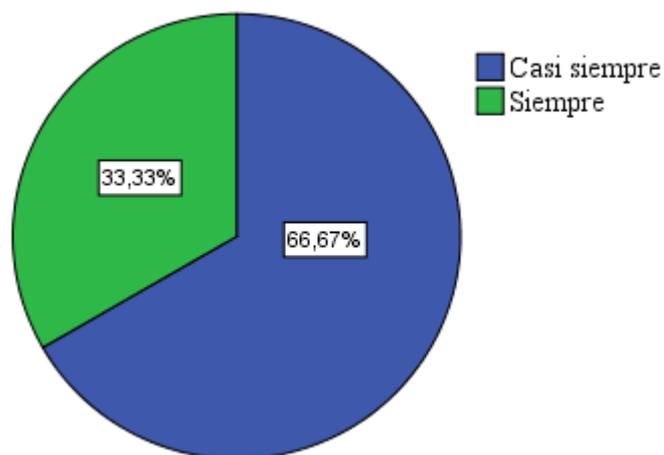


Figura 14. *Distribución según, existen procesos definidos e implementados en su empresa*

*Fuente. Tabla 14*

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 66,67% manifiesta que casi siempre existen procesos definidos e implementados en su empresa y un 33,33% responde siempre.

Tabla 15. *Distribución según, documenta los procesos realizados en su empresa*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
A veces	1	8.3	8.3
Casi siempre	4	33.3	41.7
Siempre	7	58.3	100.0
Total	12	100.0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

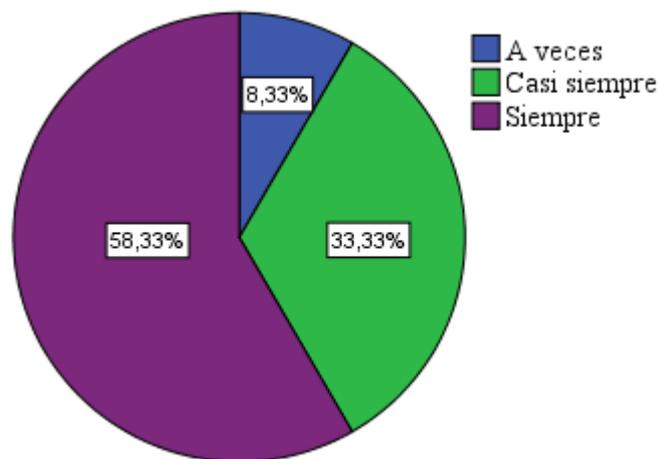


Figura 15. *Distribución según, documenta los procesos realizados en su empresa*

Fuente. Tabla 15

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 58,33% manifiesta que siempre documentan los procesos realizados en su empresa, seguido un 33,33% responde casi siempre y un 8,33% menciona a veces.

Tabla 16. *Distribución según, verifica el cumplimiento de objetivos y estrategias en su empresa*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Casi siempre	3	25.0
Siempre	9	75.0
Total	12	100.0

*Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES*

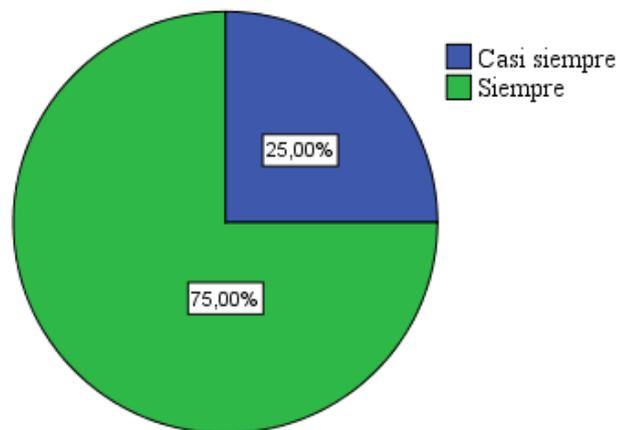


Figura 16. *Distribución según, verifica el cumplimiento de objetivos y estrategias en su empresa*

*Fuente. Tabla 16*

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 75,00% manifiesta que siempre verifican el cumplimiento de objetivos y estrategias en su empresa y un 25,00% responde casi siempre.

Tabla 17. *Distribución según, verifica el cumplimiento de políticas y normas en su organización*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa Porcentual
A veces	1	8.3
Casi siempre	2	16.7
Siempre	9	75.0
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

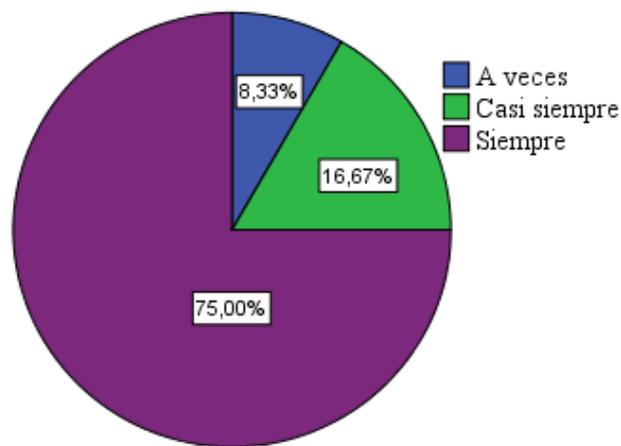


Figura 17. *Distribución según, verifica el cumplimiento de políticas y normas en su organización*

Fuente. Tabla 17

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 75,00% manifiesta que siempre verifican el cumplimiento de políticas y normas en su organización, seguido un 16,67% responde casi siempre y un 8,33% menciona a veces.

Tabla 18. Distribución según, verifica el cumplimiento de plan de actividades al término de un periodo establecido

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Casi siempre	8	66.7
Siempre	4	33.3
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

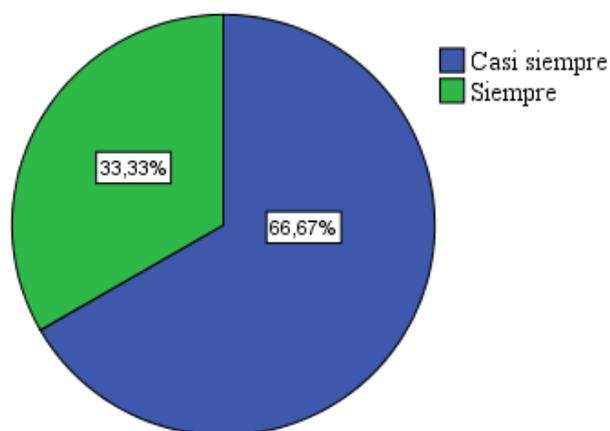


Figura 18. Distribución según, verifica el cumplimiento de plan de actividades al término de un periodo establecido

Fuente. Tabla 18

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 66,67% manifiesta que casi siempre verifican el cumplimiento de plan de actividades al término de un periodo establecido y un 33,33% responde siempre.

Tabla 19. *Distribución según, informa los resultados obtenidos a toda la organización*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
A veces	1	8.3
Casi siempre	6	50.0
Siempre	5	41.7
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

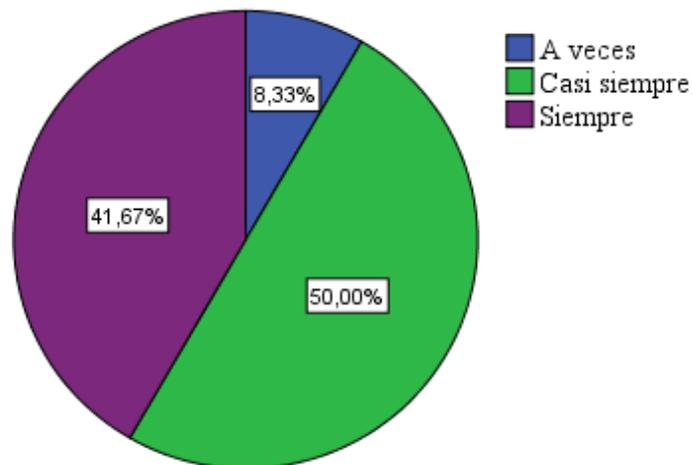


Figura 19. *Distribución según, informa los resultados obtenidos a toda la organización*

Fuente. Tabla 19

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 50,00% manifiesta que casi siempre informan los resultados obtenidos a toda la organización, seguido un 41,67% responde siempre y un 8,33% menciona a veces.

Tabla 20. Distribución según, documenta las conclusiones de las actividades realizadas

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual
A veces	2	16.7
Casi siempre	5	41.7
Siempre	5	41.7
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

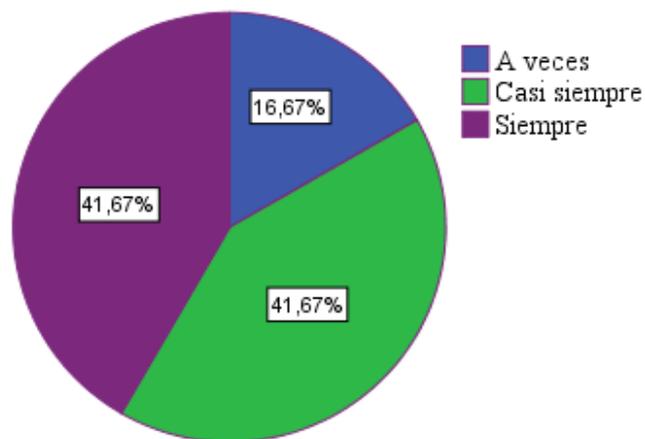


Figura 20. Distribución según, documenta las conclusiones de las actividades realizadas

Fuente. Tabla 20

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 41,67% manifiesta que siempre documentan las conclusiones de las actividades realizadas, seguido un 41,67% responde casi siempre y un 16,67% menciona a veces.

Tabla 21. *Distribución según, capacita a su personal para mejorar el desempeño laboral*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Casi siempre	4	33.3
Siempre	8	66.7
Total	12	100.0

*Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES*

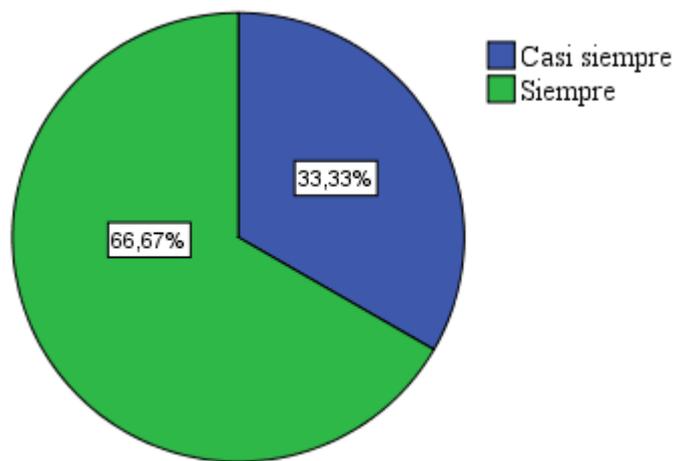


Figura 21. *Distribución según, capacita a su personal para mejorar el desempeño laboral*

*Fuente. Tabla 21*

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 66,67% manifiesta que siempre capacita a su personal para mejorar el desempeño laboral y un 33,33% responde casi siempre.

Tabla 22. Distribución según, toma acciones correctivas frente a alguna falencia en el desarrollo de su organización

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Casi siempre	4	33.3
Siempre	8	66.7
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

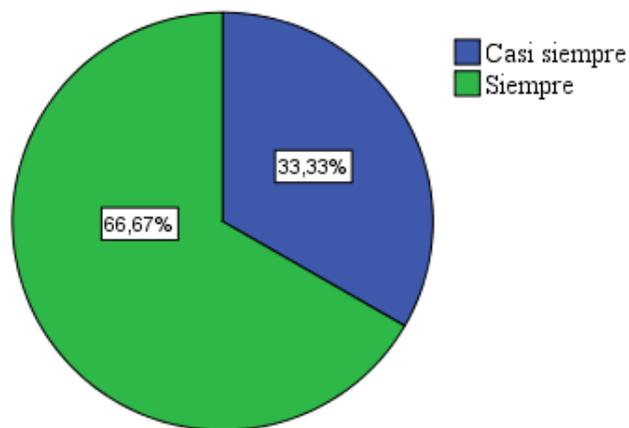


Figura 22. Distribución según, toma acciones correctivas frente a alguna falencia en el desarrollo de su organización

Fuente. Tabla 22

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 66,67% manifiesta que siempre toman acciones correctivas frente a alguna falencia en el desarrollo de su organización y un 33,33% responde casi siempre.

Tabla 23. Distribución según, recopila lo aprendido en su organización

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Casi siempre	5	41.7
Siempre	7	58.3
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

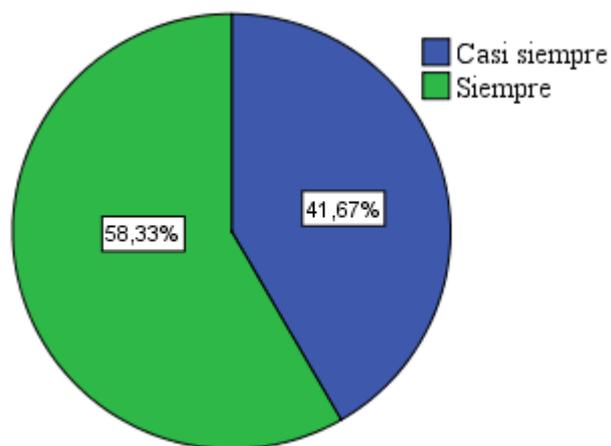


Figura 23. Distribución según, recopila lo aprendido en su organización

Fuente. Tabla 23

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 58,33% manifiesta que siempre recopilan lo aprendido en su organización y un 41,67% responde casi siempre.

Tabla 24. Distribución según, pone en práctica lo aprendido en su organización

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Casi siempre	3	25.0
Siempre	9	75.0
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

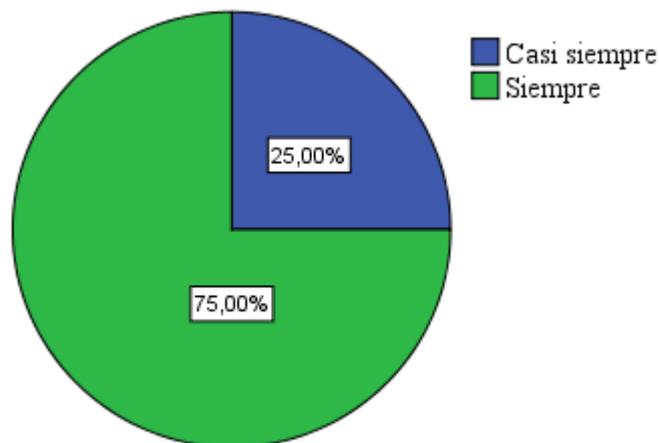


Figura 24. Distribución según, pone en práctica lo aprendido en su organización

Fuente. Tabla 24

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 75,00% manifiesta que siempre ponen en práctica lo aprendido en su organización y un 25,00% responde casi siempre.

Tabla 25. Distribución según, genera recomendaciones y observaciones de los resultados obtenidos en su empresa

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Casi siempre	1	8.3
Siempre	11	91.7
Total	12	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

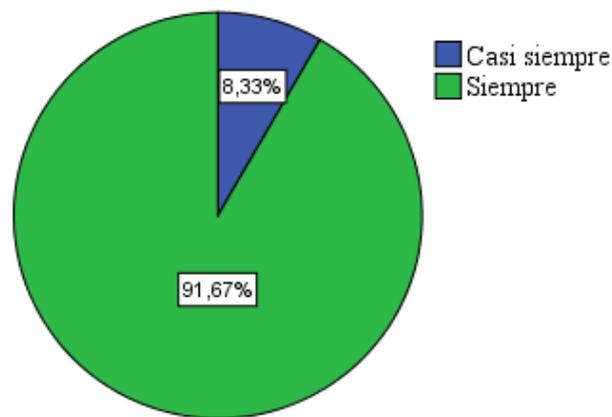


Figura 25. Distribución según, genera recomendaciones y observaciones de los resultados obtenidos en su empresa

Fuente. Tabla 25

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 91,67% manifiesta que siempre generan recomendaciones y observaciones de los resultados obtenidos en su empresa y un 8,33% responde casi siempre.

## **4.2. Análisis de resultados**

Referente a las características de los gerentes de las MYPES del sector manufactura del rubro fabricación de prendas de vestir del distrito de Huaraz, 2015.

### **Características de los representantes de las PYPES**

En cuanto a los datos generales de los gerentes de las micro y pequeñas empresas de sector manufactura – rubro fabricación de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, el 58,33% de los representantes manifiestan tener de 51 a más años de edad (Tabla 1) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Pineda (2014) donde menciona que el 50% de los representantes tienen de 31 a 40 años de edad, también contrastan con los resultados encontrados por Tafur (2014) donde menciona que el 51,02% de los representantes tienen de 36 a 45 años de edad, también contrasta con los resultados encontrados por Hallpahuque (2015) quien manifiesta que el 33,3% de los representantes tienen 36 a 45 años de edad. Estos resultados nos muestran que la mayoría de los gerentes de las micro y pequeñas empresas son adultos.

Con respecto al género el 75,00% de gerente son de sexo masculino (Tabla 2) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Pineda (2014) quien menciona que el 90% de los gerentes son de sexo masculino, así mismo coinciden con los resultados encontrados por Tafur (2014) quien indica que el 73,47% de los representantes son de sexo masculino. Estos resultados nos muestran que la mayoría de los gerentes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino.

Con respecto al grado de instrucción el 58,33% cuentan con estudios superiores no universitarios (Tabla 3) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Hallpahuque (2015) quien menciona que el 33,3% cuentan con estudios superiores universitarios, mientras coinciden con los resultados encontrados por Pineda (2014) quien menciona que el 70% de los gerentes tienen un grado de instrucción superior no universitario. Estos resultados nos muestran que los

representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de prendas de vestir cuentan con estudios superiores no universitarios.

### **Respecto a la gestión de calidad**

El 50,00% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, afirman que casi siempre realizan un diagnóstico de la situación por la que atraviesa su empresa (Tabla 4) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Pineda (2014) donde el 50% de los gerentes mencionan que muy pocas veces analizan la situación actual de la empresa, también contrastan con los resultados encontrados por Tafur (2014) quien indica que el 34,69% de los gerentes están medianamente de acuerdo con el análisis de la situación actual de la empresa. Estos resultados nos muestran que realizan un diagnóstico, pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por Cauqueva (2007) nos menciona que el diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto, que consiste en la recopilación de información de los resultados de un diagnóstico que muestra principales potencialidades y problemas de las actividades realizadas.

El 41,67% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre establecen objetivos para su organización (Tabla 5) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Huallpahuque (2015) quien menciona que el 36,4% de gerentes indican que no es necesario establecer objetivos y estrategias para lograr los resultados favorables. Mientras coinciden con los resultados encontrados por Tafur (2014) quien manifiesta que el 46,94% de los gerentes están de acuerdo con la definición de los objetivos de la empresa. Estos resultados nos muestran que establecen objetivos, pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por Martínez (1995) nos menciona que establecer objetivos es determinar y definir el resultado que uno quiere lograr, lo cual es importante evaluar los resultados obtenidos de acuerdo con lo planeado

El 33,33% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre establecen estrategias para su organización (Tabla 6)

estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Huallpahuque (2015) quien menciona que el 36,4% de gerentes indican que no es necesario establecer objetivos y estrategias para lograr los resultados favorables. Estos resultados nos muestran que establecen estrategia para su organización, pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por Carreto (2009) nos menciona que la estrategia consiste en desarrollar una amplia formula de cómo la empresa va a competir, como se debe asignar los recursos necesarios para lograr los objetivos planeados.

El 58,3% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre establecen políticas y normas de trabajo para las operaciones de su empresa (Tabla 7) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Pineda (2014) quien menciona que el 40% de gerentes indican que muy pocas veces cumplen con las normas establecidas. Estos resultados nos muestran que la mayoría de los gerentes establecen políticas y normas de trabajo, pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por OIT (2008) nos menciona que todo estado que ratifique el convenio deberá formular y aplicar una política encaminada a estimular el crecimiento y el desarrollo económico, elevar el nivel de vida, satisfacer las necesidades, resolver problemas del desempeño y del subempleo.

El 33,33% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre la empresa da a conocer su misión a sus trabajadores (Tabla 8) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Vidal (2014) quien indica que el 65,55% de los encuestados tienen compromiso personal con el centro de trabajo, también tienen muy claro la misión, visión y valores de las entidades. Estos resultados nos muestra que la empresa da a conocer su misión, pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por Carreto (2009) nos menciona que la misión es la clave del éxito, la razón de ser de una empresa, así mismo una oportunidad para hacer negocios identificando las necesidades dentro de un contexto.

El 33,33% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre la empresa da a conocer su visión a sus trabajadores (Tabla 9) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Vidal (2014) quien indica que el 65,55% de los gerentes tienen compromiso personal con el centro de trabajo así mismo tienen muy claro la misión, visión y valores de las entidades. Estos resultados nos muestran que la empresa da a conocer su visión, pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por Carreto (2009) nos menciona que la visión de una empresa es ver hacia el futuro y sirve como guía para la toma de decisiones más adecuadas, desarrollando acciones de acuerdo a los sueños y esperanzas de todos los que forman parte de la organización viendo imagen positiva de la empresa.

El 58,33% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre realizan plan de actividades para su organización (Tabla 10) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Pineda (2014) quien indica que el 50% de los gerentes mencionan que muy pocas veces elaboran el plan de mejora frente algunas dificultades dentro de la organización. Estos resultados nos muestran que la mayoría de los gerentes realizan plan de actividades, pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por Ulloa (2017) nos menciona que el plan de actividad es un instrumento de planificación y gestión que permite llevar a cabo los fines de la organización, mediante una adecuada definición de los objetivos y metas que se pretenden alcanzar.

El 25,00% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre realizan el análisis interno de la empresa (Tabla 11) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Tafur (2014) quien indica que el 34,69% de los gerentes están medianamente de acuerdo con el análisis interno y externo de la empresa. Estos resultados nos muestran que hay organizaciones que no siempre realizan el análisis interno de la empresa, lo cual es fundamentado por Garrido (2014) nos menciona que el análisis interno de la empresa evalúa el desempeño y las capacidades de una organización, es el análisis

de los puntos claves que condicionan ciertas fortalezas y debilidades de los recursos de la empresa.

El 50,00% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre realizan el análisis externo de la empresa (Tabla 12) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Tafur (2014) quien indica que el 34,69% de los gerentes están medianamente de acuerdo con el análisis interno y externo de la empresa. Estos resultados nos muestran que no siempre realizan el análisis externo de la empresa, lo cual es fundamentado por Garrido (2014) nos menciona que el análisis externo sirve como información para evaluar el entorno macroeconómico, precios, producción y expectativas generales que tiene la organización.

El 33,33% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre se establecen estándares para la ejecución de las actividades en su organización (Tabla 13) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Huallpahuque (2015) quien indica que el 33% de los gerentes que si establecen estándares para realizar las actividades así mismo cumplir con las expectativas de los clientes. Estos resultados nos muestran que establecen estándares, pero no en su totalidad, la cual es fundamentado por Concha y Marín (2005) nos mencionan que los estándares son medios para establecer lo que debe realizar, que representan el desempeño deseado y que desempeño debe aceptarse lo normal o deseado.

El 66,67% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre existen procesos definidos e implementados en su empresa (Tabla 14) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Pineda (2014) quien indica que el 50% de los gerentes mencionan que muy pocas veces existen soluciones de problemas en el proceso de las actividades realizadas, mientras coinciden con los resultados encontrados por Tafur (2014) quien indica que el 28,57% de los gerentes están en desacuerdo con la implementación de soluciones en el proceso de realización de actividades. Estos resultados nos

muestran que tienen procesos definidos e implementados, pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por Roig (1998) nos menciona un proceso son conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir objetivos previamente identificados.

El 33,33% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre documenta los procesos realizados en su empresa (Tabla 15) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Tafur (2014) quien indica que el 38,78% de los gerentes están en desacuerdo con el registro y documentación de los resultados de las actividades realizadas. También contrastan con los resultados encontrados por el Huallpahuque (2015) quien indica que el 42,9% de los gerentes mencionan que no es necesario documentar ni establecer un sistema para medir los resultados obtenidos. Estos resultados nos muestran que no siempre documentan los procesos realizados, lo cual es fundamentado por Contreras (2013) nos menciona que son acciones que permite ver los procesos que es considerado como etapas o sucesiones de las actividades realizadas.

El 25,00% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre verifican el cumplimiento de objetivos y estrategias en su empresa (Tabla 16) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Pineda (2014) quien menciona que el 70% de los gerentes muy pocas veces verifican el cumplimiento de las actividades. Estos resultados nos muestran que verifican el cumplimiento de objetivos y estrategias, pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por Mogollon (2013) nos menciona que es la capacidad de ver y analizar las situaciones de la manera correcta es decir que la evaluación del desempeño puede definirse como el procedimiento mediante el cual se califica la actuación del empleado teniendo en cuenta el conocimiento y el desempeño en el cargo.

El 16,67% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre verifican el cumplimiento de políticas y normas en su organización (Tabla 17) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Pineda (2014) quien menciona que el 40% de los gerentes muy pocas veces cumplen con las normas establecidas por la empresa. Estos resultados nos muestran que verifican el cumplimiento de políticas y normas, pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por Del Prado (2013) nos menciona que el cumplimiento de políticas y normas es de gran importancia para el trabajo y para la empresa, lo cual tienen que tener muy claro cómo actuar en caso de que haya errores o fallas en el proceso para obtener un mejor resultado.

El 66,67% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre verifican el cumplimiento de plan de actividades al término de un periodo establecido (Tabla 18) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Pineda (2014) quien indica que el 70% de los gerentes muy pocas veces verifican el cumplimiento de las actividades. Estos resultados nos muestran que verifican el cumplimiento de plan de actividades, pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por MTPE (2013) nos menciona que la evaluación deberá realizarse considerando la información sobre la organización, valorando los riesgos existentes en función de criterios, los materiales utilizados, las características y complejidad del trabajo, y el estado de salud de los trabajadores, los equipos existentes y objetivos que brinden confianza sobre los resultados a alcanzar.

El 50,00% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre se informan los resultados obtenidos a toda la organización (Tabla 19) este resultado nos muestra que la mayoría de gerentes informan los resultados obtenidos, pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por Ávila (2009) nos menciona que ayudar a los individuos a alinear su propia imagen con la realidad, por lo que puede ser considerado como un espejo que devuelve a la persona la imagen de lo que está haciendo o de cómo se está desarrollando en la empresa.

El 41,67% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre documentan las conclusiones de las actividades realizadas (Tabla 20) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Tafur (2014) quien indica que el 38,78% de los gerentes están en desacuerdo con el registro y documentación de los resultados obtenidos. Estos resultados nos muestran que documentan las conclusiones, pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por Bert (2002) nos menciona que la información obtenida se relaciona con los hechos que han ocurrido en el proceso de las actividades realizadas y se utiliza en general la información para organizar diferentes tipos de intervención en esos hechos.

El 33,33% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre capacitan a su personal para mejorar el desempeño laboral (Tabla 21) este resultado nos muestra que capacitan a su personal pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por Salinas (2012) nos menciona para que se efectúe exitosamente la capacitación o adiestramiento de personal se pueden definir como toda clase de enseñanza que se da con fines de preparar a los trabajadores convirtiendo sus aptitudes innatas en capacidades para el puesto requerido.

El 33,33% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre toman acciones correctivas frente a alguna falencia en el desarrollo de su organización (Tabla 22) estos resultados contrastan con el resultados encontrados por Pineda (2014) quien menciona que el 50% de los gerentes indican que muy pocas veces elaboran el plan de mejora frente algunas dificultades dentro de la organización. Estos resultados nos muestran que toma acciones correctivas, pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por Ibarra (2014) nos menciona que las acciones correctivas representan las medidas tomadas frente a diversas causas que afectan el desarrollo óptimo de la organización, que pueden ser identificadas por medio del resultado o análisis de datos e indicadores, auditorias y entre otros.

El 41,67% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre recopilan lo aprendido en su organización (Tabla 23) este resultado nos muestra que recopilan lo aprendido, pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por Carvajal (2012) nos menciona que es la representación mental que surge a partir del razonamiento o de la imaginación de una persona que hace referencia al desarrollo o construcción de ideas abstractas a partir de las experiencias adquiridas.

El 25,00% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre ponen en práctica lo aprendido en su organización (Tabla 24) este resultado nos muestra que ponen en práctica lo aprendido, pero no en su totalidad, lo cual es fundamentado por Martínez (2014) nos menciona que toda empresa existe porque ha sido capaz de aprender, no perder ese conocimiento y transferirlo a sus trabajadores, la supervivencia de las empresas depende de lo que sea capaz de seguir adquiriendo nuevos conocimientos para ello lo fundamental es la capacidad de aprender.

El 8,33% de gerentes encuestados del rubro fabricación de prendas de vestir, manifiestan que casi siempre generan recomendaciones y observaciones de los resultados obtenidos en su empresa (Tabla 25) estos resultados contrastan con el resultados encontrados por Vidal (2014) quien menciona que el 78,28% de los encuestados generan recomendaciones y cambios dentro de la empresa de acuerdo a lo planeado y en base a los resultados obtenidos. Estos resultados nos muestran que no siempre genera recomendaciones y observaciones, lo cual es fundamentado por Hernandez (2012) nos menciona que es importante reconocer y elogiar el buen trabajo de los colaboradores, así como también cuestionar sin agredir u ofender aquello que no esté cumpliendo con las actividades designadas.

## **V. Conclusiones**

### **5.1. Conclusiones**

Se concluye que, en las micro y pequeñas empresas de este rubro se percibe deficiencias en la gestión de calidad, debido a que no hay un interés por parte de los gerentes y/o dueños de la empresa por mejorar o implementar plan de mejora en diferentes aspectos dentro de la organización.

Los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de prendas de vestir, la mayoría tiene de 51 a más años de edad, la mayor cantidad son de sexo masculino y con estudios superiores no universitarios. Esto permite observar que este grupo de personas en particular son adultos, quienes consideran importante la gestión de calidad en la empresa.

El las micro y pequeñas empresas de Huaraz, hay deficiencia en la caracterización de la gestión de calidad, los resultados del estudio muestra que la mayoría de los gerentes no aplican de manera adecuada el ciclo PHVA, lo cual no permite mejorar la calidad y la productividad en la organización.

## **5.2. Recomendaciones**

Se recomienda, a las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de prendas de vestir que implementen el ciclo PHVA, es un método sistemático de gran utilidad que permite solucionar problema y mejorar continuamente en el proceso de las actividades de la organización.

Se recomienda a los gerentes del rubro fabricación de prendas de vestir, para gestionar adecuadamente se deben capacitar constantemente y aplicar la metodología para ver la situación de actual de la empresa y proponer acciones de mejora.

Para mejorar los procesos de las actividades dentro de la organización se debe aplicar adecuadamente la metodología, teniendo en cuenta las dimensiones mencionadas anteriormente y se debe establecer objetivos y procesos necesarios para lograr resultados favorables.

## Referencias bibliográficas

- Alayo, G. R., & Becerra, G. A. (2014). *Implementación del plan de mejora continua en el área de producción aplicando la metodología PHVA en la empresa agroindustrias Kaizen*. S/E. Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/1258>
- Angulo, L. M. (2004). *Análisis del cluster textil en el Perú*. Lima. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Ingenie/angulo\\_lm/angulo\\_lm.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Ingenie/angulo_lm/angulo_lm.pdf)
- Arbulú, J. (setiembre de 2005). La PYME en el Perú. Obtenido de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Ávila, L. P. (2009). *La importancia de la retroalimentación en los procesos de evaluación*. Querétano. Obtenido de [http://148.208.122.79/mcpd/descargas/Materiales\\_de\\_apoyo\\_3/Avila\\_retr\\_oalimentacion.pdf](http://148.208.122.79/mcpd/descargas/Materiales_de_apoyo_3/Avila_retr_oalimentacion.pdf)
- Bazán, B. O. (2018). *Gestión de calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la oficina desconcentrada del osce - Huaraz 2015*. Huaraz: S/E. Obtenido de [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2415/T033\\_45430850\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2415/T033_45430850_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bert, V. M. (2002). *¿Que es la documentacion?* Versoix: Huridocs. Obtenido de <https://www.huridocs.org/wp-content/uploads/2010/08/whatisdocumentation-spa.pdf>
- Carreto, J. (2009). *Planeación Estratégica*. Obtenido de <http://planeacion-estrategica.blogspot.pe/>
- Carro, P. R., & Gonzáles, G. D. (2009). *Administración de la calidad total*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)

- Carvajal, O. (2012). *Recopilacion de lo aprendido*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/olgacarvajal98/recopilacion-de-lo-aprendido>
- Cauqueva, R. J. (2007). *Guía de elaboración de diagnósticos*. Obtenido de <http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%C3%ADa-de-diagn%C3%B3stico.pdf>
- Concha, A. C., & Marín, N. R. (2005). *Diferencias en el uso de herramientas y mecanismos de control*. Santiago: S/E. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108323/Diferencias%20en%20el%20uso%20de%20Herramientas%20y%20Mecanismos%20de%20Control%20entre%20Pymes%20y%20Grande.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Contreras, C. R. (2013). *Guiá técnica para documentar procedimientos*. S/E. Obtenido de [https://info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/leyes/dom-p001-d2\\_007\\_guia\\_tecnica\\_para\\_documentar\\_procedimientos\\_del\\_departamento\\_de\\_organizacion\\_y\\_metodos\\_0.pdf](https://info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/leyes/dom-p001-d2_007_guia_tecnica_para_documentar_procedimientos_del_departamento_de_organizacion_y_metodos_0.pdf)
- Cubamet. (21 de Noviembre de 2001). *Venden ropa de mala calidad a precios exorbitantes*. Obtenido de <https://www.cubamet.org/htdocs/CNews/y01/nov01/21a4.htm>
- De Juan, V. M. (2006). *Sector textil-confección (I) Evolución y tendencias en producción y distribución comercial*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/28281564\\_Sector\\_textil-confeccion\\_I\\_evolucion\\_y\\_tendencias\\_en\\_produccion\\_y\\_distribucion\\_comercial](https://www.researchgate.net/publication/28281564_Sector_textil-confeccion_I_evolucion_y_tendencias_en_produccion_y_distribucion_comercial)
- Del Prado, J. (2013). *Cumplimiento de normas y procedimientos de trabajo*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/lectura-recomendada/cumplimiento-de-normas-y-procedimientos-de-trabajo/>
- Eldiario. (6 de Mayo de 2015). *Vivir y morir frente a la máquina de coser*. Obtenido de [https://www.eldiario.es/internacional/Vivir-maquina-talleres-esclavos-Argentina\\_0\\_384962125.html](https://www.eldiario.es/internacional/Vivir-maquina-talleres-esclavos-Argentina_0_384962125.html)

- Garrido, G. M. (2014). *Diseño de un sistema de planificación estratégica y aplicación de herramientas de control de gestión para AB MARK sociedad de asesorías limitada*. S/E. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117536/Garrido%20Gonzalez%20Michel.pdf?sequence=1>
- Gutiérrez, P. H. (2010). *Calidad total y productividad*. México: 3ra edición. Obtenido de <https://www.worldcat.org/title/calidad-total-y-productividad-3a-ed/oclc/932354919>
- Hernandez, R. (2012). *Conclusiones y recomendaciones*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/821/6/03%20for%20186%20capitulo%20vi.pdf>
- Huallpahuaque, N. G. (2015). *caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de dos tenedores – Huaraz 2014*. . Huaraz. Obtenido de (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote , Huaraz.
- Ibarra, S. J. (2014). *La importancia de las acciones correctivas en la organización basada en la mejora continua*. Cartagena. Obtenido de [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2243/1/Importancia%20de%20las%20acciones%20correctivas%20en%20la%20organizaci%3%b3n\\_jos%3%a9%20ibarra%20sossa\\_usbct\\_2014.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2243/1/Importancia%20de%20las%20acciones%20correctivas%20en%20la%20organizaci%3%b3n_jos%3%a9%20ibarra%20sossa_usbct_2014.pdf)
- La República. (21 de Agosto de 2014). *El 60% de la ropa de Gamarra se confecciona con tela china*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/815021-el-60-de-la-ropa-de-gamarra-se-confecciona-con-tela-china>
- Lamata, C. F. (2009). Manual de Calidad Asistencial. En SESCOAM (Ed.). Obtenido de [http://calidadasistencial.es/images/gestion\\_soc/documentos/23.pdf](http://calidadasistencial.es/images/gestion_soc/documentos/23.pdf)
- Lizarzaburu, B. E. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Bogotá. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

- Martínez, A. J. (2014). *La verdadera importancia de aprender*. Obtenido de <http://www.altag.net/la-verdadera-importancia-de-aprender/>
- Martínez., J. H. (1995). "*Lecturas selectas de administración*". Obtenido de <http://dicyg.fi-c.unam.mx:8080/sistemas/publicaciones/temaiv.2.pdf>
- MEF. (2013). *Ley N° 30056*. Recuperado el 2015, de Ministerio de Economía y Finanzas: <https://www.mef.gob.pe/es/marco-macroeconomico/marco-macroeconomico-multianualmmm>
- Mogollon, R. L. (2013). *Manual de evaluación de desempeño*. Obtenido de <http://www.actiweb.es/ishiintercol/archivo2.pdf>
- MTPE. (2013). *Guía Básica sobre sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo*. Lima. Obtenido de [http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/cnsst/anexo3\\_rm050-2013.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/cnsst/anexo3_rm050-2013.pdf)
- Muñoz, S. J. (2004). *La Gestión Integrada: Calidad, Seguridad Y Medio Ambiente*. (S. 1. SERFOREM, Ed.)
- Noguez, V. (2015). *ISO 9001:2015. El futuro de la calidad*. Obtenido de [http://www.earthgonomic.com/biblioteca/2015\\_El\\_Uso\\_de\\_la\\_Calidad.pdf](http://www.earthgonomic.com/biblioteca/2015_El_Uso_de_la_Calidad.pdf)
- OIT. (2008). *Guía sobre las normas internacionales del trabajo*. Obtenido de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_norm/@normes/documents/publication/wcms\\_087344.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@normes/documents/publication/wcms_087344.pdf)
- Perez, P. R. (2014). *Confeccionista de prendas de vestir*. Obtenido de [http://rociotextil.blogspot.com/2014\\_06\\_01\\_archive.html](http://rociotextil.blogspot.com/2014_06_01_archive.html)
- Pineda, A. S. (2014). *caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transporte turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014*. Huaraz. Obtenido de (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote , Huaraz.

- República, L. (29 de Agosto de 2013). *En Gamarra protestan contra ingreso masivo de ropa china*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/734819-en-gamarra-protestan-contra-ingreso-masivo-de-ropa-china>
- Roig, A. (1998). *Avaluació de la qualitat a la Gestió Documental*. Obtenido de <https://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/archivo/Calidad/Criterio5.pdf>
- Salinas, V. (2012). *Capacitación y adiestramiento de personal: el camino al éxito de la empresa*. Tamaupipas. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2012/capacitacion-adiestramiento-personal.pdf>
- Scherkenbach, W. W. (1992). *La ruta Deming: a la calidad y la productividad, vías y barreras* (reimpresión ed.). CECSA.
- Sostenible. (6 de Junio de 2013). *Es posible fabricar vestimenta sin sustancias tóxicas*. Obtenido de <https://sostenibilidad.semana.com/hablando-verde/consumo/articulo/es-posible-fabricar-vestimenta-sustancias-toxicas/29319>
- Tafur, R. J. (2014). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas sector construcción, rubro construcción de edificios completos o partes, obras de ingeniería en el distrito de Huaraz, 2014*. Obtenido de (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote , Huaraz.
- Ulloa, G. N. (2017). *Evaluación del nivel de eficacia de las herramientas de gestión pedagógica y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel primario de Puerto Maldonado, Región Madre de Dios, 2016*. S/E. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/une/1835/td%20ce%201726%20u1%20-%20ulloa%20gallardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ureña, L. A. (1998). *Gestión estratégica de la calidad*. Malaga: S/E. Obtenido de <http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/16279463.pdf>

Vargas, M. (2015). *Corte y confección*. Obtenido de [http://mauriciovargas106.blogspot.com/2015\\_06\\_01\\_archive.html](http://mauriciovargas106.blogspot.com/2015_06_01_archive.html)

Vidal, V. E. (2014). *La calidad y su gestión en las organizaciones gallegas propuesta de un modelo de gestión de calidad total basada en el modelo EFQM de excelencia*. Coruña: S/E. Obtenido de [http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12406/vidalv%c3%a1zquez\\_estrella\\_td\\_2014.pdf?sequence=4](http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12406/vidalv%c3%a1zquez_estrella_td_2014.pdf?sequence=4)

Zapata, B. C. (2014). *La importancia de las mypes*. Obtenido de [http://cesarzapatabellon.blogspot.com/2014\\_03\\_01\\_archive.html](http://cesarzapatabellon.blogspot.com/2014_03_01_archive.html)

## Anexos

**Anexo 1:** Reporte de las micro y pequeñas empresas sector manufactura - Rubro fabricación de prendas de vestir

N°	NOMBRE COMERCIAL	RUC	VIA	N° VIA	#	TAMAÑO
1	CONFEC. Y BOUTIQUE ARIANA	10316183692	JR.	TEOFILO DEL CASTILLO	555	MICRO
2	CREACIONES ARTHUR	10316729539	JR.	ALBERTO GRIDILLA	354	MICRO
3	VALERIA CONFECIONES	10409467780	JR.	JOSE DE SAN MARTIN	726	MICRO
4	CONFECIONES EL BUEN VESTIR	10316350165	AV.	FITZCARRALD	244	MICRO
5	CONFECIONES ISAME	10434979761	JR.	CARAZ	S/N	MICRO
6	TERNOS D'MINO	10316761599	JR.	EDUARDO LUCAR Y TORRE	578	MICRO
7	TERNOS MINAYA	10316662779	JR.	SAN MARTIN	1029	MICRO
8	CONFECIONES EL AGUILA	10316235790	AV.	VILLON ALTO	854	MICRO
9	CONFECIONES ELVIRA	10062635211	JR.	28 DE JULIO	1018	MICRO
10	SASTRERIA AMAUTA	10316181061	JR.	CARAZ	842	MICRO
11	SASTRERÍA PAUCAR	10316272997	JR.	LEONISA LESCOANO	28	MICRO
12	CONFECIONES DENNYS	10323837657	JR.	JR. JOSÉ DE LA MAR	565	MICRO

**Población:** 12 gerentes de los establecimiento de fabricación de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, categoría micro empresa.

**Encuestados:** 12 gerentes de los establecimiento de fabricación de prendas de vestir, elegidos de acuerdo a un ranking de las más reconocidas en el distrito de Huaraz

**Fuente:** SUNAT Huaraz / Mesa de partes - 2015

Anexo 2: Modelo de encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

DEPARTAMENTO ACADEMICO METODOLOGÍA DE LA  
INVESTIGACIÓN - CADI

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MYPES DEL  
SECTOR MANUFACTURA - RUBRO FABRICACIÓN DE PRENDAS DE  
VESTIR**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPE del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL  
ENFOQUE DE LA CALIDAD TOTAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR MANUFACTURA - RUBRO FABRICACIÓN  
DE PRENDAS DE VESTIR DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015**

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

**INSTRUCCIONES:** Con una (x) indique su grado de total desacuerdo (1) o de acuerdo (4), en la siguiente escala.

<b>I. DATOS GENERALES</b>			
<b>1. Edad</b> a) 20 – 30 años b) 31 – 40 años c) 41 – 50 años d) 51 a más		<b>3. Grado de Instrucción</b> a) Primaria (Completa)(Incompleta) b) Secundaria (Completa)(Incompleta) c) Sup.                      No                      Univ. (Completa)(Incompleta) d) Sup. Univ. (Completa)(Incompleta)	
<b>Nunca</b> (1)	<b>A veces</b> (2)	<b>Casi siempre</b> (3)	<b>Siempre</b> (4)

<b>II. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD</b>		-			+
1	Realiza un diagnóstico de la situación por la que atraviesa su empresa.	1	2	3	4
2	Establece objetivos para su organización.	1	2	3	4
3	Establece estrategias para su organización.	1	2	3	4
4	Establece políticas y normas de trabajo para las operaciones de su empresa.	1	2	3	4
5	La empresa da a conocer su misión a sus trabajadores.	1	2	3	4
6	La empresa da a conocer su visión a sus trabajadores.	1	2	3	4
7	Realiza plan de actividades para su organización.	1	2	3	4
8	Se realiza el análisis interno de la empresa.	1	2	3	4
9	Se realiza análisis externo de la empresa.	1	2	3	4
10	Establece estándares para la ejecución de las actividades en su organización.	1	2	3	4
11	Existen procesos definidos e implementados en su empresa.	1	2	3	4
12	Documenta los procesos realizados en su empresa.	1	2	3	4
13	Verifica el cumplimiento de objetivos y estrategias en su empresa.	1	2	3	4
14	Verifica el cumplimiento de políticas y normas en su organización.	1	2	3	4
15	Verifica el cumplimiento de plan de actividades al término de un periodo establecido.	1	2	3	4
16	Informa los resultados obtenidos a toda la organización.	1	2	3	4
17	Documenta las conclusiones de las actividades realizadas.	1	2	3	4
18	Capacita a su personal para mejorar el desempeño laboral.	1	2	3	4
19	Toma acciones correctivas frente a alguna falencia en el desarrollo de su organización.	1	2	3	4
20	Recopila lo aprendido en su organización.	1	2	3	4
21	Pone en práctica lo aprendido en su organización.	1	2	3	4
22	Genera recomendaciones y observaciones de los resultados obtenidos en su empresa.	1	2	3	4