



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

PROPUESTA DE MEJORA DE LA REINVENCIÓN COMO
FACTOR RELEVANTE PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA PEQUEÑA EMPRESA COINBISER S.R.L. DEDICADA
A LA CONFECCIÓN DE ARTÍCULOS INDUSTRIALES -
CHIMBOTE 2021

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

AUTOR

ZARATE FALCON, REYNER TOMAS

ORCID: 0000-0002-7379-1478

ASESOR

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2021

AUTOR

Zarate Falcon Reyner Tomas

ORCID: 0000-0002-7379-1478

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

ASESOR

Centurión Medina Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Morillo Campos Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidenta

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Nuestro santísimo señor que con su bendición me ha permitido, pasar cada obstáculo y seguir adelante en el día a día en este camino de superación, y de tal manera poder culminar satisfactoriamente el trabajo de investigación.

A mi madre, que con su gran amor y trabajo me educó y apoyó en toda mi formación profesional, a mi hermana querida, de una u otra forma has estado en mi vida, para reír, llorar y solidarizarnos, a usted hermana y madre querida gracias.

Al Dr. Reinerio Centurion mediana que con su gran apoyo de compartir cada uno de sus conocimientos para la realización de este trabajo de investigación, y como también un agradecimiento a todos los profesores, por haber compartido sus conocimientos conmigo.

DEDICATORIA

Con mucho cariño, a nuestros padres, por su amor, cariño y esfuerzo, por que contribuyeron con esfuerzo, dedicación y ejemplo de vida en testimonio viviente para lograr la superación como persona.

Papá y mamá.

Esta dedicatoria va directamente para nuestro profesor, gracias a él por enseñarnos, aconsejarnos e instruirnos en el camino del buen estudiante, por darnos su apoyo y su comprensión en los momentos difíciles.

A nuestro profesor.

Siempre has escuchado nuestras plegarias, nos has ayudado en la vida haciéndonos milagros, iluminándonos en el camino cuando más oscuro se ha puesto, en estar con nosotros en esos momentos donde pensábamos que estábamos solos, a ti Dios, te dedicamos este trabajo.

A Dios.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar las mejoras de la reinversión como factor relevante para una gestión de calidad de la pequeña empresa COINBISER S.R.L. dedicada a la confección de artículos industriales – Chimbote 2021. La investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal, se utilizó una población muestral, que abarcaba la misma Pequeña empresa a quien se le aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas, a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados. El 100% el representante de la Pequeña empresa encuestada, tiene de entre edades 31-50 años. El 100% el representante es de género masculino. El 100% el representante tiene el grado de instrucción superior universitario. Y en su mayoría la pequeña empresa está de 10 años a más en el mercado. El 100% de la pequeña empresa, tienen como objetivo obtener rentabilidad. El 100% de las Micro y pequeña empresa, tienen de 10 a más colaboradores. El 100% de la pequeña empresa, afirman tener cierto conocimiento sobre gestión de calidad. El 100% de la pequeña empresa, aplico la técnica y/o estrategia de gestión de calidad, trabajo en equipo. En su mayoría tiene aprendizaje lento y esto dificulta que los colaboradores implemente alguna estrategia de gestión de calidad. El 100% la pequeña empresa asegura evaluar la eficacia y eficiencia de la operación mediante el control de procesos El 100% considera establecer medidas preventivas como las 5´S para una adecuada gestión de calidad. En su minoría conoce el termino de reinversión. El 100% aplico la herramienta de plantillas de inspección para evaluar el control en los procesos operativos. En su mayoría desconoce los 8 principios de la reinversión. En su minoría casi siempre cree que la reinversión es fundamental para una mejora o cambio en el proceso operativo. En su minoría a veces opta por la innovación, y esto impide el posicionamiento de su empresa en el mercado. Conclusión en su totalidad el representante conoce sobre el tema gestión de la calidad, pero posee ciertas dificultades como el aprendizaje lento y esto impide la implementación de alguna estrategia de calidad, además evalúa la eficacia y eficiencia mediante las plantillas de inspección. En su mayoría cree que la reinversión es fundamental para una mejora o cambio en el proceso operativo, desconoce de los 8 principios de la reinversión, a veces opta por la innovación, y esto impide a la empresa no tenga el posicionamiento en el mercado.

Palabras Clave: Representantes, Micro y pequeñas Empresas, Gestión de calidad, Reinversión.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine a Proposal to improve reinvention as a relevant factor for quality management of the small company COINBISER S.R.L. dedicated to the manufacture of industrial articles - Chimbote 2021. The research was quantitative type, descriptive level, non-experimental and cross-sectional design, a sample population was used, which included the same Small company to which a structured questionnaire of 20 questions, through the survey technique obtaining the following results. 100% of the representative of the Small Business surveyed is between the ages of 31-50 years. 100% of the representative is male. 100% of the representative has a university degree of higher education. And most of the small business is 10 years or more in the market. 100% of the small business, aim to obtain profitability. 100% of Micro and small companies have 10 or more employees. 100% of small businesses claim to have some knowledge about quality management. 100% of the small business, I apply the technique and / or quality management strategy, teamwork. Most of them have slow learning and this makes it difficult for employees to implement a quality management strategy. 100% of the small business ensures to evaluate the effectiveness and efficiency of the operation through process control. 100% consider establishing preventive measures such as the 5's for adequate quality management. In his minority he knows the term of reinvention. 100% apply the inspection template tool to evaluate control in operational processes. Mostly unaware of the 8 principles of reinvention. In its minority, it almost always believes that reinvention is essential for an improvement or change in the operational process. In its minority, it sometimes opts for innovation, and this prevents the positioning of its company in the market. Conclusion in its entirety the representative knows about the quality management issue, but has certain difficulties such as slow learning and this prevents the implementation of a quality strategy, also evaluates the effectiveness and efficiency through the inspection templates. Most of them believe that reinvention is essential for an improvement or change in the operational process, they are unaware of the 8 principles of reinvention, sometimes they opt for innovation, and this prevents the company from having a market position.

Keyword: Representatives Micro and Small Enterprises, Quality Management, Reinvention.

CONTENIDO

1. Título de la Tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de figuras y tablas.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	9
III. Hipótesis	41
IV. Metodología	42
4.1 Diseño de la investigación.....	42
4.2 Población y muestra.....	42
4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores.....	43
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
4.5 Plan de análisis.....	47
4.6 Matriz de consistencia.....	48
4.7 Principios éticos.....	49
V. Resultados.....	50
5.1 Resultados.....	50
5.2 Análisis de resultados.....	55
VI. Conclusiones	72
Aspectos complementarios	73
Referencias bibliográficas.....	74
Anexos.....	81

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas	Paginas
Tabla 1. Características generales del representante de la Pequeña Empresa COINBISER SRL. Dedicada a confección de ropa industrial Chimbote 2021.	50
Tabla 2. Características de la Pequeña Empresa COINBISER SRL. Dedicada a confección de ropa industrial Chimbote 2021.	51
Tabla 3. Características de la reinversión para una adecuada gestión de calidad, de la Pequeña Empresa COINBISER SRL. Dedicada a confección de ropa industrial Chimbote 2021.	52
Tabla 4. Elaborar y proponer un plan de mejora de la reinversión como factor relevante para una gestión de calidad de la pequeña empresa COINBISER S.R.L dedicada a la confección de artículos industriales - Chimbote 2021.....	54

FIGURAS

Figura 1. Edad de los representantes.....	86
Figura 2. Sexo de los representantes.....	86
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes.....	87
Figura 4. Años en el cargo de los representantes.....	87
Figura 5. Años en el mercado.....	88
Figura 6. Tipo de colaborador	88
Figura 7. Objetivo que desea alcanzar.....	89
Figura 8. Número de trabajadores.....	89
Figura 9. Conoce lo que es Gestión de Calidad.....	90
Figura 10. Tipo de estrategia.....	90
Figura 11. Dificultad de los trabajadores.....	91
Figura 12. Evalúa la eficacia y eficiencia.....	91
Figura 13. Contribuye a mejorar el rendimiento.....	92
Figura 14. medidas preventivas como las 5's.....	92
Figura 15. Conoce el termino reinención	93
Figura 16. Herramienta para evaluar el control de procesos.....	93
Figura 17. Aplico los 8 principios de la reinención.....	94
Figura 18. La reinención es fundamental.....	94
Figura 19. Evalúa Las alternativas de solución.....	95
Figura 20. Optar por la innovación permite el posicionamiento.....	95

I. INTRODUCCION

Los principales retos que enfrentan la Micro y pequeñas empresas en la actualidad, es la permanencia en el mercado, poseen limitada capacidad gerencial, insuficiencia en actividades de control en los procesos, poco compromiso de la dirección, ausencia de un equipo de mejoramiento de calidad, limitada planificación operativa y estratégica, falta de conciencia sobre la gestión de la calidad, factores que han dado origen al crecimiento de problemas que actualmente atraviesan las Micro y Pequeñas Empresas.

La supervivencia de la economía mundial está ligada a estas empresas, y no solamente a las empresas grandes como muchos podrían creer. Sin Micro y pequeñas empresas, un país no tiene oportunidad de crecer económicamente, es por ello que los gobiernos, cada vez más, empiezan a ofrecer apoyos para los emprendedores que entran al mundo de las Micro y pequeñas empresas.

Hoy en día la crisis económica por la pandemia del COVID-19, ha causado un daño enorme la economía mundial y ha afectado al bienestar de las empresas, la cual está impactando negativamente en este motor de crecimiento, e incluso podría traer consecuencias irreversibles para las micros y pequeñas empresas, que no puedan beneficiarse de la medida de reactivación a fin de garantizar su permanencia empresarial.

Frente a la necesidad de garantizar su reactivación, en el corto o mediano plazo, las micro y pequeñas empresas vienen tomando en cuenta nuevas medidas para cuidar sus negocios, tales como, incorporar la reinversión como un factor relevante para una adecuada gestión de la calidad, intensificando la mejora en los procesos de la gestión de la calidad, y por ende optan una mejor recuperación sostenible, flexibilidad y capacidad de adaptación, suponen una oportunidad para salir reforzadas frente a esta situación. A través de ese modelo las micro y pequeñas empresas no solo accederán a nuevos mercados y recursos, sino que podrán afrontar la recuperación de esta crisis de una forma efectiva integrando medidas de reinversión dentro de su plantilla, y por lo tanto fomentando la salud y seguridad en el trabajo.

Además, esta apuesta por la reinversión puede dotar a las micro y pequeñas empresas de una mayor conducta de desarrollo ante situaciones futuras. Este concepto es cada vez más relevante para el sector empresarial y señala la capacidad de adaptarse y sobreponerse

ante situaciones de crisis y cambios drásticos, como los que han supuesto la pandemia de la COVID-19.

La reinención, como una actividad estratégica, se observa la importancia que juega para una adecuada gestión de la calidad, su capacidad depende de la forma en que esta se estimule dentro de la organización. Esto permite generación de ideas, de proyectos y el desarrollo de inventos o mejoras y su posterior lanzamiento exitoso. Sin duda y en el marco de esta nueva realidad, hay que resaltar la importancia que tiene articular la reinención, inspirando el diseño de sistemas para la gestión de la calidad por las organizaciones, que brindan esquemas prácticos sobre principios, las prácticas y las técnicas a introducir. Los modelos de gestión de la calidad son marcos que brindan consejo y guía sobre como operativizar y poner en práctica los principios, las prácticas y los métodos de control, gestión y mejora de la calidad, desde un cierto enfoque. La reinención ofrece asistencia en la identificación de los elementos que un sistema de gestión de la calidad debe abarcar, en los principios que deben inspirar su diseño y puesta en práctica, así como en la manera de implantarlo y actualizarlo.

La micro y pequeña empresa se ha convertido en importante centro de atención para la economía global, debido a que genera oportunidad de empleo e ingreso a la población y dinamiza la economía local.

En la actualidad los principales retos que enfrentan la Micro y pequeñas empresas a causa por la pandemia del COVID-19 y por múltiples trabas que impiden el crecimiento de ellos, ha tomado a todos por sorpresa, a gobiernos, empresarios y la sociedad, en su conjunto deben enfrentar los desafíos que ello conlleva. Se comenzó a percibir el poder demolidor de una pandemia y los profundos daños e impactos diversos que está ocasionando sobre la economía y la sociedad. Muchos de los micro y pequeños empresarios teme por la viabilidad de su negocio en el presente año; el gran problema en los países en desarrollo, por sobrellevar una adecuada gestión de la calidad, es que dichas empresas se encuentran aisladas, por ellos, no son capaces de llevar a cabo sus actividades de manera sostenible. En este sentido las Micro y pequeñas empresas, no pueden ser competitivas en su eterno, en donde la globalización exige nuevos estándares de gestión de la calidad, donde el comercio internacional juega un papel fundamental. Por ello, es necesario encontrar la manera eficiente que las empresas luchen por sobrevivir, puedan aumentar la productividad y alcanzar los estándares internacionales de calidad, incorporando una adecuada y mejorada gestión de la calidad, esta

problemática que actualmente atraviesan las Micro y Pequeñas Empresas en el país, y no solo al nivel nacional, sino también a nivel internacional.

En Latinoamérica las políticas de regulación, apoyo y promoción a las Micro y Pequeñas Empresas, se iniciaron muchos años atrás. En el contexto del mundo globalizado, los microempresarios enfocan sus objetivos a la mejora y perfeccionamiento en técnicas de gestión de calidad, siendo estos elementos claves para el éxito de las Micro y Pequeña Empresa. Sin embargo, recién en los últimos tiempos, las instituciones empresariales, están captando medidas positivas para la mejora en la gestión de calidad, implementando mecanismos, herramientas y técnicas de gestión de calidad, favorables para satisfacer las necesidades productivas crecientes en las Micro y Pequeñas empresas. (*ferraro & rojo 2018*).

Las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica optan por una adecuada regulación y apoyo de mejora y perfeccionamiento en técnicas de gestión de calidad, por lo contrario, en nuestro país existe una problemática que irrumpe el crecimiento y desarrollo empresarial, donde la gestión de calidad no se ve como un todo, si no como una pequeña parte en el proceso productivo y por ende desfavorece la mejora positiva de las microempresas.

Así mismo en México, las Microempresas presentan enormes esfuerzos para mejorar la calidad de los productos y servicios, optando por diversos modelos de calidad, para elevar sus estándares en calidad. Es así que las microempresas aplican en su operación cotidiana, principios en calidad total, modificando o transformando su forma de ser y de hacer. La principal fuerza de esta transformación es la creación de valor superior para los clientes y consumidores finales, a través de la mejora continua de los sistemas y procesos, así como de los productos, bienes y servicios. (*Segura, 2014*).

Toda mejora empresarial es favorable dando aplicación a técnicas y estrategias de gestión de calidad, apuntando a los mejores estándares, modificando y transformando todo el proceso productivo, siendo su principal fuerza la fidelización mediante la calidad y la creación de valor entre el sistema productivo y el sistema consumidor, permitiendo la consecución del logro de los objetivos empresariales.

En Argentina, optan por un enfoque sistemático para establecer y cumplir los objetivos en eliminar errores de calidad dentro de las Micro y Pequeñas Empresas, para desarrollarla, este enfoque, parte de planificar los objetivos de calidad teniendo en cuenta

el conocimiento del usuario, y sus necesidades o experiencias, desarrollando así productos y servicios que respondan a las necesidades del ciudadano. Los microempresarios presentan la esencia de la gestión de calidad, consistente en involucrar y motivar a todos los empleados de la organización para su mejora continua en los procesos de trabajo por medio de la evaluación de los resultados y estableciendo planes de mejora que cumplan o excedan las necesidades de los consumidores. (*Castiglioni, 2018*).

Sin embargo, el aspecto general de la gestión de calidad dentro de la empresa, es determinar y aplicar las políticas de calidad, obteniendo así una gestión de calidad deseada, donde se requiere el compromiso y la participación de todos los miembros de la organización, la responsabilidad de la gestión de calidad recae en la alta dirección de la empresa, una idónea gestión de calidad se forma a base de estas actividades, información, decisión, acción y control, todas ellas formando parte de un ciclo en permanente retroalimentación, que permite crecer y alcanzar los objetivos propuesto por las organización.

De tal modo que en Bolivia, al igual que la mayoría de países de Latinoamérica, se ha observado en los últimos años un importante incremento las Micro y Pequeñas Empresas, esto de acuerdo a las política claras, diseñadas y orientadas a lograr un crecimiento, en cuanto a gestión de calidad, pues los microempresarios, impulsados por la participación cooperativa, fomentaron la consecución de una adecuada gestión de calidad, promoviendo el desarrollo de las eficientes capacidades, ya que ello significa no sólo fomentar a la Micro y Pequeñas Empresa como tal, sino a la consecución de fuerza productividad de las nuevas empresas, generando no sólo a más empleo sino también a productos de mejor calidad. (*instituto nacional de estadística INE Bolivia, 2014*).

A través de una adecuada política de gestión de calidad se planeta analizar los requisitos del cliente a través de un estudio de mercado, definir el diseño de nuevos productos o el mejoramiento de la gestión de calidad organizativa a través de la planificación de la calidad y por ende mejorando los procesos y las interacciones organizativas. Sin embargo, la mayoría de estos países en Latinoamérica, poseen estas políticas claras, diseñadas y orientadas a mejorar la calidad de cada microempresa, factor que no sucede en nuestro país ya que posee políticas no estrechamente relacionados con el factor gestión de calidad, siendo esta un hincapié en el desarrollo organizacional de las microempresas,

una adecuada política de apoyo significa una mejor consecución hacia el desarrollo micro empresarial.

De este modo en Chile, El control de la calidad se posiciona como una estrategia para asegurar el mejoramiento continuo de la calidad. Programa para asegurar la continua satisfacción de los clientes externos e internos mediante el desarrollo permanente de la calidad del producto y sus servicios. Concepto que involucra la orientación de la organización a la calidad manifestada en la calidad de sus productos, servicios, desarrollo de su personal y contribución al bienestar en general. (*Henríquez & Deelen, 2010*).

Poseer excelencia en gestión de calidad, es necesario usar herramientas que sirvan de guías para planificar, evaluar y mejorar el nivel de gestión de calidad y las acciones de planes de mejora, esas herramientas se manifiestan como la contribución del desarrollo hacia la gestión de calidad, logrando así un idóneo programa, que conlleven a la organización hacia un cambio benéfico, logrando mayores niveles de desempeño.

Actualmente en el Perú, las Micro y Pequeñas Empresas, son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según el ministerio de trabajo y promoción del empleo, tiene una gran significación por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral. Sin embargo, a pesar del gran aporte que realiza las Micro y Pequeñas Empresas, para solucionar el problema del empleo en el país, no existen políticas ni programas de apoyo relacionados la gestión de calidad, que contribuyan a mejorar e incrementar su participación y permanencia en el mercado. Así mismo, son muchos obstáculos para que las Micro y Pequeñas Empresas puedan acceder a la calidad, pues desde el punto de vista del mercado, se encuentran pertinente demostrar que los productos cumplan con los requisitos adecuados, como también la adaptación de los productos según las normas del control de la calidad. El Perú tiene muchas oportunidades para ser exitoso, sin embargo, no es posible aprovecharlas, simplemente por los obstáculos hacia las microempresas para acceder a una adecuada gestión de calidad. (*Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo 2018*).

Es innegable la importancia que tiene las micro y pequeñas empresas en el dinamismo del mercado interno en nuestro país, y por ende son considerados como la fuerza impulsadora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza, es decir que en términos económicos la Micro y pequeña empresa crece, genera empleo, porque demanda mayor mano de obra, además sus ventas se incrementa y logra

con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno. No obstante, las micro y pequeñas empresas, enfrentan a múltiples factores de obstáculos, que limita el crecimiento y su supervivencia a largo plazo, esto involucra a la mala gestión de calidad en sus procesos administrativos, imposibilitando salvaguardar la mortalidad las micro y pequeñas empresas.

Mientras tanto en la región Ancash presentan una deficiente organización a nivel empresarial que involucra aspectos administrativos, que impide el desarrollo de experiencias asociativas de tipo gremial y empresarial. Así mismo, la escasa dirección en el control de la calidad en las Micro y Pequeñas Empresa, no permite tener capacidad que se le diferencia frente a sus competidores, estas limitaciones en su mayoría se producen debido a su poca valoración de técnicas y conocimientos de aplicación de un sistema de gestión de calidad. Así mismo en la región Ancash, las Micro y Pequeñas Empresa, al igual que en todo el Perú registran altos índices de productividad. Por lo tanto, el Consejo 11 Regional de las Micro y Pequeñas Empresa de Ancash, con la colaboración y participación de sus miembros integrantes, elaboraron el Plan de Promoción y Desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresa, el mismo que constituye un documento de gestión con la finalidad de promover el desarrollo de la calidad en el sistema productivo de las Micro y Pequeñas Empresa en nuestra región. De tal forma, los sectores productivos e incluyendo el sector industrial, rubro confección de ropa impermeable, simbolizan una deficiente organización a nivel empresarial, que involucra aspectos, de gestión de calidad, que impiden el desarrollo de experiencias asociativas de tipo empresarial. Así mismo, presentan la conformidad de procesos de calidad, por parte de los microempresarios, siendo así un hincapié en la capacidad productora, perdiendo participación en el mercado. *(Diario el Ferrocarril 2014)*

Así mismo en la ciudad de Chimbote donde se desarrollará el presente estudio de investigación, La Pequeña Empresa, COINBISER S.R.L dicho empresario desconoce los nuevos sistemas de reinversión, para una mejor gestión de calidad, como también la falta de conocimientos administrativos, prologando todo el proceso de confección de ropa, por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las mejora de la reinversión como factor relevante para una gestión de calidad en la pequeña empresa COINBISER S.R.L, dedicada a la confección de artículos industriales - Chimbote 2021.?

Para dar solución al problema de investigación se propuso el siguiente objetivo general de la investigación:

Determinar las mejoras de la reinversión como factor relevante para una gestión de calidad en la pequeña empresa COINBISER S.R.L, dedicada a la confección de artículos industriales - Chimbote 2021.

Para brindar y dar solución al objetivo general, se propuso cuatro objetivos específicos, los cuales se detallan: Identificar las características del representante de la pequeña empresa COINBISER S.R.L, dedicada a la confección de artículos industriales - Chimbote 2021. Describir las características de la pequeña empresa COINBISER S.R.L, dedicada a la confección de artículos industriales - Chimbote 2021. Detallar las características de la reinversión como factor relevante para una gestión de calidad de la pequeña empresa COINBISER S.R.L, dedicada a la confección de artículos industriales - Chimbote 2021. Y por último tenemos. Elaborar y proponer una propuesta de mejora de la reinversión como factor relevante para una gestión de calidad de la pequeña empresa COINBISER S.R.L, dedicada a la confección de artículos industriales - Chimbote 2021.

La investigación se justifica, porque permitió conocer en forma global las principales características de la reinversión como factor relevante para una gestión de calidad de la pequeña empresa COINBISER S.R.L. Es decir, la investigación, proporcionara ideas, conocimientos, técnicas y las herramientas aplicables y necesarias para lograr una excelente incorporación de la reinversión como factor relevante para una gestión de calidad y como también el apoyo para la toma de decisiones de aquellos empresarios que incursionan en el mundo de los negocios.

Así mismo, contribuirá como base de información y de estudio a otras investigaciones futuras que la sociedad o los jóvenes estudiantes universitarios realicen de manera profunda y detallada de la reinversión como factor relevante para una gestión de calidad.

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, beneficiará a todo aquel investigador que opte por la gestión de la calidad, siendo factible su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo principios éticos de confianza y respeto a la persona humana.

La metodología que se usó en la presente investigación, fue de diseño no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo, ya que solo se observó la variable sin alterarla ni realizarle modificaciones, asimismo toda la información se recolecto en un

determinado tiempo y se describirán las principales características, donde su población muestral, abarca la misma empresa mencionada COINBISER S.R.L. La cual se usó la técnica de recolección de la encuesta, que debidamente comprendió el cuestionario de 15 preguntas dirigida al representante legal de la empresa COINBISER S.R.L.

Como principales resultados de la investigación se obtuvo el 100% el representante legal tiene entre 31-50 años de edad, el 100% es género masculino, y desempeña el cargo más de 10 años, tiene un 100% en su objetivo de alcanzar es de rentabilidad, con respecto a la variable gestión de la calidad, en su 100% tiene conocimiento referente a la gestión de la calidad, y usa el tipo de estrategia un 100% el trabajo en equipo, en su mayoría tiene dificultades que impiden la implementación de gestión de calidad, en su 100% no se adaptan a los cambios, en su totalidad de 100% evalúa la eficacia y eficiencia mediante el control de procesos, el 100% la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Respecto a la reinversión, en su totalidad no conoce el termino de reinversión, el 100% siempre cree que la reinversión es fundamental para una mejora continua, en su totalidad el 100% si opta por la innovación para el posicionamiento en el mercado.

Se concluye que la totalidad del representante de la Micro y Pequeña Empresa, tiene entre 31 a 50 años de esas, de género masculino, tiene el grado de superior universitaria. Con respecto a la pequeña empresa en su totalidad está en el mercado más de 10 años, tiene su objetivo alcanzar rentabilidad. La totalidad del representante legal de la pequeña empresa COINBISER S.R.L, afirmo tener conocimiento referente a la gestión de la calidad, el representante legal manifestó que se inclina por la estrategia de trabajo en equipo, en su mayoría tiene dificultades que impiden la implementación de gestión de calidad, y su mayoría no se adaptan a los cambios, en su totalidad evalúa la eficacia y eficiencia mediante el control de procesos, así mismo la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Respecto a la reinversión, en su totalidad no conoce el termino de reinversión, en su mayoría relativa no implemento ninguna herramienta para evaluar el control de procesos, así mismo casi siempre aplica gestión de calidad en el proceso operativo, por otra parte, siempre cree que la reinversión es fundamental para una mejora continua, y opta por la innovación para el posicionamiento en el mercado.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

En esta presente investigación, se incorporó antecedentes similares a la variable REINVENCION, ya que es un tema nuevo, que se dio a conocer en plena coyuntura sanitaria que atraviesa nuestro país, así mismo no se encontró comparativa directa con alguna variable, de investigaciones anteriores, es por ello se centro en variables semejantes, como la innovación, Benchmarking y mejora continua.

2.1 Antecedentes

Castillo (2017). En su estudio. *Caracterización de la gestión de calidad y la innovación en las Mype-rubro boticas del AA. HH claveles – veintiséis de octubre, año 2017.*, tuvo como objetivo general identificar las características que tiene la gestión de calidad y la innovación en las MYPE – rubro boticas AA. HH claveles – veintiséis de octubre, año 2017. la investigación fue de nivel descriptiva, de tipo cuantitativo, su diseño es no experimental y de corte transversal, a quienes se le aplico un cuestionario de 28 preguntas cerradas, a través de la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: el 74% de los encuestados consideran si es necesaria la gestión de calidad para mejorar la organización, 70% respondió que la calidad no promueve mayor rentabilidad. el 57% de los encuestados respondieron que las empresas siempre tienen la capacidad y flexibilidad para anticiparse a los problemas, se aprecia que el 26 % de los encuestados responde que las empresas siempre realizan cambios para lograr la satisfacción de sus clientes, el 26 % de los encuestados responde que las empresas siempre realizan cambios para lograr la satisfacción de sus clientes; el 54% de los encuestados respondieron que si importante analizar datos y corregir problemas potenciales, el 28% de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo, el 46% de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo en que es necesario un sistema de control de riesgo para reducir la incertidumbre, el 100% consideran que si es importante la participación entre la alta dirección, el 59% considera que las empresas si tienen objetivos claros e identificables, el 74% respondieron que la comunicación interna en las empresas es importante para mejorar la atención al cliente, el 100% afirman que si es importante establecer sistemas de control de calidad para la elaboración de un producto, el 66% de los encuestados responden si se deben implementar procesos continuos de mejora, el 56% respondió que las empresas si deben realizar una adecuada gestión de los recursos humanos, el 44% respondió que están totalmente de acuerdo en que se contrate al personal basándose en el

conocimiento, el 70% responde que las empresas si tiene la capacidad para enfrentar nuevos retos, el 100% de los encuestados respondieron que la comunicación si es esencial para las relaciones interpersonales, el 69% respondió que si la innovación permite ahorrar tiempo, el 72% de los encuestados responden que si se debe anticiparse a las necesidades, el 75% de los encuestados responden que las empresas si logran diferenciarse por el valor añadido, el 93% afirma que si está totalmente de acuerdo en que la innovación, el 79% de los encuestados afirma que la tecnología y la competitividad están relacionadas, el 85% de los encuestados respondieron que una empresa si debe tener un sistema de investigación, el 85% de los encuestados respondieron que la diferenciación de productos si es una de las metas más importantes, el 97 % de los encuestados respondieron que para lograr la fidelización de los consumidores, el 97 % de los encuestados afirman que si consideran que las empresas para obtener una ventaja competitiva deben lograr una posición estratégica en el mercado, el 82 % de los encuestados si consideran la eficiencia como indicador aceptable para la evaluación de una empresa.

Gonzales (2016). En su estudio: *Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas en el centro comercial santa maría, distrito de Chimbote, 2016.* Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la mejora continua de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas minoristas de calzado para damas en el Centro Comercial Santa María, Distrito de Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental-transversal. A su vez, para el recojo de información se tuvo una población de 24 Micro y pequeñas empresas, y se escogió una muestra dirigida de 12 Micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 100% consideran importante la calidad del servicio. El 41,8% utilizan la planificación para desarrollar la Gestión de Calidad en el negocio. El 58,4% planifican en darle una mejora en sus productos y así mejorar el negocio. El 58,4% realizan capacitaciones para mejorar la calidad en el negocio. El 41,6% utilizan la moda y estación para cumplir las expectativas de sus clientes. El 58,4% entregan un producto de regalo. El 50% utilizan la motivación al personal. Se concluyó que considera importante la calidad del servicio en el negocio, utilizan como base la planificación para el desarrollo de la Gestión de Calidad, mejoran sus productos para mejorar el negocio, otorgan capacitaciones referidas a mejorar la calidad dentro del negocio, utilizan como base la

moda y estación para la venta de sus productos, otorgan valor agregado al producto y dar motivación al personal.

Se concluye que: La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas, son dueños y la mayoría son de género femenino, tienen estudios superiores universitarios y tienen de 30 a 50 años de edad. La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas, son micro empresas, tienen de 1 a 5 trabajadores y la mayoría son creadas para generar ingresos, y tienen un tiempo de permanencia de 10 años a más. La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas, consideran siempre importante la calidad del servicio en el negocio y opinan que siempre es importante mejorar en cuanto a la atención al cliente, la mayoría opta por mejorar la calidad del producto para realizar la Mejora Continua en el negocio, planifica anticipadamente las actividades según el tiempo asignado, planifica en mejorar sus productos para mejorar su negocio, siempre realizan capacitaciones referidas a mejorar la calidad en el negocio, siempre entregan un producto de regalo y motiva a su personal a ofrecer un buen servicio para obtener buenos resultados, y la mayoría relativa planifica eficientemente la Gestión de Calidad en el negocio, utiliza como base la moda y estación para cumplir las expectativas al cliente.

Herrera (2016). En su estudio: *Gestión de calidad con el uso de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro restaurantes de comida oriental en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.* Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro restaurantes de comida oriental en el casco urbano del Distrito de Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental transversal para el recojo de información se utilizó una población muestral de 15 Micro y pequeñas empresas, a las que se le aplicó un cuestionario de 17 preguntas cerradas, a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: El 62.5 % de los representantes tienen de 30 a 50 años. El 53.3% son de género femenino. El 73.3 % tienen estudios universitarios. El 69,2% son dueños. El 84.6. % son Microempresas. El 69.2 % tienen como objetivo crear una oportunidad. El 53.8 % tiene de 0 a 5 años de creación. El 69.2 % tiene de 1 a 5 trabajadores. El 86.7 % consideran muy importante la calidad de servicio. El 33.3 % practica la gestión de calidad. El 66.7 % planifica en mejorar su negocio. El 53.3 % realizan capacitaciones. El 46.7 % brinda un buen servicio. El 86.7 % minimizan sus costos. El 86.7 % ofrece un valor agregado. El 53.3 % establece una meta. El 53.3 %

considera importante la atención. Finalmente, se concluye que en su mayoría de las Micro y pequeñas empresas son dirigidas por sus dueños y usan gestión de calidad, pero desconocen parte del tema.

Se concluye que la mayoría de los representantes tienen entre 30 a 50 años de edad, desempeñan el cargo de dueños, cuentan con estudios superiores universitarios y son de género femenino. La mayoría tiene como objetivo de creación encontrar una oportunidad tienen entre 0 a 5 años en permanencia dentro del mercado y tienen entre 1 a 5 trabajadores. La mayoría de los representantes consideran siempre la calidad de servicio en su negocio, practican la gestión de calidad en su negocio llevando un buen control, planifican mejor su negocio copiando a grandes empresas, realizan siempre capacitaciones referidas en mejorar la calidad en su negocio, cumplen con las expectativas de sus clientes vendiendo productos de calidad, realizan su mejora continua minimizando costos, siempre entregan un valor agregado a sus productos, establecen metas por cada grupo para lograr obtener buenos resultados y siempre consideran importante la mejora en cuando a la atención al cliente.

Olivera (2017). En su estudio: *Gestión de calidad con el uso del benchmarking de las micro y pequeñas empresas, rubro estaciones de servicios, distrito de Chimbote, 2017.*

Tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking de las micro y pequeñas empresas, rubro estaciones de servicios, distrito de Chimbote, 2017. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, para el recojo de la información la población estuvo conformada por 16 micro y pequeñas empresas, a quienes se le aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas, a través de la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene de 31 a 50 años; El 50% de los representantes de las micro y pequeñas son de género masculino y el otro 50% femenino; el 87.5% de los representantes cuenta con superior universitaria; el 81.2% de los representantes conoce el término gestión de calidad; el 43.8% de los representantes aplica la técnica del Liderazgo; el 100.0% de los representantes considera que la Gestión de Calidad sí ayuda a mejorar el rendimiento de su personal; el 62.5% de los representantes no conoce el término Benchmarking; el 100.0% de los representantes considera el Benchmarking como una inversión. Finalmente se concluye que: Los representantes son mayores de edad, parcialmente son hombres y mujeres, cuenta con profesión universitaria, conocen el término gestión de calidad y aplican la técnica

moderna de liderazgo, consideran que la gestión de calidad ayuda al rendimiento de su personal y no conocen el benchmarking, pero lo consideran una inversión.

Se concluye que: La mayoría de los representantes son mayores de edad de entre 31 a 50 años, el cuál son equitativo hombres y mujeres, con grado de instrucción Superior Universitaria, son Administradores de la empresa, llevan desempeñando en el cargo entre 4 a 6 años y son casados. La mayoría de las MYPES son creados por motivo de inversión, permanecen en el mercado entre 0 a 10 años, cuentan con entre 6 a 10 colaboradores y estos no son familiares. La mayoría de los Representantes conoce el término Gestión de Calidad, aplican técnicas modernas como el Liderazgo para una buena Gestión, aplican la Observación como técnica para medir el rendimiento de su personal, consideran que la Gestión de Calidad si ayuda a mejorar el rendimiento de su personal, consideran que la Gestión de Calidad si ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas, la mayoría de los representantes no conoce el término Benchmarking, pero consideran al Benchmarking como una inversión, consideran que el Benchmarking es primordial a la hora de incursionar en un nuevo mercado, consideran que el Benchmarking si aumenta la rentabilidad de la empresa, consideran que necesitan de todas las opciones (La cultura al cambio, Aprendizaje continuo y Competencia en el mercado) para implementar el Benchmarking y consideran que al hacer un buen uso del Benchmarking permite a la empresa ser eficiente.

Valderrama (2016). En su estudio: *Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.* Tuvo como objetivo Determinar las principales características de gestión de calidad en la mejora continua de las Micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental transversal-descriptivo. Se utilizó una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, para lo cual se aplicó un cuestionario estructurado con 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 41,7 % tiene cierto conocimiento. El 41,7 % conoce la técnica de Benchmarking. El 41,7 % del personal tiene poca iniciativa en la implementación de gestión de calidad. El 58,3 % conoce como técnica la observación para medir el rendimiento del personal. El 100 % opinan, que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 91,7

% opino que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización. El 83,3 % implementa nuevo proceso de mejora en su empresa. El 50 % a veces innova su maquinaria o equipo de producción. El 41,7 % siempre capacita a su recurso humano en el uso de su maquinaria. El 50 % siempre capacita a su personal en la elaboración de sus productos. El 66,7 % considera importante establecer medidas de prevención en las actividades que se realizan. La investigación concluye que los representantes no conocen el término gestión de calidad, pero lo aplican empíricamente en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Se concluye que: En su totalidad son dueños de los negocios, en su mayoría viene desempeñando el cargo entre 10 a más años, la mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 30 a 50 años de edad, en su mayoría son de género masculino y tienen como grado de instrucción básica. En su totalidad el motivo de creación por el cual se formó es de generar ganancias, en su mayoría las micro y pequeñas empresas tienen permanencia en el rubro entre 10 a más años, tienen de 1 a 5 trabajadores, y las personas que trabajan no pertenecen a su familia. La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene cierto conocimiento en lo que refiere a gestión de calidad; a su vez manifiestan que conocen la técnica de benchmarking; las dificultades que tiene el personal para la implementación de gestión de calidad es que muestran poca iniciativa; como técnica para medir el rendimiento del personal conocen la observación; indican que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, como también afirmaron que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas por la organización, siendo conscientes que la capacitación constante ayuda a mejorar los niveles de productividad de sus negocios. Las empresas, si implementan nuevos procesos de mejora, casi siempre y siempre innovan su maquinaria, casi siempre y siempre capacita a su personal en uso de maquinaria, casi siempre y siempre capacita a su personal en la elaboración de sus productos, y si consideran importantes establecer medidas de prevención en las actividades que se realizan.

Vásquez (2016). En su estudio: *Gestión de calidad con el uso de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales, en el casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.* Tuvo como objetivo general determinar la gestión de calidad con el uso de la mejora continua en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hostales en el casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016. La investigación fue No

experimental – Transversal – Descriptiva, se utilizó una población muestral de 15 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 18 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 47% de los representantes tienen de entre 31 – 50 años de edad. El 60% son de género femenino. El 47% tienen un grado de educación secundaria. El 53% son encargados del negocio. El 40% tienen de 5 a 10 años de experiencia en el cargo. El 47% tienen de entre 5 a 10 de permanencia en el mercado. El 60% tienen por objetivo de creación generar ganancias. El 60% tienen de entre 1 a 5 empleados. El 67% no tienen conocimiento sobre el término gestión de calidad. El 67% no conocen las técnicas modernas de Gestión de Calidad. El 47% a veces realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio. El 100% mencionan que la calidad es fundamental para sus negocios. El 20% casi siempre implementan nuevos procesos de mejora. El 53% evalúan alternativas de solución cuando cometen errores. Por lo tanto, podemos entender que las micro y pequeñas empresas buscan estrategias que reduzcan riesgos, mejore su gestión para alcanzar el éxito.

Se concluye que, En su mayoría, están siendo dirigidas por personas de entre 31 a 50 años de edad, son de género femenino y tienen grado de instrucción secundaria. La mayoría, son encargados, y tienen cuentan con más de 10 años de experiencia en el rubro. La mayoría son microempresas, tienen de entre 5 a 10 de permanencia en el mercado y su objetivo de creación es generar ganancias. La mayoría tienen de entre 1 a 5 trabajadores. La mayoría no tienen conocimiento del término Gestión de Calidad, ni de las técnicas modernas de Gestión de Calidad. La mayoría a veces realiza capacitaciones, orientadas a la mejora del servicio, pero creen que las capacitaciones deben ser compromiso de la empresa. La totalidad manifiesta que la calidad siempre es fundamental para sus negocios. Casi siempre implementan nuevos procesos de mejora. La mayoría siempre evalúan alternativas de solución cuando se cometen errores. La mayoría siempre realizan acciones de mejora para corregir problemas que se presentan en las mismas ya que siempre establecen medidas de prevención en las actividades que realizan.

2.2 Bases Teóricas

Según ley 28015, (2003) *Artículo 2°*. La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (*Diario el Peruano, 2003*)

El Perú es un país de emprendedores, estamos entre los primeros puestos en Latinoamérica, siendo las principales actividades de producción, comercialización de bienes o prestación de servicio, constituyendo así una parte integral de la economía y la generación de empleos, además contribuyen al crecimiento económico del país.

Características de las micro y pequeñas empresas:

Según ley 28015, (2003) *Artículo 3°*. Las micro y pequeña empresa deben reunir las siguientes características concurrentes:

- a) El número total de trabajadores:
 - La microempresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
 - La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores es inclusive.
- b) Niveles de ventas anuales:
 - La microempresa: hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias – UIT.
 - La pequeña empresa: a partir del monto máximo señalado para las microempresas hasta 850 unidades impositivas tributarias – UIT. (*Diario el Peruano, 2003*)

Las Micros y pequeñas empresas son unidades de producción de bienes y servicios, con escasa infraestructura física e inversión económica, generalmente de índole familiar que surgen a consecuencia del desempleo, estas brindan trabajo temporal o subempleo y tienen escasa sobrevivencia debido a las condiciones en las que surgen y al alto grado de competencia en el mercado, lo que les impide crecer. El Estado señala sus características distintivas de acuerdo a ciertos límites ocupacionales y financieros. (*Cárdenas, 2017*).

Conceptualizar una idea de negocio, darle por iniciado y mantenerlo al margen de nuestra economía y el mercado, es un reto de gran magnitud para los microempresarios que incursionan en las diferentes actividades económicas. Siendo principalmente las más comunes, las unidades de producción de bienes y servicios, esto incumbe a múltiples factores de crecimiento como es la inversión económica e infraestructura organizacional, y al no poseer estos factores, el alto grado de supervivencia de la microempresa es limitante, cada micro y pequeña empresa tiene un sin número de posibilidades y objetivos a alcanzar a largo plazo, ya sean esta de subsistencia o rentabilidad, siendo administradas por sus propios dueños y familiares, donde persiguen una meta, que es salvaguardar el futuro micro empresarial. (*Fischman, 2019*)

Importancia de las micro y pequeñas empresas:

Las Micro y pequeñas empresas, 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). (*Tello, 2014*).

Es decir, la importancia de las MYPE 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.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Actualmente en nuestro país y en la ciudad de Chimbote, las Micro y pequeñas Empresas, han cobrado una importante relevancia, en cuanto a la importancia que trae consigo su desarrollo en nuestro país y nuestra ciudad, estas Micro empresas contribuyen a nivel extraordinario, generando empleo, fortaleciendo el desempeño general de una economía, y sobre todo los motores de crecimiento económico.

Las empresas enfrentan desafíos que hasta pocos años atrás no se concebían. Entre muchos otros mencionemos, los efectos de la geopolítica mundial, la pandemia COVID-19, vuelven a crear condiciones polarizadas, los mercados se abren y se globalizan

creando nuevas ofertas de bienes y servicios, la presencia de gigantes como el mercado mundial cambian las bases del comercio, los cambios tecnológicos, económicos y comerciales crean nuevos modelos de negocios, se vuelven obsoletas rápidamente las bases técnicas de las operaciones en muchas empresas por la aparición de innovadoras soluciones, los modelos de outsourcing y contratación externa de profesionales y conocimientos transforman las estructuras de trabajo sustituidos conducen a fuertes replanteamientos comerciales en el mercado y las preferencias del público se modifican a gran variedad. *(Mejía, 2017)*.

La reinención

Esto implica comprender y generar estrategias que permitan asumir retos. La fuerte sacudida que originó el COVID-19 para las empresas obliga a muchas a transformarse rápidamente para subsistir a largo plazo. Pero esto que implica realmente para una empresa reinventarse. *(Ramírez, 2020)*

La reinención en el proceso operativo, cuando hablamos de reinención hacemos referencia a un replanteamiento total, estructural y radical de las empresas. Volverlas a pensar, esto es más que la reingeniería en la empresa, es volver a preguntarse por la vigencia de los negocios, el modelo mismo de negocio, el pensamiento estratégico fundamental, la estrategia comercial y la estructura de organización, con su cultura y costumbres.

Ante la necesidad de reinventar las organizaciones, lo mejor es siempre anticipar. Es cierto que habitualmente es más sencillo reaccionar que prever, y que es más urgente resolver que planificar, pero es importante que el cambio se produzca con el máximo equilibrio y estabilidad. Si tenemos que conseguirlo a partir de una situación de emergencia, la reinención siempre debe ser estratégica, cultural y organizativa, pero de ellas se derivan dimensiones fundamentales que serían la clave para que suceda una verdadera reinención, en el control de procesos operativos, al igual que debemos hacerlo, a nivel personal, también cada uno de los miembros de la organización. Si no avanzamos con nuestra organización (o ella con nosotros), seguramente acabaremos fuera ella. *(Pique, 2021)*.

Modelo de Gestión del cambio de John P. Kotter

- Establecer un sentido de urgencia alrededor de a necesidad de cambio. Esto nos debe ayudar a despertar la motivación inicial para lograr un movimiento. Debemos identificar potenciales amenazas y desarrollar escenarios que muestren lo que podría suceder en el futuro, y examinar oportunidades que podrían ser explotadas.
- Formar una coalición. Para liderar el cambio, debemos reunir un equipo de personas influyentes, cuyo poder proviene de una variedad de fuentes, incluyendo lo puestos que ocupan, status, experiencia e importancia estratégicas.
- Crear una visión. Cuando vemos por nosotros mismos lo que estamos tratando de lograr, todo tiene más sentido y estamos mucho más dispuestos a alinearnos con las acciones que nos proponen.
- Comunicar la visión. Aplicándola, respondiendo preguntas, trasladándola cuanto antes al día a día, actuando como ejemplo para la organización.
- Eliminar obstáculos. Buscando líderes internos para el cambio, adaptando la organización para facilitarlos, recompensando a aquellos que se esfuerzan por conseguirlo, ayudando a las personas que se resisten, al cambio por diferentes razones. En definitiva, intentando vencer obstáculos en esos procesos de transformación.
- Conseguir quick wins. Además de una visión y objetivos a largo plazo, necesitamos metas para poder conseguir a corto plazo porque tener pequeños éxitos en la dirección correcta es uno de los combustibles más efectivos para el motor del cambio. Sencillamente, reconocer el esfuerzo y celebrar pequeños logros puede tener efectos mágicos sobre la organización.
- Consolidar las mejoras y producir aún más cambios. Los cambios deben ser también fundamento y trampolín para continuar provocando más transformaciones. Debemos medir (lo que no se mide, no existe), buscar la mejora continua, analizar lo que va saliendo bien y mal, para conseguir que el cambio no se pare.
- Institucionalizar los nuevos métodos y anclar el cambio en la cultura de la empresa. Hay que hacer del cambio dar reconocimiento a las personas que lo han liderado, consolidar los nuevos valores y equilibrios en cualquier ocasión. En

definitiva, hacer que la organización se sienta satisfecha y orgullosa de haber cambiado.

Con la reinención un líder, busca inspirar a sus colaboradores, servir sus clientes, deleitar a sus inversores y demostrar un sólido compromiso social, en este rápido y cambiante mundo laboral no hay duda de que necesitas reinventar tu empresa con un adecuado control en los procesos operativos, es un proceso que va mucho más allá de simplemente cambiar las relaciones jerárquicas, construir equipos o anunciar una nueva estrategia, deberás construir una organización nueva, desde sus cimientos, y de definir los sistemas y procesos de trabajo, en entender y moldear el ambiente laboral, en cambiar la coordinación de proyectos, consolidar los principios que gobiernen la organización, y reconfigurar tanto tus acciones de liderazgo como las del resto de equipos. (*Ulrich & yeung, 2016*).

Vivimos en una época de competencia exigente. Las volubles tendencias de los consumidores, los mercados sin fricciones y la agitación política amenazan la existencia de muchas organizaciones. Casi todas las industrias están medio de una turbulencia masiva y sus antiguos partidarios se apresuran a ceder a la nueva forma de innovar.

Las empresas fracasan por muchas razones. Sin embargo, una de las más comunes y fáciles de incorporar, es la incapacidad de reinventar. Cuando las empresas se duermen en su propio éxito pasados, en vez de propiciar una transformación general, terminan por describir demasiado tarde que han perdido su posición en el mercado. Las empresas, las marcas y las personas más exitosas hacen de la reinención una parte integral de la estrategia del negocio. (*Aranda & Ramírez, 2014*).

El camino a la reinención.

No espere, cambie ahora y cambie con frecuencia cuando tenemos la más pequeña razón para reinventar, debemos escuchar nuestros instintos y empezar el proceso. Debemos reinventar incluso cuando ya hemos sido exitosos y sobre todo cuando a hemos llegado a la cima. No debemos confundir reinención con un cambio de rumbo. Las organizaciones cambian de rumbo cuando encaran las últimas etapas de vida. Y por lo general fracasan. Cuando caminamos sin descansar, evitamos la desesperación de un cambio de rumbo. Es importante que busquemos acojamos y celebremos ideas nuevas que se promueven e incluso destruyan nuestra empresa central. De lo contrario, otros lo harán. (*Linkner, 2015*)

Ocho principios que definen la filosofía reinención.

Programar su pensamiento con esta mentalidad nueva y mejorada, y así lograr una transición tranquila a la filosofía de la reinención siendo imparcial y estando dispuesto a descartar sus creencias anticuadas. En este preciso momento tiene todo lo necesario para hacer un cambio positivo, al reinventar sus propias ideas y su enfoque acerca de la innovación, podrá contribuir al mismo espíritu de reinención en su empresa. Enfrentamos mayores riesgos cuando seguimos un camino tradicional que cuando innovamos en el mismo. Para tal fin debemos seguir los siguientes consejos. (*Linkner, 2015*)

- Dejar el pasado atrás. No debemos dejar que lo ya sucedido, bueno o malo, dicte lo que debemos hacer ahora. Es mejor dejar atrás nuestro trabajo por muy cómodo que ese sea.
- Infundir coraje. Debemos animar a los demás a presentar sus ideas. Es importante que tomemos en cuenta tanto las buenas ideas como las malas, sin criticar o avergonzar a quien las expone.
- Acoger el fracaso. Con el fracaso viene el aprendizaje y nuevas oportunidades. La reinención implica ensayo y error, experimentación y muchos cambios no debemos rendirnos ni penalizar el fracaso.
- Hacer lo contrario. Ningún nuevo producto o servicio surge de seguir a los demás o de conformarse a las convenciones.
- Imaginar las posibilidades. No se trata de ver para creer, sino de creer para ver. Debemos visualizar un cambio transformacional en nuestros productos, servicio y operaciones.
- Salir del negocio. Debemos procurar que el negocio sea redundante, siempre debemos renovar, hoy en día las empresas m duraderas no hacen lo mismo que hacían al empezar.
- Rechazar los límites. No debemos creer o aceptar límites. Cuando nos digan que no es posible, debemos intentarlo con más fuerza.
- Apuntar más lejos. Debemos colocar la mira allá donde nos parezca que va el mercado, en este sentido debemos desarrollar nuestro producto para el mercado del futuro.

Valor, adaptación e imaginación, fe en sus ideas, estos son los hilos que enlazan todos los principios de la reinvención, entender el espíritu de la reinvención e incluso admirarlo, no garantiza que usted lo vida. Adoptar un nuevo modo de pensar es como cualquier otra forma de innovación, un proceso, quizá sea necesario abandonar algunos viejos hábitos a entrenar sus reflejos, y eso requiere práctica. (*Linkner, 2015*).

Reinventarse es innovar, dice Phimister & torruella, es descubrir un futuro desconocido e incierto y, por otro lado, pretende cambiar el presente para mejorarlo (supuestamente para bien). Podríamos decir que trata de sistematizar la generación de lo desconocido orientándose hacia algo más o menos cierto o probable previsible y/o deseable, buscando proyectar hacia ese futuro nuestras visiones de un mundo mejor y ejecutar todas aquellas acciones que conduzcan a que esas visiones se conviertan en realidad.

Concepto de innovación.

Consiste en el conjunto de actividades dirigidas a identificar, desarrollar y explotar nuevos producto y líneas de negocio, así como nuevos enfoques que mejoren los negocios ya existentes, aportando valor tanto al usuario como al resto de la empresa. (*phimister & torruella 2021*).

La innovación dentro del desarrollo de procesos operativos en la empresa se refiere a crear nuevas ideas, crear soluciones a genera cambios que después arrojen resultados positivos y consoliden el éxito. La innovación es camino, desarrollo, transmisión, progreso. Aplicada a la empresa, es la modificación de uno o varios aspectos de la misma que tienen para la creación de nuevos valores. (*Sánchez, Zeron & Hernández, 2019, p. 19*).

Importancia de la innovación

La innovación constituye el núcleo del espíritu empresarial por que prácticamente toda nueva empresa nace de una actuación innovadora, como mínimo respecto a sus competidores. Para sobrevivir y crecer la empresa debe innovar en forma permanente, aunque sea solo de forma progresiva, esto la conduce a organizarse para innovar y capacitarse para dominar las tecnologías que soportan la innovación. (*Sánchez, Zeron & Hernández 2019, p. 19*).

Reingeniería, aspecto importante para la reinversión.

La reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y actuales de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez. (*Nemiña, 2009*).

La aplicación de la reingeniería es comenzar desde cero, es un cambio de todo a nada, es decir adoptar este concepto de reingeniería, es deshacerse de las reglas y políticas convencionales, que se aplica con anterioridad y estar abierta a los cambios por medio de los cuales las organizaciones serán más rentables y productivas.

La reingeniería para las Micro y pequeñas empresas de debe aplicar, identificando fallas y sumar nuevos compromisos, garantizando notables cambios dentro de ellas. Este proceso se puede conceptualizar dentro de nuestro campo de investigación, ya que la reingeniería es más que una filosofía de mejora, por lo cual se busca logara mejoras graduales en el rendimiento, rediseño procesos mediante los cuales una organización opera, maximizando el cometido de valor agregado y minimizando cualquier otro factor negativo.

La reingeniería de procesos

Es una técnica en virtud de la cual se analiza en profundidad el funcionamiento de uno o varios procesos dentro de una empresa con el fin de rediseñarlos por completo y mejorar radicalmente. Surge como respuesta a las ineficiencias propias de la organización funcional en las empresas y sigue un método estructurado consistente en:

- Identificar los procesos clave de la empresa.
- Asignar responsabilidad sobre dichos procesos a un propietario.
- Definir los límites de proceso.
- Medir el funcionamiento del proceso.
- Rediseñar el proceso para mejorar su funcionamiento.

Cabe recalcar que, para una Micro y pequeña empresa, el concepto reingeniería es comenzar de nuevo, es decir abandonar los viejos procedimiento y la búsqueda de nuevas prácticas procedimiento o actividades que agreguen valor a todo el proceso organizacional. Es decir, lo ideal, para una micro y pequeña empresa que posee factores negativos en su gestión o procesos de producción, es necesario establecer una

metodología en la que se reinvente toda una estructura y funcionamiento del proceso o de la organización.

Proceso de mejora continúa

Mejora continua o mejoramiento continuo son las acciones emprendidas en toda la organización para incrementar la eficacia y eficiencia de las tareas, actividades y procesos, con el objetivo de generar beneficios adicionales tanto para la organización como para los clientes.

Entre los beneficios que presenta el mejoramiento continuo, se puede citar que:

- Desarrolla cambios positivos en beneficio del cliente de la organización.
- Eleva los estándares de desempeño de un proceso con un funcionamiento rutinario.
- Elimina procesos repetitivos.
- Contribuyen en la adaptación a los cambios tecnológicos.

La mejora continua más que un enfoque o concepto es una estrategia, y como tal constituye una serie de programas generales de acción y despliegue de recursos para lograr objetivos completos, pues el proceso debe ser progresivo. No es posible pasar de la oscuridad a la luz de un solo brinco. (*Soler & Raissouni, 2014*).

La mejora continua, es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la gestión de calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo. Con la mejora continua se plantea como un proceso imprescindible si se busca conseguir la excelencia.

En general la reinversión aplicada a la empresa en sus procesos operativos, es la modificación de uno o varios aspectos de la misma que tienen para la creación de nuevos valores. El mundo es un entorno en constante cambio, cambios sociales, tecnologías, culturales. La empresa no es ajena a este cambio debido en el que se desenvuelven la organización cambia y evoluciona, debe adaptarse a ello. (*Linkner, 2015*).

La reinversión en el control de los procesos operativos, para las micro y pequeñas empresas enfrentan a algunos retos. La escasez de recursos propios, la incertidumbre frente a la demanda de bienes y servicios innovadores las facilidades de imitación por parte de terceros, hacen parte de esta amplia lista. También se suman a estos factores la falta de

capital humano de espíritu innovador, una gestión de calidad y de conocimientos sobre los procesos que se deben llevar a cabo a para competir con otra organización.

Reinvención y control en los procesos operativos.

El control de la empresa en general es fundamental para que pueda supervivir. Es evidente que, como confirman las estadísticas, una gran mayoría de micro y pequeñas empresas dejen de existir, bien por falta de control, bien por la existencia de un inadecuado sistema de control. Por la llegada de nuevos entornos de crisis, ha puesto en primera plana las renovadas exigencias por incrementar y reforzar los niveles de control operativo. Control que se ha hecho muchos más necesario no solo desde la perspectiva del control interno de las actividades empresariales, sino también desde los crecientes requerimientos del control eterno a las actividades de la empresa. (*urlich & yeung, 2019*).

Los procesos operativos son una forma de gestión compuesta por diferentes metodologías cuya única finalidad el desempeño de una empresa. Son todos esos procesos que puedes implementar para optimizar el funcionamiento interno de tu negocio. La principal característica de los procesos operativos es que son únicos ni definitivos, deben estar en constante actualización y adaptación generando un proceso continuo de mejoras.

Al implementar procesos en una empresa obtendremos el máximo rendimiento de todos sus componentes y los resultados se verán altamente beneficiados. Esta es la manera tradicional en la que empresa funciona, y a la vez es poco efectiva por que dificulta la relación entre cada departamento, separándolos cuando deberían funcionar en conjunto. Si cada departamento de tu empresa permanece aislado del resto los objetivos en común podrán alcanzarse. (*Gonzales, 2013*).

Los procesos operativos en una empresa es tener una visión general de toda la empresa, que implique la integración de todas las partes que la conforman. Una vez teniendo este panorama general, todas las decisiones que se tocan deben ser pensadas en función del objetivo común.

Beneficios de la implantación de procesos:

- Aprovechamiento de recursos.
- Facilita la toma de decisiones.
- Elimina actividades que no aportan ningún valor a la empresa.
- Reduce el tiempo de las operaciones.

- Clientes felices y satisfecho.

La gestión por procesos operativos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente al cambio mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia.

Una acción de mejora, con la reinversión en los procesos operativos de la empresa, es toda acción destinada a cambiar la forma en que se está desarrollando un proceso. Estas mejoras, se deben reflejar en una mejora de los indicadores del proceso. Se puede mejorar un proceso mediante aportaciones creativas, imaginación y sentido crítico. *(soler & raissouni, 2014)*.

Gestión de calidad

Gestión de calidad, es el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, incorporando sistemas y proceso de calidad para la gestión adecuada, donde la alta dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados del factor calidad, con vistas a su mejora permanente.

Las estrategias de gestión de la calidad en las organizaciones modernas, no se deben seguir orientando hacia los esfuerzos de adivinación del futuro, racionalmente las organizaciones se deben focalizar en aprender a adaptarse, y además a hacerlo de manera coherente, continua y rápida. Solo las organizaciones que realmente adquieran esa capacidad prevalecerán en el largo plazo. La gestión de la calidad es una disciplina nacida precisamente esta necesidad de supervivencia a las crisis. Una disciplina que se enfoca en la organización y sus procesos de aprendizaje para construirse como un sistema inteligente capaz de evolucionar conscientemente. *(Del rio, 2020)*.

La gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas, es una herramienta de gran apoyo, indispensable para el logro de los objetivos y satisfacer necesidades. Es decir, la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas, tiene que ser eficiente y eficaz, de ese modo, es mucho más probable lograra su desempeño y alcanzar sus metas. Así mismo para alcanzar dichos resultados, la micro y pequeña empresa, necesita gestionar sus

actividades y recursos con calidad, a su vez se deriva la necesidad de adoptar herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones gestionarse con calidad.

La gestión de calidad se amplía para cumplir a toda la organización, así como a todas las funciones que contribuyen al desempeño de la organización. La calidad es interpretada no solo como un acto o producción, además de ello, es algo en lo que la totalidad la organización se debería esforzar por dar al cliente. En la actualidad, la calidad está asumiendo un significado más amplio, incluyendo un mejoramiento continuo, una ventaja competitiva y un enfoque centrado en el consumidor. (*schroede, Meyer & rungtusanathan, 2011*).

Bien cierto aplicar la estrategia de calidad, consiste en adoptar un cambio en el estilo de trabajo basado en la mejora permanente. Este nuevo espíritu debe incorporarse al modo habitual de hacer las cosas en las micro y pequeñas empresas, esto es, a su propia cultura, y su característica más importante es que no acaba nunca.

Modelo de J. Juran

El enfoque de Juran, sobre la administración de calidad se basa en lo que el llamo trilogía de Juran, que divide en proceso de administración de calidad de tres etapas: Planificación, control y mejora de la calidad. Para Juran la calidad no surge de forma accidental, sino que debe ser planificada.

- **La planificación de la calidad**, independientemente del tipo de organización, producto o proceso, la planeación de la calidad se puede generalizar en una serie universal de pasos de entrada y salida, llamada mapa de planeación de la calidad y son los siguientes:
 - Identificar a los clientes.
 - Determinar sus necesidades.
 - Traducir las necesidades al lenguaje de la empresa.
 - Desarrollar productos con características que respondan de manera óptima a las necesidades de los clientes.
 - Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.
 - Transferir el proceso de la operación.
- **El control de la calidad**, para controlar un proceso se debe establecer un vínculo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos, asegurarse de que cada colaborador se encuentre en estado de autocontrol, establecer objetivos de

calidad y una unidad de medición para ellos, proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar los procesos de conformidad con los objetivos.

- **La mejora de la calidad**, esta etapa se basa en la realización de todas las mejoras “proyecto por proyecto”. Para ellos es necesario establecer un comité de calidad que diseñe, coordine e institucionalice la mejora de calidad anual. Conforme las prácticas de calidad evolucionen, las organizaciones encuentren formas de realizar el mejoramiento de la calidad. (*Reyes, 2019*).

Siete herramientas Básicas para la gestión de calidad.

Como norma general, existen algunas características que se denominan críticas para establecer la calidad de un producto o servicio. Lo más común es efectuar mediciones de estas características, obteniendo así datos numéricos. Si se mide cualquier característica de calidad dentro de la organización, se observará que los valores numéricos presentan una fluctuación o variabilidad entre las distintas unidades del producto fabricado o servicio prestado. (*Salazar, 2012*).

Las 7 herramientas de calidad es una denominación dada a un conjunto de técnicas gráficas identificadas como las ideales para la solución de problemas enfocados a la calidad de la organización. Esta combinación de estas herramientas proporciona a las Micro y pequeñas empresas, una metodología práctica y sencilla para la solución efectiva de problemas, mejoramiento de procesos, establecimiento de controles en las operaciones del proceso y por ende se da un procedimiento sistemático y estandarizado de solución de problemas.

Para realizar un mejor análisis de estos datos resulta útil apoyarse en lo que se denominan técnicas gráficas de calidad, como lo son las **siete herramientas básicas de calidad**. (*Cuatrecasas & Gonzales, 2017*).

1. **Diagrama de causas y efecto:** El diagrama analiza de una forma organizada y sistemática los problemas, sus causas y las causas de estas causas, cuyo resultado en lo que afecta a la calidad se denominara efecto. Existen dos aspectos básicos que definen esta técnica: ordena y profundiza. Describir las causas necesario ordenar dichas causas, ver de donde provienen y profundizar en el análisis de sus orígenes con el objetivo de solucionar el problema desde raíz.

El problema está identificado y queremos resolverlo. En este sentido este diagrama nos ayudara a determinar el porqué de ese problema o efecto. El número de factores

que influyen en un determinado efecto son numerosos y representarlos todos sería complejo. Por tal motivo se debe seleccionar un grupo representativo de factores para cada problema. Es frecuente utilizar primarias de tipo genérico, denominadas las 6M: mano de obra, materiales, métodos, medio ambiente, mantenimiento y maquinaria, estos factores primarios, que dependiendo de la situación pueden variar, forman las espinas principales del diagrama, y a continuación se irán añadiendo las causas secundarias, terciarias, que representan las causas de las causas y que permiten profundizar en los orígenes jerarquizados del problema.

Es una herramienta aconsejable para ser elaborada por un grupo de trabajo que facilite la aportación de ideas y datos de forma abundante y contrastada. Se pueden establecer una serie de fases para su realización.:

- Definir y determinar de forma clara el problema que queremos resolver: dicho problema, causante de la falta de calidad en nuestro proceso, se describirá en el extremo de la columna principal en forma de flecha, que constituya el diagrama.
- Identificar los factores más relevantes, que influyan en el problema que resolver. Aparecerán en los extremos de los que podríamos definir como espinas, principales o primarias. Es frecuente el uso en los procesos productivos de las 6M, mencionadas anteriormente. No obstante, y dependiendo de la situación, se incorporarán o estatuirán los factores que se juzguen convenientes.
- Determinar y analizar de una forma ordenada y estructurada las causas y las causas de las causas, o subcausas, que originan el efecto, de acuerdo con solo factores más importantes que haya seleccionado. Una técnica que puede ser gran ayuda es la realización de un brainsoring de las posibles causas, con la participación de todo el grupo de trabajo. Es aconsejable comenzar con el estudio de uno de los factores y profundizar en sus análisis antes de realizar el mismo proceso con los siguientes. De esta manera van formando las sucesivas ramificaciones que profundizan en el detalle y origen de las causas.
- Una vez concluido el análisis y estudio de causas es aconsejable realizar una reflexión para evaluar si se han identificado todas las causas y comprobar que hemos utilizado los factores correctos. En caso contrario se añadirán las causas y factores que falten o eran necesarios.
- Tomar de datos acerca de las diversas causas del problema, valorando el grado de incidencia global que tienen sobre el efecto. Esto permitirá sacar unas conclusiones

finales y aportar las soluciones más aconsejables para resolver y controlar el efecto estudiado.

La variabilidad de una característica de calidad es un efecto o consecuencia de múltiples causas, por ello, al observar alguna inconformidad con alguna característica de calidad de un proceso, producto o servicio, es sumamente importante detallar las posibles causas de la inconsistencia.

2. **Planillas de inspección:** Son una herramienta de recolección y registro de información. La principal ventaja de éstas es que dependiendo de su diseño sirven tanto para registrar resultados, como para observar tendencias y dispersiones, lo cual hace que no sea necesario concluir con la recolección de los datos para disponer de información de tipo estadístico.

Se usa para:

- Recolectar mediciones de forma estructurada.
- Recolectar frecuencias de efectos y otros problemas.
- Recolectar frecuencias de eventos.
- Recolectar datos sobre la localización de defectos y problemas de calidad.
- Recolectar datos que pueden indicar patrones de eventos, defectos y problemas.
- Como lista de chequeo para dar seguimiento a una serie de actividades tareas.

3. **Gráficos de control:** Los gráficos o cartas de control son diagramas preparados donde se van registrando valores sucesivos de la característica de calidad que se está estudiando. Estos datos se registran durante el proceso de elaboración o prestación del producto o servicio. Cada gráfico de control se compone de una línea central que representa el promedio histórico, y dos límites de control (superior e inferior).

4. **Diagramas De Flujo:** Un diagrama de flujo es una representación gráfica de la secuencia de etapas, operaciones, movimientos, esperas, decisiones y otros eventos que ocurren en un proceso. Su importancia consiste en la simplificación de un análisis preliminar del proceso y las operaciones que tienen lugar al estudiar características de calidad. Esta representación se efectúa a través de formas y símbolos gráficos usualmente estandarizados, y de conocimiento general.

5. **Histogramas:** Los histogramas son diagramas de barras que muestran un conjunto de datos en un intervalo específico, transmiten el resultado de una investigación o análisis; su elaboración no es compleja, sin embargo, se requieren ciertos conocimientos técnicos para calcular sus elementos como la clase (K), el rango (R) y la frecuencia (H).

Por clase se debe entender la dimensión entre un intervalo de variabilidad y otro; la frecuencia es el número de elementos que contiene una clase, y el rango es la dimensión entre los valores mínimo y máximo de la muestra. Entonces, es una gráfica integrada por un conjunto de barras que representan los intervalos o clases de un conjunto de datos ordenados de manera lógica, representados en un sistema de coordenadas. La utilidad en función del control de cualquier problema que radica, esta representación radica en la posibilidad de visualizar rápidamente información aparentemente oculta en un tabulado inicial de datos.

6. **Diagrama de Pareto:** El diagrama de Pareto es una variación del histograma tradicional, puesto que en el Pareto se ordenan los datos por su frecuencia de mayor a menor. El objetivo entonces de un diagrama de Pareto es el de evidenciar prioridades, puesto que en la práctica suele ser difícil controlar todas las posibles inconformidades de calidad de un producto o servicios.

7. **Diagrama de dispersión:** También conocidos como gráficos de correlación, estos diagramas permiten básicamente estudiar la intensidad de la relación entre 2 variables. Dadas dos variables X y Y, se dice que existe una correlación entre ambas si éstas son directa o inversamente proporcionales (correlación positiva o negativa). El objetivo es investigar la causa y efecto de los problemas. Los datos se muestran como un conjunto de puntos, cada uno con el valor de una variable que determina la posición en el eje horizontal y el valor de la otra variable determinado por la posición en el eje vertical.

Técnicas no estadísticas para la gestión y planificación de calidad.

Estas herramientas, orientadas a los niveles elevados de la organización, constituyen un grupo de instrumentos más avanzados, y utilizados en general para el trabajo en grupo durante procesos de planificación y gestión. Su máxima efectividad en la resolución de problemas aparece cuando aplica una metodología que las incluya a todas. Entre ellas tenemos:

Diagrama de afinidades: El objetivo de esta herramienta es el de genera un elevado número de ideas, opiniones y todo tipo de información relevante relacionada con un problema concreto, organizándola en distintos grupos con una o varias características comunes.

Diagrama de relaciones o diagrama de red: A partir de la información recogida en la anterior herramienta, con el diagrama de red se persigue determinar, mediante un gráfico, cuáles son las relaciones existentes entre las distintas ideas generadas.

Diagrama de árbol: Cuando en la resolución de un determinado problema es necesario llevar a cabo distintas tareas o actividades, el diagrama d árbol se utilizará para planificar su resolución. En él se partirá de un objetivo determinado a cumplir, que se irá desglosando de una forma secuencial en las distintas etapas necesarias para ello. Para cada etapa se priorizan las diferentes actividades que la forman. Este diagrama también es utilizado para evaluar las distintas posibilidades existentes para resolver un mismo problema.

Diagrama matricial: Se utiliza para definir de una forma gráfica muy sencilla las relaciones existentes entre distintos factores, por lo general causas y efectos. Para ello se usan matrices, o conjuntos de matrices. Sin duda, el diagrama matricial más exitoso y de más utilización es el empleado en el QFD, (Quality funtion deployment).

- **QFD:** Quality Function Deploymnet. Es una metodología muy exitosa que permite traducir, con fidelidad y de forma concreta, las exigencias de calidad del cliente en requerimientos de calidad del producto y del proceso, asegurando que en todo momento se mantenga correlacionados.

Método de análisis de la matriz de datos: Se utiliza para determinar de grado de importancia de cada relación existente. Para ello se usa el análisis factorial, una técnica estadística de una cierta complejidad. Esta herramienta es a única que no suele emplear una estructura gráfica, sin que se basa en tablas y dato numéricos.

Diagrama de flechas: se utiliza para planificar la ejecución de un entramado complejo de tareas interrelacionadas con un objetivo final común. Su objetivo concreto es el de analizar las relaciones entre dichas tareas, y a partir de ello planificar u ejecución e forma que se cumplan dichas relaciones.

Diagramas del proceso de decisión del programa: se utiliza para seleccionar cuales son los mejores procesos que lleven a obtener un objetivo concreto, de esta forma, se podrán determinar por anticipado acciones que contrarresten potenciales problemas que puedan ocurrir durante el desarrollo del proceso escogido. De esta forma el diagrama se representa mediante un árbol con las decisiones a tomar, y con distintas ramas por cada posibilidad.

Es importante establecer una adecuada técnica, orientando claramente a los procesos y la mejora continua, hoy en día las Micro y pequeñas empresas lograran el liderazgo en la medida que tengan la habilidad para mantener la excelencia de sus procesos y se comprometan con el constante desarrollo de su objetivo, siempre orientados a la satisfacción de sus clientes.

Modelos de las 5 S

El movimiento de 5 S (housekeeping) toma su nombre de cinco palabras japonesas que principian con S: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke.

El movimiento en cuestión ha cobrado un gran auge en las empresas occidentales a partir del bajísimo costo que implica su puesta en marcha, el ahorro en costos y recursos, la reducción de accidentes, el incremento en la motivación del personal, y los incrementos en calidad y productividad entre muchos otros. De tal modo las empresas occidentales han adaptado la terminología llamando a dichas campañas por sus siglas en inglés como Campaña de las 5 S; por Sort (separar), Straighten (ordenar), Scrub (limpiar), Systematize (sistematizar) y Standardize (estandarizar).

5 S es una herramienta de Lean Manufacturing que trata de establecer y estandarizar una serie de rutinas de orden y limpieza en el puesto de trabajo. De cara a una visión de futuro para la implantación de herramientas Lean en una micro y pequeña empresa se debe tener en cuenta que 5S es la puerta de entrada al resto de herramientas. Mediante esta técnica se mejora tanto el espacio de trabajo como la eficiencia y eficacia en las operaciones a realizar, por ello, es necesaria para la puesta en marcha de la misma, y mejorar en el resto de áreas. (*Manzano, 2016*).

5 S conjuntamente con la estandarización (documentación de la mejor forma de realizar el trabajo) y la eliminación de la muda (desperdicio en japonés), para las Micro y pequeñas empresas de nuestro entorno actual constituyen pilares fundamentales para la práctica de la mejora continua en el lugar de acción. (*Lefcovich, 2009*).

1. Seiri (cuando menos, es más)

- Ello implica una clasificación de los elementos existentes en el lugar de trabajo entre necesarios e innecesarios. Para ello se establece un límite a los que son necesarios. Un método práctico para ello consiste en retirar cualquier cosa que no se vaya a utilizar en los próximos treinta días.

2. Seiton (Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar)

- Implica disponer en forma ordenada todos los elementos esenciales que quedan luego de practicar el Seiri, de esta manera clasificar los diversos elementos por su uso y disponerlos como corresponde para minimizar el tiempo de búsqueda y el esfuerzo, requiere que cada elemento disponga de una ubicación, un nombre y un volumen designados.

3. Seiso

- Significa limpiar el entorno de trabajo, incluidas máquinas y herramientas, lo mismo que pisos, paredes y otras áreas del lugar de trabajo, y también se la considera como actividad fundamental a los efectos de verificar. La labor de limpieza con un espacio físico reluciente es una importante fuente de motivación para los empleados.

4. Seiketsu

- Significa la seguridad y salud ocupacional, el uso adecuado de trabajo manteniendo la limpieza con implementos de seguridad, manteniendo un entorno de trabajo saludable y limpio, mentalizando para actuar conforme a las normativas de seguridad de la empresa. La gerencia debe diseñar sistemas y procedimientos que aseguren la continuidad de seiri, seiton y seiso; lo cual es el significado de seiketsu (sistematizar).

5. Shitsuke

- Implica la autodisciplina para mantener y mejorar día a día el nuevo orden establecido.

En la actualidad practicar las 5 S en una Micro y pequeña empresa, es indispensable para permitiendo ser una nueva forma de vida en el trabajo cotidiano, cumpliendo los principios de cuidados integrales, venciendo la resistencia al cambio, por medio de la información, a la capacitación y brindado los elementos básicos. Conformando así un apoyo idóneo dentro de estas Microempresas, la cual se debe aplicar y mantener dentro de toda cultura organizacional. (*Lefcovich, 2009*).

Benchmarking

Es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales.

Las empresas, para no hundirse, deben modificar sus enfoques competitivos, reaccionar rápidamente, incluso prever dichas necesidades, los deseos y las expectativas de los clientes actuales potenciales. En esos caos interviene de forma útil el benchmarking. Herramienta operacional y estratégica que permite mejora continua de los procedimientos de una empresa.

Tipos de Benchmarking

1. *Benchmarking interno:* Entendemos por Benchmarking interno a las operaciones de comparación que podemos efectuar dentro de una misma empresa, unidades de negocio o centros de beneficio, filiales o delegaciones. Podemos así establecer patrones de comparación con departamentos o secciones, tomándolos como estándar para iniciar procesos de mejora continua. Se procede a un chequeo interno de los estándares de la organización, para determinar formas potenciales de mejorar la eficiencia. Se comparan parámetros entre distintas ubicaciones de una misma organización. (*Gonzales, 2013*).

Esto aplicado dentro del entorno micro empresarial, se trata de aprender de los mejores, de sus buenas prácticas, así mismo se comienzan comparando acciones internas de sus diferentes sucursales, divisiones o departamentos. En este tipo de benchmarking se da por hecho que existen diferencias entre los distintos procesos de trabajo de una misma organización como resultado de la geografía, la historia local de la organización, la naturaleza de la administración y la de los distintos empleados. También se tiene muy claro que existen partes de la organización en donde los

procesos de trabajo son más eficientes y eficaces que los de otras partes de la organización.

2. **Benchmarking Externo:** Se subdivide en dos categorías. El *Benchmarking competitivo* y *el genérico*.

2.1.-Benchmarking competitivo: Es la comparación entre organizaciones, con las competidoras. Podremos observar, por lo tanto, cómo han funcionado nuevas tecnologías o métodos de trabajo en otras organizaciones. En general consiste en efectuar pruebas de comparación, así como investigaciones que nos permitan conocer todas las ventajas y desventajas de nuestros competidores más directos, este trata de evaluar los productos, servicios y procesos de la organización con actividades similares que ha identificado como las más exitosas de la competencia. (**Gonzales, 2013**).

Su objetivo es identificar información específica y compararlos. Aplicado a nuestras Micro y pequeñas empresas, el benchmarking competitivo resulta de gran utilidad cuando la empresa busca posicionarse. Una ventaja muy importante de este tipo de benchmarking es que las organizaciones que son analizadas emplean tecnologías, prácticas, canales de distribución, fuentes de empleo o proveedores internacionales que son idénticos o por lo menos similares. Además de estas ventajas posee otra la cual es el intercambio de información entre organizaciones, pero no sin antes aplicar las reglas básicas relativas a información delicada o sobre patentes.

2.2 Benchmarking genérico: Es la comparación de los niveles de logros de una organización, con lo mejor que exista en cualquier parte del mundo, sin importar en qué industria o mercado se encuentre. (**Gonzales, 2013**).

Consiste en la comparación de funciones o procesos afines con independencia del sector al que pertenecen sus empresas. Es decir, existen funciones y procesos que pueden ser idénticos dentro de cada Micro empresa. Así, departamentos de contabilidad, facturación, control de stocks, logística, etc., de otras Micro empresas, pueden mostrar similitudes con la empresa en estudio, así que también puede parecer lógica la comparación de las mejores prácticas de estas empresas y la adecuación a nuevos sistemas o procesos de mejora.

Como también se encuentra varios elementos claves las cuales son:

- Competencia, que incluye un competidor interno, una organización admirada dentro del mismo sector o de cualquier otro sector.
- Medición del funcionamiento de las propias operaciones y de las empresas Benchmarking (o punto de referencia que vamos a tomar como organización que posee las mejores cualidades en un campo determinado).
- Análisis de la competencia, examinándose lo que se produce y como se produce.
- Satisfacción de los clientes.

Trabajo en equipo

Para que ese cambio mantenga a la organización y ésta no se deteriore o desaparezca, una de las principales herramientas son los equipos de trabajo o la modalidad de trabajo en equipo. Así, la esencia del trabajo en equipo consiste en gestionar de una manera distinta, más adaptada a la realidad cambiante de esta época social. (*Ander & Aguilar, 2018*).

Empowerment.

Empoderamiento, una herramienta administrativa para una efectiva gestión de calidad, muy poderosa a través de la cual una organización le otorga a sus trabajadores la tecnología e información necesaria para que hagan uso de ella de forma óptima y responsable. Los líderes que hacen uso del empowerment, delegan poder y autoridad a sus empleados. La toma de decisiones ya no depende de una sola persona, sino que los trabajadores poseen la autoridad, crítica y responsabilidad necesarias para llevar a cabo sus labores cotidianas. (*Díaz, 2014*).

El **Empowerment** no constituye una simple delegación de tareas y responsabilidades, si no que implica una filosofía de trabajo en donde las estructuras piramidales dan paso a una micro empresa más plana, cuyos pilares fundamentales son la confianza, la valoración y el respeto por la gente. Esta filosofía genera un fuerte contraste con el tradicional modelo del gerente que controla y los empleados controlados el cual, considerando el actual entorno de negocios tan cambiante y competitivo, ya no funciona. En la actualidad se necesitan empresas con colaboradores dispuestos a dar el máximo y a aprender permanentemente, volviéndose más responsables, con mayor iniciativa y creatividad, más ágiles en la toma de decisiones y solución de problemas, beneficiando directamente tanto a los clientes internos como a los clientes externos.

Los principios que definen la filosofía del Empowerment son los siguientes:

- Autoridad y responsabilidad: Asignar autoridad y responsabilidad sobre las actividades, y definir en conjunto estándares de excelencia.
- Retroalimentación: Proveer de la retroalimentación oportuna sobre el desempeño de los miembros del proceso y reconocer oportunamente los logros.
- Confiar en el equipo y tratar a los colaboradores con dignidad y respeto.
- Enfoque en la mejora continua.
- Información y capacitación: Proveer de la capacitación, información y otras herramientas necesarias para alcanzar los objetivos y metas.

Así mismo, hoy en día en las Micro empresas, el **Empowerment** es un medio para eliminar burocracias, ganar flexibilidad y aumentar la productividad y competitividad. Es un factor de supervivencia pues favorece el desarrollo y el uso de los talentos ocultos que existen en las personas, y sin dudas constituye la filosofía necesaria para dirigir las organizaciones en épocas como la actual, caracterizada por cambios rápidos y profundos, y entornos cada vez más complejos y competitivos.

2.3 Marco Conceptual

La gestión de la calidad.

La gestión de calidad es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, donde es frecuente el uso de modelos, herramientas y técnicas necesarias para la implementación adecuada de una gestión de calidad, Optar por un sistema de calidad en la confección: será el conjunto de acciones de control de calidad encadenadas de forma tal que su implementación asegura la calidad integral de todo el proceso de confección de ropa impermeable, para que así las empresas puedan permanecer y tener una alta participación en el mercado actual.

COINBISER S.R.L dedica a la confección de ropa industrial.

COINBISER inicio sus actividades económicas el 01 de abril del 2003, se encuentra dentro del sector fabricación de artículos confeccionados de materiales textiles, excepto penda de vestir, su producto de vanguardia, de material impermeable, es un tipo de ropa de agua. Es una gabardina no permeable al agua, principalmente para proteger de la lluvia,

hecho de material plastificado o laminado con plástico o antes de la existencia del plástico con goma. Apareció sobre el siglo XIX en Escocia.

Se usan en muchos deportes y profesiones en la mar, como la pesca, y también suelen llevarlo los niños pequeños, junto a las botas de goma, los días de lluvia. También hay versiones más finas para adultos, que estuvieron de moda sobre todo hacía la década de los 70 y 80 del siglo XX. Es una pieza parecida al impermeable es la capa o capelina (siempre confeccionadas con telas engomadas o plastificadas), que se distinguen por ser cerradas y sin mangas, muy práctica para superponerla sobre una pieza de abrigo y que se ha usado mucho para ir a la montaña o en bicicleta. El canguro fue un tipo de impermeable, ya confeccionado con un tejido mucho más blando y ligero, que tenía la particularidad que se replegaba dentro de él mismo, normalmente en un bolsillo detrás del cuello, de modo que quedaba como una especie de bolsita compacta que se podía cargar con facilidad. Recientemente, con la aparición de tejidos impermeables más ligeros, blandos y cómodos, su uso se ha restringido mucho. Los anoraks son piezas de vestir impermeables, que ya no son de plástico con las ventajas que conlleva, como también los paravientos, la ropa de esquí.

La pequeña empresa COINBISER S.R.L dedica a la fabricación artículos confeccionados de materiales textiles ubicada en Lima-Los Olivos, están representada legalmente en su totalidad por sus propios dueños de dicho negocio, quien asumen las facultad, habilidad y responsabilidad, de controlar y medir su gestión de calidad hoy en día. Esta pequeña empresa de fabricación de artículos confeccionados de materiales textiles, ofrece una gama de comercialización de ropa y accesorios industriales.

Actualmente la pequeña empresa, COINBISER S.R.L, representa una administración independiente (dirigida por una persona). Su área de operación es relativamente pequeña, tiene escasa especialización en la reinversión y sobre todo en la implementación de técnicas de gestión de calidad, presentando una déficits y obstaculizando un desarrollo pleno en las actividades de confección, otro aspecto, es la poca estimación de conocimientos, habilidades y características referentes al beneficio que trae consigo la gestión de calidad, es decir, no existe la capacidad profesional, pues, no llevan a cabo la coordinación de ciertos elementos para entregar un producto con buenos estándares de calidad. Es por ello que actualmente, existe esta problemática, impidiendo, una adecuada administración de los mecanismos de reinversión para una adecuada gestión de la

calidad, , afectando a la expectativas del cliente y como consecuencia trae consigo la inestabilidad del desempeño de la microempresa, generado por el uso irracional del uso de los recursos, muchas veces escasos o caros y de difícil disponibilidad, desorientando la capacidad productiva, y por ello trayendo efectos inmediatos en los productos, como la disminución en estándares de calidad. Una Gestión de calidad en la pequeña empresa de fabricación de artículos confeccionados de materiales textiles, refiere a las características y funciones de la reinvención, que satisfacen las necesidades implícitas y explícitas del consumidor. Unas ves conocidas esas necesidades, son volcadas a través del diseño y la calidad ahora puede definirse como la conformidad de las especificaciones que reflejan esas necesidades.

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación titulada, Propuesta de mejora de la reinversión como factor relevante para una gestión de calidad de la pequeña empresa COINBISER S.R.L dedicada a la confección de artículos industriales - Chimbote 2021, no se planteó hipótesis por que fue una investigación descriptiva, es decir solo consiste en llegar a conocer situaciones costumbres y actitudes predeterminadas a través de las descripciones exactas de las actividades, objetivos, procesos y personas.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación:

Para el presente estudio se utilizó el diseño de investigación, cuantitativo, no experimental, descriptivo y de corte transversal.

Fue cuantitativa, porque tuvo una estructura con la cual se pudo medir, se usó instrumentos de evaluación, permitiendo la recolección y el análisis de diferentes factores.

Fue descriptivo porque solo se describió las características de la reinversión como factor relevante para una gestión de calidad de la pequeña empresa COINBISER S.R.L dedicada a la confección de artículos industriales - Chimbote 2021 y la variable en estudio, describió situaciones y eventos, especificando propiedades importantes de la pequeña empresa, donde se sometió a análisis, medición y evaluación de los diversos aspectos.

Fue es no experimental y de corte Transversal. No experimental, porque se realizó, sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. Es de corte Transversal, porque la investigación estuvo centrada en determinar cuáles son las características de la variable en estudio en un espacio de tiempo definido, tuvo un inicio y un fin. Teniendo, así como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

4.2 Población y Muestra

La población estará conformada por la pequeña empresa dedicada a la confección de ropa industrial, Chimbote 2021. Muestra: La muestra estará conformada por la misma pequeña empresa COINBISER SRL. Dedicada a confección de opa industrial Chimbote 2021.

4.3 Definición y operacionalización de la variable

Aspecto complementario	Definición del aspecto complementario	Dimensión	Indicadores	Medición
<p align="center">Perfil del propietario de la pequeña empresa</p>	<p>El emprendedor identifica una oportunidad, tiene capacidad para asumir riesgos. Calcula al máximo los riesgos, analiza el proyecto, en su entorno y tiene claro el resultado de su operación.</p>	<p align="center">Edad</p>	<p>a) 18 – 30 b) 31 – 50 c) 51 a mas</p>	<p align="center">Razón</p>
		<p align="center">Genero</p>	<p>a) Masculino b) Femenino</p>	<p align="center">Nominal</p>
		<p align="center">Grado de instrucción</p>	<p>a) Sin instrucción b) Educación básica c) Superior no universitaria d) Superior universitaria</p>	<p align="center">Nominal</p>
		<p align="center">Tiempo que desempeña en el cargo</p>	<p>a) 0 a 5 años b) 6 a 10 años</p>	<p align="center">Razón</p>

Aspecto complementario	Definición del aspecto complementario	Dimensión	Indicadores	Medición
Micro y Pequeña Empresa	La Micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Años en el mercado	a) 0 a 3 años b) 4 a 7 años c) 8 a 10 años	Razón
		Tipo de colaboradores en la empresa	a) Familiares b) Personas no Familiares	Ordinal
		Objetivo que desea alcanzar la pequeña empresa	a) Rentabilidad b) Subsistencia c) Autoempleo	Nominal
		Número de trabajadores	a) 1 a 5 años b) 6 a 10 años c) 10 a mas	Razón

Variable	Definición de variable	Dimensión	Indicadores	Medición
La reinversión como factor relevante para una gestión de calidad	<p>Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr una efectiva gestión de la calidad.</p> <p><i>(Del Rio, 2020)</i></p>	Conoce lo que es gestión de calidad	a) Si b) No c) Tengo cierto conocimiento	Nominal
		Tipo de estrategia o técnica moderna	a) Mejora continua b) Trabajo en equipo c) Benchmarking d) Reingeniería de procesos e) Ninguno	Nominal
		Que dificultades tiene los trabajadores que impiden implementación de gestión de calidad	a) Poca iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adaptan a los cambios d) Desconocimiento del puesto e) Ninguna	Nominal
		La empresa se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia	a) Si b) No c) A veces	Nominal
		La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa	a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Desconoce	Nominal
		Considera importante usted establecer medidas preventivas como las 5's para una adecuada gestión de calidad	a) Si b) No c) Siempre d) Nunca e) A veces	Nominal
		Conoce el termino reinversión	a) Si	Nominal

			<ul style="list-style-type: none"> b) Tengo cierto conocimiento c) No 	
		<p>Implemento alguna herramienta para evaluar el control de procesos para una adecuada reinversión y gestión de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Diagrama de causa y efecto b) Plantillas de inspección c) Gráficos de control d) Diagramas de flujo e) Histogramas f) Diagramas de Pareto g) Diagramas de dispersión 	Nominal
		<p>Aplico alguno de los 8 principios de la reinversión para una adecuada gestión de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Desconoce 	Nominal
		<p>Cree que a reinversión es fundamental para una mejora o cambio en la gestión de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Desconoce 	Nominal
		<p>Cuando se comete errores evalúa las alternativas de solución</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Desconoce 	Nominal
		<p>Optar por la reinversión, permite el posicionamiento de su empresa en el mercado</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Si b) A veces c) No 	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se usó para recolectar la información, es la encuesta ya que es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

El instrumento que se utilizó para registrar la información: es el cuestionario, ya que es un instrumento formado por un conjunto de preguntas, que deben estar redactadas de forma coherente, organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información.

4.5 Plan de análisis

Para la presente investigación titulado: Propuesta de mejora de la reinención como factor relevante para una gestión de calidad de la pequeña empresa COINBISER S.R.L dedicada a la confección de artículos industriales - Chimbote 2021. Se uso diferentes programas informáticos, como Microsoft Word y Excel, que permitirá crear el proyecto desde su inicio, como también la consecución del trabajo de campo, así como el informe de tesis, permitirá crear tablas, calcular y analizar los datos, además de crear gráficos efectivos.

Se tomará una encuesta muestral. A la cual se le aplico un cuestionario estructurado, con la finalidad del recojo de información, esto estuvo estructurado con preguntas para los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas, para la micro y pequeña empresa en general y a se obtuvo preguntas directamente hacia a la variable en estudio. El cuestionario pasará por revisiones por el Docente tutor de investigación, quien dio la valides y certifico el cuestionario.

4.6 Matriz de consistencia		Metodología			
Problema	Objetivo	Variable	Población y muestra	Método	Técnicas e instrumentos
<p>Central: ¿Cuáles son las mejoras de la reinversión como factor relevante para una gestión de calidad de la pequeña empresa COINBISER S.R.L dedicada a la confección de artículos industriales – Chimbote 2021?</p>	<p>General: Determinar las mejoras de la reinversión como factor relevante para una gestión de calidad de la pequeña empresa COINBISER S.R.L dedicada a la confección de artículos industriales – Chimbote 2021.</p> <p>Específicos: Identificar las principales características del representante de la pequeña empresa COINBISER S.R.L dedicada a la confección de artículos industriales – Chimbote 2021. Describir las principales características de la pequeña empresa COINBISER S.R.L dedicada a la confección de artículos industriales – Chimbote 2021. Detallar las principales características de la reinversión para una gestión de calidad, de la pequeña empresa COINBISER S.R.L dedicada a la confección de artículos industriales – Chimbote 2021. Elaborar y proponer una propuesta de mejora de la reinversión como factor relevante de la gestión de calidad de la pequeña empresa COINBISER S.R.L, dedicada a la confección de artículos industriales - Chimbote 2021.</p>	<p>La reinversión como factor relevante para una adecuada gestión de calidad.</p>	<p>Población y Muestra: La población estuvo conformado por todas las pequeñas empresas dedicadas a la confección de ropa industrial, Chimbote 2021</p> <p>Muestra: la muestra estuvo conformada por la pequeña empresa COINBISER S.R.L dedicada a la confección de artículos industriales – Chimbote 2021</p>	<p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental: dado que no se manipula la variable en estudio</p> <p>Transversal: la investigación se realizó en un tiempo y espacio determinado</p> <p>Descriptivo: se describirá las características de la variable y técnica en estudio.</p>	<p>Técnica: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p> <p>Plan de análisis: Para el análisis de los datos recolectados o en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo, para la tabulación de los datos se usó como soporte el programa Excel.</p>

4.7 Principio Éticos

De acuerdo al código de ética de investigación aprobado por el consejo universitario de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre nuestra sociedad, es decir esta investigación beneficiara, ya que presenta información completa sobre el proceso de gestión de calidad que implementan las Micro y pequeñas empresas, así mismo esta investigación se compone bajos principios éticos de Confiabilidad, porque se delimitara a difundirá información que el representante de la micro y pequeña empresa autorice. Confiabilidad, porque los datos e información presentadas en el proyecto de investigación son reales, respetando ideas y comentarios que dichos representantes proporcionaron. Respeto a la persona humana: se enfatizó Por las ideas y opiniones que posea el representante de las micro y la pequeña empresa. Honestidad, porque entenderemos que los intereses colectivos deben prevalecer sobre el interés particular.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados.

Tabla 1

Características generales del representante de la Pequeña Empresas COINBISER S.R.L. dedicada a la confección de artículos industriales – Chimbote 2021

Datos generales:	N	%
Edad (años)		
18 – 30	0	0
31 – 50	1	100,00
51 a más	0	0
Total	0	100,00
Sexo		
Masculino	1	100,0
Femenino	0	0
Total	0	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0
Educación básica	0	0
Superior no universitaria	0	0
Superior universitaria	1	100,0
Total	1	100,0
Tiempo que desempeña en el cargo (años)		
0 a 5	1	100,0
6 a 10	0	0
Total	1	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al representante de la Pequeña Empresa COINBISER S.R.L. Chimbote, 2021

Tabla 02.

Características generales de la Pequeña Empresas COINBISER S.R.L. dedicada a la confección de artículos industriales – Chimbote 2021

De la Empresa:	N	%
Años en el mercado		
0 a 3	0	0
4 a 7	0	0
10 a mas	1	100,0
Total	1	100,0
Personas que trabajan en su empresa		
Familiares	1	100,00
Personas no familiares	0	0
Total	1	100,00
Objetivo que desea alcanzar la Micro y Pequeña Empresa		
Rentabilidad	1	100,0
Subsistencia	0	0
Autoempleo	0	0
Total	1	100,0
Número de trabajadores		
1 a 5	0	0
6 a 10	0	0
10 a mas	1	100,0
Total	1	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al representante de la Pequeña Empresa COINBISER S.R.L. Chimbote, 2021.

Tabla 03.

Características generales de la reinversión como factor relevante para una gestión de calidad de la Pequeña Empresas COINBISER S.R.L. dedicada a la confección de artículos industriales – Chimbote 2021

Gestión de la calidad	N	%
Conoce lo que es Gestión de Calidad		
Si	1	0
No	0	0
Tengo cierto conocimiento	0	0
Total	1	100,0
Tipo de estrategia o técnicas Moderna		
Mejora continua	0	0
Trabajo en equipo	1	100,0
Benchmarking	0	0
Reingeniería de procesos	0	0
Ninguno	0	0
Total	1	100,0
Dificultades tiene los trabajadores		
Poca iniciativa	0	0
Aprendizaje lento	0	0
No se adaptan a los cambios	1	100,0
Desconocimiento del puesto	0	0,0
Ninguna	0	0
Total	1	100,0
Evalúa la eficacia y eficiencia de la operación mediante el control de procesos.		
Si	0	0
No	0	0
A veces	1	100,0
Total	1	100,0
Contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Siempre	1	100,0
Casi siempre	0	0
Nunca	0	0
Desconoce	0	0
Total	1	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al representante de la Pequeña Empresa COINBISER S.R.L. Chimbote, 2021

Considera importante, establecer medidas preventivas como las 5'S		
Si	0	0
No	0	0
Siempre	1	100,0
Nunca	0	0
A veces	0	0
Total	1	100,0
Conoce el termino reinversión		
Si	0	0
Tengo cierto conocimiento	1	100,0
No	0	0
Total	1	100,0
Herramienta para evaluar el control de procesos para una adecuada reinversión y gestión de calidad		
Diagrama de causa y efecto		0
Plantillas de inspección	1	100,0
Gráficos de control	0	0
Diagrama de flujo	0	0
Histogramas	0	0
Diagrama de Pareto	0	0
Diagrama de dispersión	0	0
Total	1	100,0
Aplico alguno de los 8 principios de reinversión		
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Nunca	0	0
Desconoce	1	100,0
Total	1	100,0
Cree que la reinversión es fundamental para una mejora cambio		
Siempre	0	0
Casi siempre	1	100,0
Nunca	0	0
Desconoce	0	0
Total	1	100,0
Cuando se comete errores evalúa alternativas de solución		
Siempre	1	100,0
Casi siempre	0	0
Nunca	0	0
Desconoce	0	0
Total	1	100,0
Optar por la innovación, permite el posicionamiento de su empresa en el mercado.		
Si	0	0
A veces	1	1
No	0	0
Total	1	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al representante de la Pequeña Empresa COINBISER S.R.L Chimbote, 2021

Tabla 4

Elaboración del plan de mejora de la reinversión como factor relevante para una gestión de calidad de la pequeña empresa COINBISER S.R.L dedicada a la confección de artículos industriales - Chimbote 2021.

PROBLEMA	SEGUIMIENTO DEL PROBLEMA	ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE
Los objetivos de los representantes se vieron mitigados, ya que solo se preocupaba por la rentabilidad del negocio y no más, por crear productos con calidad.	Falta de interés e iniciativa de promover la reinversión para una adecuada gestión de la calidad en los productos fabricados, además porque tienen la prioridad de generar más interés en rentabilidad en el negocio.	Se promoverá procesos y programas para la reinversión en la gestión de la calidad, se dará más atribución las capacitaciones e integración al grupo humano, generando más productividad, compromiso y por ende no descuidar la gestión de la calidad.	Representante
En el periodo 2020, no priorizo, ni implemento ninguna estrategia o técnica de gestión de la calidad	Falta de compromiso y descuido total de la gestión de la calidad, manejo de la empresa de manera empírica, y esto provocó la iniciativa de gestionar alguna estrategia.	Se capacitará en temas de creación e incorporación de las 7 herramientas básicas calidad, así mismo se promocionará el ingreso de la técnica 5's a dicha empresa, para una correcta planificación en los procesos.	Representante
La empresa solo implementa una estrategia moderna o tiene cierto conocimiento de los términos, de dichas técnicas modernas de la gestión de la calidad.	La empresa necesita un profesional especialista, en temas de las nuevas estrategias modernas, donde se abarcará la adecuada gestión, planificación y control de todos los procesos, atendiendo las necesidades que la empresa no posee, además por el mismo temor de invertir tiempo y capital sea un gasto en vano, esto pasa cuando el capital humano no toma interés en dichos temas.	Se gestionará toda una reinversión, desde el punto presupuestario, donde se dará a conocer el capital específico para la interacción, capacitación y contratación del especialista, capacitando a todos los colaboradores de acuerdo a las necesidades de la empresa.	Representante
La empresa según estudios realizados, no cuenta con una terminal, donde se podrá cerciorar y verificar el control de calidad de productos.	Por la inadecuada supervisión y evaluación en procesos de mejora en los terminales, esto conlleva a toda falta de capacidad y conocimientos por parte de la alta dirección hacia sus colaboradores.	Realizar supervisión y evaluaciones constantes al colaborador, se brindará el conocimiento de todas las funciones motoras de las herramientas de evaluación del control de procesos y cumplan la necesidad del colaborado y empresa. Conllevando al éxito mutuo	Representante
En lo que va de todos los años de vida de la empresa no realizó ninguna reinversión en la gestión de la calidad.	Desconocimiento y desinterés, en generar el cambio, y por ende conlleva que la empresa sea empírica y no promueva ninguna reinversión.	Se establecerá un programa trimestral donde se hará estudio completo, gestionando la capacitación e incorporación de los 8 principios de reinversión, para los colaboradores y el representante.	Representante

Fuente: Plan de mejora propuesto elaborado por el autor.

5.2 Análisis de Resultados.

Referente al representante legal (tabla 1)

Edad del representante legal: El 100% el representante de la pequeña empresa encuestada, tienen de entre edades 31-50 años, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Olivera (2017)**, donde determina que el 50% de las edades promedio de los representantes legales de las Micros y pequeñas empresas, tiene edades comprendidas entre 31-50 años de edad, como también **Herrera (2016)**, donde determina que el 62.5% de las edades promedio de los representantes es de 30-50 años de edad, así mismo **Gonzales (2016)**, donde determina que el 58.3% de las edades promedio es de 30-50 años de edad, así mismo **Valderrama(2016)**, donde determina que el 50% de las edades promedio de los representantes es de 30-50 años de edad a más, y los resultados encontrados coinciden con **Vásquez (2016)**, determina que el 47% de edades de los representantes esta entre los 31-50 años de edad. Esto demuestra que actualmente las micro y pequeñas empresas están dirigidas por personas adultas.

Con respecto al sexo del representante legal: El 100% el representante de la pequeña empresa, está dirigido por el sexo masculino, estos resultados se contrastan con los resultados encontrado por **Gonzales (2016)**, donde determina que el 91.7% de las micros y pequeñas empresas están representadas por el sexo femenino. Como también contrasta con resultados encontrados por **Herrera (2016)**, donde determina que el 53.3% de las micros y pequeñas empresas están representadas por el sexo femenino, así mismo estos resultados coinciden con **Olivera (2017)**, donde determina que el 50% de las micros y pequeñas empresas están representadas por el sexo masculino, como también **Valderrama (2016)**, donde determino que el 66.67% de la micro y pequeñas empresas están representadas por el sexo masculino, y los resultados encontrados por **Vásquez (2016)**, donde determina el 60% de la micro y pequeñas empresas están representadas por el sexo femenino. Esto demuestra que actualmente hay una mayoría relativa en las Micro y pequeñas empresas están siendo gestionadas por el sexo masculino.

Grado de instrucción del representante: El 100% del representante de la pequeña empresa, tiene el grado de instrucción superior universitario, estos resultados coinciden con los resultados encontrado por **Olivera (2017)**, donde determina que el 87.5% de los representantes legales de las Micro y pequeña empresa, tienen estudios superiores

universitaria completa, así mismo **Gonzales (2016)**, donde determino que el 58.4% de los representantes legales de las Micro y pequeña empresa también tienen estudios superiores universitarios completa, como también **Herrera (2016)**, donde determina que el 73.3 % de los representantes legales de las Micro y pequeña empresa también tienen estudios superiores universitarios completa, estos resultados se contrasta con los resultados encontrado por **Valderrama (2016)**, donde determino que el 50.0% de los representantes legales de las Micro y pequeña empresa tienen secundaria completa, así mismo **Vásquez (2016)** donde determino que el 47.0% de los representantes legales de las Micro y pequeña empresa tienen secundaria completa. Esto demuestra que actualmente la mayoría relativa de las Micros y pequeñas empresas están siendo gestionadas con grado de estudios superiores universitarios completa.

Tiempo que desempeña el cargo: El 100% de la pequeña empresa desempeña esta actividad más de 10 años, estos resultados coinciden con los resultados encontrado por **Valderrama (2016)**, donde determina que el 75% de las representantes, desempeña en el cargo más de 10 años, así mismo se contrasta con los resultados encontrados por **Vásquez (2016)**, donde determina que el 40% de las Micro y pequeña empresa, desempeñan entre 5 a 10 años, y por su parte **Olivera (2017)**, donde determina el 56.25% de las Micro y pequeña empresa, desempeñan entre 4 a 6 años, Esto demuestra que actualmente la mayoría relativa de las Micro y pequeñas empresas vienen desarrollando su actividad por más de 5 años.

Referente a la Micro y pequeña empresa (Tabla 2):

Años en el mercado: El 100% de la pequeña empresa desempeña esta actividad en el mismo rubro más de 10 años, estos resultados coincide con los resultados encontrado por **Gonzales (2016)**, donde determino que el 75% de las Micro y pequeña empresa, están en el rubro están más de 10 años en el rubro, como también **Valderrama (2016)**, donde determino que el 66.67% de las Micro y pequeña empresa, están en el rubro están más de 10 años, así mismo estos resultados contrastan con **Herrera (2016)**, donde determinó que el 53.80% de las Micro y pequeña empresa, están en el rubro entre 5 a 10 años, como también **Olivera (2017)**, donde determino de las Micro y pequeña empresa, están en el rubro entre 6 10 años, y por su parte **Vásquez (2016)**, donde determina que el 46.67% de las Micro y pequeña empresa, están en el rubro hace entre los 5 a 10 años. Esto

demuestra que actualmente la mayoría relativa de las Micro y pequeñas empresas vienen desarrollando su actividad por más de 5 años.

Objetivo que desea alcanzar la pequeña empresa: El 100% de las Micro y pequeña empresa tiene el objetivo de obtener rentabilidad, estos resultados coinciden con los resultados encontrado por **Valderrama (2016)**, donde determina que el 100% de las Micro y pequeña empresa, tienen el objetivo de obtener rentabilidad. Como también **Vásquez (2016)**, donde determino que el 66.67% de las Micro y pequeña empresa, tienen el objetivo es obtener rentabilidad. Así mismo **Gonzales (2016)**, donde determino que el 66.6% de las Micro y pequeña empresa, tienen el objetivo es obtener rentabilidad. Pero contrasta con los resultados encontrados por **Herrera (2016)**, donde determino que el 69.2% de las Micro y pequeña empresa, tienen el objetivo de generar oportunidad, como también **Olivera (2017)**, así mismo que el 68.75% de las Micro y pequeña empresa, tienen el objetivo de generar inversión. Esto demuestra que actualmente la mayoría relativa de las Micro y pequeña empresa, tienen el objetivo de obtener Rentabilidad.

Cantidad de trabajadores permanentes: El 100% de la pequeña empresa afirmo que tiene un total de 10 a más trabajadores permanentes, estos resultados se contrastan con los resultados encontrado por **Olivera (2017)**, donde determina que el 50% de las Micro y pequeña empresa, tienen un total de 6 a 10 trabajadores permanentes, así mismo **Herrera (2016)**, donde determina que el 53.80 % de las Micro y pequeña empresa, tienen un total de 5 a 10 trabajadores, como también **Vásquez (2016)**, donde determina que el 46.67% de las Micro y pequeña empresa, tienen un total de 5 a 10 trabajadores, y por su parte **Valderrama (2016)**, determino que el 58.33% de las Micro y pequeña empresa, tienen un total de 1 a 5 trabajadores, como también **Gonzales (2016)**, determino que el 100% de las Micro y pequeña empresa, tienen un total de 1 a 5 trabajadores. Esto demuestra que actualmente la mayoría relativa de las Micro y pequeña empresa, labora con más de 5 trabajadores.

Con respecto a los colaboradores que laboran en la empresa: El 100% de la pequeña empresa tiene familiares laborando en la empresa, estos resultados se contrastan con los resultados encontrado por **Olivera (2017)**, determino el 100% de la Micro y pequeña empresa tiene no familiares laborando en la empresa, así mismo **Valderrama (2016)**, determino el 66.67% de la Micro y pequeña empresa tiene no familiares laborando en la

empresa. Esto demuestra que actualmente la mayoría relativa de las Micro y pequeña empresa, labora con colaboradores no familiares.

Referente a la Reinversión para una Gestión de la Calidad (Tabla 3):

Conocimiento de la gestión de calidad: El 100% de la pequeña empresa, afirmo tener cierto conocimiento sobre lo que es la gestión de calidad, estos resultados coinciden con los resultados encontrado por **Valderrama (2016)** determinó que el 41.67% poseen cierto conocimiento sobre lo que es la gestión de calidad. como también por su parte **Olivera (2017)**, el 81.25% si poseen conocimiento del término gestión de calidad, Así mismo estos resultados se contrasta con los resultados encontrado por **Vásquez, (2016)** determinó que el 66.67% no conocen sobre lo que es la gestión de calidad. Esto demuestra que actualmente los representantes de las Micros y pequeñas empresas conocen sobre la gestión de calidad.

Con respeto al tipo de técnica específica a implementar: El 100% de la pequeña empresa encuestada, afirmo implementar la técnica del trabajo en equipo, estos resultados se coinciden con los resultados encontrado por **Valderrama (2016)** donde determino que el 41.67% implementó la técnica benchmarking en su organización, y por su parte se contrasta con los resultados encontrados con **Vásquez (2016)**, donde determino que el 66.67% de las Micro y pequeñas empresas no utilizan ninguna estrategia moderna de gestión de calidad. Esto demuestra que actualmente se aplica una serie de técnicas responsables a mejorar la gestión de calidad.

Dificultades de los trabajadores: El 100% de la pequeña empresa, el 100% de la micro y pequeña empresa encuestada afirmo que no se adaptan a los cambios, estos resultados coinciden con **Valderrama (2016)**, determino que 41.67% tiene la poca iniciativa a la adaptación de los cambios. Esto demuestra que actualmente las Micro y pequeñas empresas están tomando conciencia del cómo mejorar su proceso y ofrecer un producto de calidad.

Evaluación de la eficiencia y eficacia de la operación: El 100% de la pequeña empresa, menciono que la empresa se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante el control de procesos, estos resultados coinciden con los resultados encontrado por **Olvera (2016)** donde determino que el 93.75% la empresa si evalúa la eficacia y

eficiencia de la operación, mediante la observación, así mismo los resultados encontrados por **Castillo (2017)**. El 82 % de los encuestados si consideran la eficiencia como indicador aceptable para la evaluación de una empresa. Esto demuestra la alta participación de los representantes a evaluar la eficiencia y eficacia para mejorar el proceso productivo.

La Gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento. El 100% la pequeña empresa, menciona que la gestión de calidad siempre contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, estos resultados se contrastan con **Herrera (2016)**, donde determino que el 86.70% siempre contribuye y es importante para mejorar el rendimiento del negocio. Así mismo **Valderrama (2016)**, donde determino que el 50% siempre contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Esto demuestra la alta participación y compromiso de los representantes, en las capacitaciones que contribuyan en el rendimiento de los colaboradores.

Medidas preventivas como las 5's. El 100% la pequeña empresa, considera importante establecer las medidas preventivas como las 5's. Estos resultados coinciden con **Valderrama (2016)**, donde determina el 66.67% implementa medidas de prevención en las actividades que se realizan. Así mismo **Vásquez (2016)**, donde determina el 53.33% siempre considera importante establecer medidas de prevención en las actividades que se realizan en los negocios.

Referente a la reinversión como factor relevante para una adecuada gestión de calidad (Tabla 3):

Conoce el termino reinversión: el 100% tiene cierto conocimiento el termino reinversión. Los resultados demuestran que el representante posee cierto conocimiento sobre la reinversión.

Implemento alguna herramienta para evaluar el control de procesos: el 100% implemento la herramienta plantillas de inspección para el control de procesos para una adecuada reinversión y gestión de calidad. Los resultados demuestran que el representante implementa una herramienta para controlar los procesos.

Aplico los 8 principios de la reinversión: el 100% desconoce los 8 principios de la reinversión. Los resultados demuestran que hay poco compromiso e iniciativa por parte del representante para aplicar alguno de los 8 principios de la reinversión para una adecuada gestión de calidad.

La reinversión es fundamental: el 100% cree que casi siempre es fundamental la reinversión para una mejora o cambio en el proceso operativo. Estos resultados demuestran la falta de interés del representante en conocimientos de reinversión y así mejorar o cambiar el proceso operativo.

Evalúa las alternativas de solución: el 100% siempre evalúa las alternativas de solución cuando se comete errores en la organización. Estos resultados demuestran que los representantes consideran factible y de mucho apoyo evaluar todas las alternativas de solución ante cualquier error cometido, dentro de la organización.

La innovación permite el posicionamiento de su empresa: el 100% opta siempre por la innovación. Estos resultados coinciden con **Castillo (2012)**, el 93% afirma que si está totalmente de acuerdo en que la innovación es un factor importante. Esto demuestra la poca consideración por parte del representante en optar por la innovación. Y que esto contribuye al posicionamiento de su empresa en el mercado.

Plan de mejora

1. Datos generales

Nombre o razón social: COINBISER S.R.L

Dirección: jirón sinchiroca 7196. Urb. El trébol Los olivos – Lima.

Nombre del representante: Oscar Stany Zarate Sachun

2. Misión:

Fabricar y comercializar ropa industrial de excelente calidad y precios accesibles, asegurando la disponibilidad y el servicio, manteniendo costos competitivos a través del aprovechamiento de nuestros recursos. Basándonos en principios de ética, generando relaciones duraderas y de confianza con nuestros clientes, proveedores y empleados. Todo esto cumpliendo cabalmente con obligaciones sociales y el medio ambiente.

3. Visión:

Ser una empresa reconocida a nivel nacional, que ofrece la mejor opción en la confección de ropa industrial. Con innovación constante en diseños y productos de excelente calidad, basándonos en la confianza y el compromiso del equipo, generando bienestar para todos.

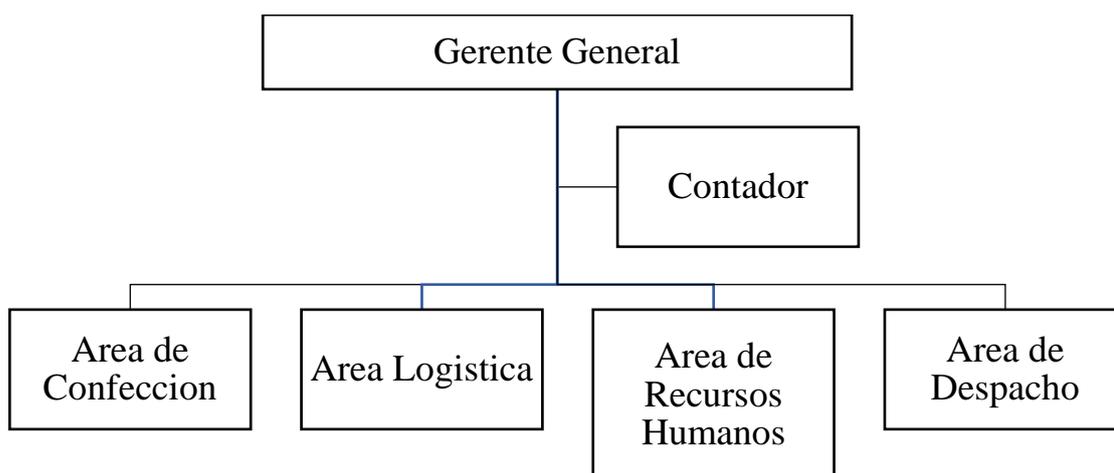
4. Objetivos empresariales:

- Fabricación y confección de ropa e implementos de aseguramiento industrial.
- Contar con una administración eficiente que les permite optimizar el uso de sus recursos para poder posicionarse en el mercado como líderes en preferencia del consumidor.
- Obtener amplio grupo de clientes.
- Satisfacción al cliente.
- Ser reconocido en el mercado nacional e internacional
- Crecimiento empresarial.

5. Servicios:

Somos una empresa de confección y fabricación de ropa y aseguramiento industrial, verticalmente integrada, trabajamos para satisfacer los estándares de calidad de nuestros clientes, contamos con un equipo humano especializado, identificado y comprendido con la empresa, promoviendo el desarrollo de sus competencias. Orientándonos nuestras operaciones a lograr una rentabilidad que permita un crecimiento sostenido.

6. Organigrama de la empresa:



6.1 Descripción de funciones

Cargo	Gerente General
Perfil	<ul style="list-style-type: none">• Licenciado en administración de empresas• Con experiencia de 10 años y conocimiento en el rubro
Funciones	<ul style="list-style-type: none">• Planificar las actividades.• Coordinación con el área dentro del organigrama.

	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar, controlar y el adecuado funcionamiento de la empresa. • Controlar la rentabilidad y las utilidades de la empresa.
--	---

Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado y colegiado en la carrera profesional de contabilidad • Con experiencia de 8 años. • Capacitador.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Informar sobre el estado financiero de la empresa. • Control de ingresos y egresos de la empresa. • Pagos de impuestos. • Encargado del balance general de la empresa

Cargo	Jefe del área de confección o producción
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico en administración. • Dominio de procesos productivos de corte y confección de ropa industrial. • Planifica y promueve todo sobre seguridad de trabajo en la empresa • Prevé los insumos, materiales y productos para su uso adecuado.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Esta área se encarga de todo el planeamiento en la confección y producción de la ropa y aseguramiento industrial, organizando, dirigiendo, controlando y gestionando oportunamente material, insumos y producto para su acabado final.

Cargo	Jefe del área de logística
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Tener estudios universitarios y/o técnicos. • Tener experiencia mínima de un año en el área de trabajo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Se encarga de la gestión general de todos los servicios de apoyo, gestión de la cadena de suministro (adquisición, transporte de la mercadería, almacenamiento, gestión de activos/equipos y mantenimiento (inventario y asignación de recursos).

Cargo	Jefe del área de Recursos Humanos
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Tener estudios universitarios y especialidad en manejo de recurso humano. • Tener experiencia mínima de tres años en el área de trabajo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa de personal • Prevención de riesgos laborales • Evaluación de desempeño • Beneficios sociales Reclutamiento y selección de personal Relaciones laborales

Cargo	Jefe del área de Despacho
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Tener estudios universitarios y/o técnicos • Licencia de conducir • Tener experiencia mínima de dos años en el área de trabajo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuye, coordina el transporte, la visión estratégica de la cadena de reparto y suministro, promueve adecuadamente la distribución del producto ya terminad.

6.2 Diagnóstico general de la pequeña empresa COINBISER S.R.L

	Fortalezas	Debilidades
ANALISIS FODA COINBISER S.R.L	<p>F1: Alternativa de expansión de productos</p> <p>F2: Productividad y calidad laboral del colaborador al recibir capacitación.</p> <p>F3: Incremento considerable de las ventas.</p>	<p>D1: No poseen ambiciones de actualización de equipos y maquinaria.</p> <p>D2: Poco interés en programas y tiempo de capacitación del colaborador.</p> <p>D3: Gerencia no realiza diagnóstico y control de calidad necesario para el producto.</p>
Oportunidades	Estrategias F-O	Estrategias D-O
<p>O1: Crecimiento de empresas industriales</p> <p>O2: Alternativa de abarcar a nuevos clientes.</p> <p>O3: Posibilidad de incursionar en el mercado de uniformes de seguridad militar</p>	<p>(O1); (O2); (O3); (F1); (F3): Incursionar plenamente en el mercado de ropa y aseguramiento industrial, para empresas a través de diseños de nuevos productos.</p> <p>(O2); (O3); (F2); (F3): Contando con una buena calidad podemos aumentar nuestra demanda aprovechando las innovaciones tecnológicas y hacer que se extiendan nacionalmente</p>	<p>(D1); (D2); (O2): Implementar planes de inversión que propicien el crecimiento físico del taller de confección, la actualización de equipos permitiendo abarcar nuevos clientes.</p> <p>(D2); (D3); (O3): Mejorar más el proceso operativo con las 5's.</p> <p>(O2); (D2); (D3): Generar periódicamente capacitación y actividades que promuevan el mejor desenvolvimiento laboral en los colaboradores.</p>
Amenazas	Estrategias F-A	Estrategias D-A
<p>A1: Crisis económicas por cambios y políticas en el país</p> <p>A2: Incremento de la competencia en el país.</p> <p>A3: Oferta de costos menores por la competencia.</p>	<p>(A1); (A2); (F1); (F2); (F3): Crear planes de producción que aprovechen las situaciones periódicas de la demanda, permitiendo propiciar la expansión de la variedad de productos.</p> <p>(A3); (F1); (F3): Diferenciación y valor agregado para hacer frente a la competencia.</p>	<p>(A1); (D1); (D3): Realizar planes de inversión que permitan hacer frente a las variaciones de la demanda y futuras crisis económicas.</p> <p>(A1); (A3); (D3): Creación, planificación e implementación de un plan de reinversión eficiente y eficaz, para hacer frente al entorno, económico, empresarial y político.</p>

7. Indicadores de gestión

INDICARDOR	PROBLEMA	CAUSAS
Tiempo de permanencia	En su totalidad la empresa tiene de 10 a más años de permanencia	Creación y funcionalidad empírica de la empresa. No genera, ni aplica estrategias empresariales.
Objetivo que desea alcanzar la Micro y Pequeña empresa	En su mayoría la empresa se inclina más por su rentabilidad, y muestra poca preocupación en temas de sostenibilidad y planificación empresarial.	Costumbre y falta de conocimiento en sus procesos empresariales. Mala evaluación, selección y fiscalización.
Estrategia o técnica de gestión de calidad modernas	En su totalidad el representante solo aplico una estrategia moderna, y esta técnica es trabajo en equipo.	Desconocimiento en técnicas modernas. Falta de capacitación. Desconocimiento integral en estrategia.
Productos de calidad	El 100% la empresa no cuenta con un adecuado control de calidad en el producto.	Falta de capacitación Desconocimiento académico Falta de un plan de control de calidad.
Estrategia de reinversión	En su mayoría desconoce del tema	Falta de interés. Incumpliendo de en la gestión humana y empresarial. Malos manejos empresariales.

8. Establecer soluciones

8.1 Plan de mejora

INDICADOR	SEGUIMIENTO DEL PROBLEMA	ACCIONES DE MEJORA
Tiempo de permanencia	Creación y funcionalidad empírica de la empresa. No genera, ni aplica estrategias empresariales.	Promover arduamente capacitaciones en temas de funcionalidades modernas en estrategias, formalización empresarial y en gestión de la calidad.
Objetivo que desea alcanzar la Micro y Pequeña empresa	Costumbre y falta de conocimiento en sus procesos empresariales. Mala evaluación, selección y fiscalización.	Establecer una reingeniería y cambio de paradigmas empresariales, con la implementación de una visión y misión.
Estrategia o técnica de gestión de calidad modernas	Desconocimiento en técnicas modernas. Falta de capacitación. Desconocimiento integral en estrategia.	Establecer un programa mensual, implementando técnicas como las 5's, optar por estrategias modernas y evaluar el desempeño grupal y corporativo.
Productos de calidad	Falta de capacitación Desconocimiento académico Falta de un plan de control de calidad.	Solicitar y planificar un asesoramiento profesional, en la incorporación de una línea de control de calidad.
Estrategia de reinversión	Falta de interés. Incumpliendo de en la gestión humana y empresarial. Malos manejos empresariales.	Realizar programas evaluaciones e integración al colaborador. El asesoramiento en los 8 principios de la reinversión, dando un mejor clima laboral, y global en la empresa

8.2 Estrategias que se desena implementar.

N°	Accione de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Promover arduamente capacitaciones en temas de funcionalidades modernas en estrategias, formalización empresarial y en gestión de la calidad.	Desinterés total por parte del representante en temas modernos de gestión de calidad y formalización.	3 meses	Excelente gestión, control y planificación con las nuevas técnicas modernas de gestión d la calidad, brindara el óptimo funcionalidad de todas las áreas	Mayor atribución en reuniones y capacitaciones, para dar a conocer las mejoras de una correcta gestión de la calidad.
2	Establecer una reingeniería y cambio de paradigmas empresariales, con la implementación de una visión y misión.	Escaso complemento del objetivo, misión y visión, que desea alcanzar la empresa	1 mes	Permitirá que la empresa tenga su meta a corto y largo plazo, brindar nuevos horizontes para el futuro de la empresa.	Mayor compromiso de lo que se desea alcanzar en el futuro de la empresa, participación constante de todos los colaboradores y representante.
3	Establecer un programa mensual, implementando técnicas como las 5's, optar por estrategias modernas y evaluar el desempeño grupal y corporativo.	Falta de compromiso de todos los integrantes de la empresa	3 meses	Colaboradores comprometidos, productivos y potenciar sus habilidades tanto individual y grupal.	Consignar y elaborar a ejecución el plan de presupuesto y responsabilidad de las capacitaciones.
4	Solicitar y planificar un asesoramiento profesional, en la incorporación de una línea de control de calidad.	Conformismo y desinterés en brindar aseguramiento y calidad del producto.	6 meses	Brindará un producto con altos estándares de calidad, abrirá nuevos consumidores y la marca será conocida por su calidad.	Elaborar un cronograma de constante evaluación y control en las áreas operativas, obteniendo un producto de vanguardia
5	Realizar programas evaluaciones e integración al colaborador. El asesoramiento en los 8 principios de la reinención, dando un mejor clima laboral, y global en la empresa	Falta de evaluación y supervisión constante de todo el personal y áreas de la empresa	2 meses	Colaboradores comprometidos y productivos, asignando la estrategia empoderamiento.	Compromiso de todos los integrantes, se brindará pautas de empoderamiento en áreas independientes.

8.3 Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recurso humano	Recurso económico	Recurso tecnológico	Tiempo
1	Mayor atribución en reuniones y capacitaciones, para dar a conocer las mejoras de una correcta gestión de la calidad.	Administrador y área de recursos humanos	S/. 1300 mensual	Área de reuniones, materiales, equipos y tiempo	3 meses
2	Mayor compromiso de lo que se desea alcanzar en el futuro de la empresa, participación constante de todos los colaboradores y representante.	Administrador	S/. 1800 mensual	Área de reuniones, materiales, equipos y tiempo	1 mes
3	Consignar y elaborar a ejecución el plan de presupuesto y responsabilidad de las capacitaciones.	Administrador y área de recursos humanos	S/. 1300 mensual	Área de reuniones, materiales, equipos y tiempo	3 meses
4	Elaborar un cronograma de constante evaluación y control en las áreas operativas, obteniendo un producto de vanguardia	Administrador y contador	S/. 1500 mensual	Área de reuniones, materiales, equipos y tiempo	6 meses
5	Compromiso de todos los integrantes, se brindará pautas de empoderamiento en áreas independientes.	Administrador	S/. 5300 mensual	Área de reuniones, materiales, equipos y tiempo	2 meses

8.4 Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Final	Julio – Diciembre
1	Realizar la mayor atribución en reuniones y capacitaciones, para dar a conocer las mejoras de una correcta gestión de la calidad.	01-06-2021	30-09-2021	
2	Elaborar y brindar el compromiso de lo que se desea alcanzar en el futuro de la empresa, participación constante de todos los colaboradores y representante.	01-06-2021	30-06-2021	
3	Consignar y elaborar a ejecución el plan de presupuesto y responsabilidad de las capacitaciones.	01-06-2021	30-09-2021	
4	Elaborar un cronograma de constante evaluación y control en las áreas operativas, obteniendo un producto de vanguardia	01-06-2021	30-12-2021	
5	Elaborar un plan donde todos los integrantes, tendrán pautas de empoderamiento en áreas independientes.	01-06-2021	30-07-2021	

VI. CONCLUSIONES

- La totalidad del representante de la pequeña empresa COINBISER SRL. Dedicada a la confección de artículos industriales, es dirigida por una persona adulta de entre edades de 31-50 años, es de sexo masculino, tiene el grado de instrucción superior universitario y está administrada por su propio propietario, quien desempeñan el cargo entre los 6-10 años, esto indica que buscan salir adelante con el poco capital económico, pero no aplican ciertas técnicas administrativas para poder mejorar el proceso operativo en los productos que brinda la empresa, por razones de falta de conocimiento falta de liquidez y falta de decisión por parte del representante.
- La mayoría el representante de la pequeña empresa COINBISER SRL. Dedicada a la confección de artículos industriales, tiene de 10 años en el rubro empresarial, posee el tipo de colaboradores familiares, su objetivo es obtener rentabilidad, así mismo, tiene más 10 colaboradores permanentes, esto nos indica que la pequeña empresa tiene una permanencia establecida dentro del mercado y que esto reconocen sus clientes, así mismo son generadora de autoempleo, ya que comparten experiencias y conocimientos vividos y lo ponen en práctica dentro de la empresa.
- La totalidad el representante de la pequeña empresa COINBISER SRL. Dedicada a la confección de artículos industriales, afirmo conocer sobre la gestión de la calidad, en su minoría se inclinó en la práctica del trabajo en equipo en su organización, así mismo la totalidad el representante manifestó que los trabajadores tienen dificultad de aprendizaje lento y esto impide la implementación de alguna estrategia de calidad. Como también en su totalidad el representante asegura evaluar la eficacia y eficiencia mediante el control de procesos. En su totalidad el representante cree que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Así mismo considera importante establecer medidas preventivas como las 5's para una adecuada gestión de calidad. En su minoría posee cierto conocimiento sobre el termino reinversión. Así mismo en la implementación de alguna herramienta de relación de control de procesos se inclina más por las plantillas de inspección para una adecuada reinversión y gestión de calidad. Como también en su minoría desconoce de los 8 principios de la reinversión. En su mayoría relativa casi siempre cree que la reinversión es fundamental para una mejora o

cambio en el proceso operativo. En su totalidad siempre evalúa las alternativas de solución cuando se comete algún error. Así mismo el representante a veces opta por la innovación, y esto impide a la empresa no tenga el posicionamiento en el mercado. Concluido todo esto, el representante en su mayoría cree que la reinversión es fundamental para una mejora o cambio en el proceso operativo, así mismo desconoce de los 8 principios de la reinversión, a veces opta por la innovación, todo esto no es nada beneficioso para toda la capacidad motora de la empresa, y esto afecta a la planificación, gestión, posicionamiento, el control de procesos operativos y por ende al producto final. La reinversión como factor relevante para una adecuada gestión de calidad pretende proporcionar soluciones, revisar los fundamentos y reinventar los procesos, que permitan a la empresa enfrentarse a los retos que exigen los clientes, al obstáculo que representa la competencia y, por último, al riesgo que supone un importante cambio en la empresa, como parte fundamental de la implementación de este plan de mejora citamos al representante, colaboradores, actividades, las técnicas y herramientas.

- Se elaboró un plan de mejora en base a los resultados para poder buscar las estrategias adecuadas para mejorar la gestión de calidad con la reinversión de la pequeña empresa COINBISER S.R.L.

RECOMENDACIONES

- Promover arduamente las capacitaciones en temas de funcionalidad modernas en estrategias y formalización empresarial. Esto establecerá una reinención y reingeniería, brindará un cambio en paradigmas empresariales, con la implementación de una visión, misión y estrategias modernas de gestión de la calidad.
- Establecer un programa mensual, implementando técnicas, estrategias y evaluación del desempeño grupal y empoderamiento. Se solicitará y planificará un presupuesto para un asesoramiento profesional, en la que incorporará unas series líneas de control procesos, como el diagrama de causa y efecto, diagrama de flujo e histogramas, brindar el conocimiento oportuno mediante la capacitación de los 8 principios de la reinención, así mismo la implementación de las 5's la cual beneficiará en el entorno, laboral, comercial y productos de vanguardia.
- Aplicar el plan de mejora propuesto a la pequeña empresa COINBISER S.R.L. le permitirá al representante y empresa todas las mejorar las estrategias, para así brindar un producto y servicio, basándose en su totalidad en la reinención como factor relevante para una gestión de la calidad.

REFERENCIAS:

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Aranda, M. & Ramírez, M. (2014). *Administración de la calidad nuevas perspectivas*.
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11013511>
- Ander, E & Aguilar, M. (2018). *El trabajo en equipo*.
https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/libro_el-trabajo-en-equipo.pdf
- Castiglioni, S, (2018). *Indicadores de gestión y calidad como motor de mejora*.
<https://ria.utn.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12272/2968/Tesis%20de%20Maestria%20-%20Castiglioni%20Final%2020180620.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cárdenas, N. (2017). *La micro y pequeña empresa en la realidad peruana*.
http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/micro_pequenaempresa.html
- Coya, N & Alfredo H. (2021). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para una asociación de MYPES del sector metal mecánica peruano que permite aumentar reproductividad*.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/322397/Niebur_CH.pdf;jsessionid=DBFC0E1AC375EA22757761A3DEF9506B?sequence=2
- Castillo (2017). En su estudio. *Caracterización de la gestión de calidad y la innovación en las mype-rubro boticas del aa. hh claveles – veintiséis de octubre, año 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Perú.
- Cuatrecasas, L & Gonzales, J. (2017). *Gestión integral de la calidad implantación, control y certificación*.
<https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tecnicas+avanzadas+de+gestion+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjQpLy0jvXvAhURca0KHeA-CyE4ChDoATAJegQIBBAC#v=onepage&q=tecnicas%20avanzadas%20de%20gestion%20de%20la%20calidad&f=false>
- Del río, J. (2020). *La calidad en 2020*.
<https://www.sspa.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/blog/la-calidad-en-2020-una-cultura-mas-necesaria-que-nunca/>

- Díaz, J. (2014). *10 herramientas de la administración moderna de la calidad*.
<http://www.negociosyemprendimiento.org/2014/08/herramientas-administracion-moderna.html>
- Diario El Peruano. (2003). *Normas legales*.
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>
- Ferraro, C. & Rojo, S (2018). *Las MYPES en América Latina y el caribe*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_654249.pdf
- Fischman, F (2019). *La importancia de la Mypes en Perú*.
<https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-peru>
- Gonzales, D. (2016). En su estudio: *Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas en el centro comercial santa maría, distrito de Chimbote, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Perú.
- Gonzales, R. (2013). *Técnicas de mejora de calidad*.
<https://books.google.com.pe/books?id=eKMOLUKeIr0C&pg=PA242&dq=tipos+de+benchmarking&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi94aXj6t3PAhVMmR4KHaCMD3c4ChDoAQglMAI#v=onepage&q=tipos%20de%20benchmarking&f=false>
- Herrera, V. (2016). En su estudio: *Gestión de calidad con el uso de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro restaurantes de comida oriental en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Perú.
- Henríquez, L. & Deelen, L. (2010). *La situación de la micro y pequeña empresa en chicle*.
https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjtvLKI2tjPAhWQPB4KHcaYAFMQFggnMAI&url=http%3A%2F%2Fwww.redmicrofinanzas.cl%2Fweb%2Fwp-content%2Fuploads%2F2010%2F07%2FLibro-Sercotec-OIT-Abril-2010.pdf&usq=AFQjCNHDBItZxwLNvhNf6wYThrMtmnLa-g&sig2=76k7VyoPK2t_xTqYzYuqPg&bvm=bv.135475266,d.cWw

- Instituto nacional de estadística, (2014). *Encuesta a las micro y pequeñas empresas*.
http://anda4.ine.gob.bo/ANDA4_2/index.php/catalog/276/study-description
- Infopublic, (2020). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*.
<https://infopublic.bpaprocorp.com/banco-de-leyes/ley-28015>
- Linkner J. (2016) ruta hacia la reinención: desestabilice y acelere la transformación.
https://books.google.com.pe/books?id=nF4JDAAAQBAJ&pg=PT59&dq=reinencion+de+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0nJLq_vLwAhUITt8KH YmjAhYQ6AEwCHoECAoQAg#v=onepage&q&f=false
- Leite, G. (2020). *Gurús de la calidad, Joseph M. Juran*.
<https://blogdelacalidad.com/gurus-de-la-calidad-joseph-moses-juran/>
- Lefcovich, M. (2009). *Las 5 S*.
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10312185>
- Manzano, M. (2016). *Lean manufacturing 5S*. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2016/12/ART-2-1.pdf>
- Marciniak, R. (2017). *El benchmarking*.
<https://www.redalyc.org/pdf/3421/342149105010.pdf>
- Munch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*.
https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=13&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjAirWV2MvPAhVDKh4KHcDADTw4ChAWCCswAg&url=http%3A%2F%2Fdatateca.unad.edu.co%2Fcontenidos%2F112002-2%2F112002-201501%2FReferencia_Unidad_1%2FAdministracion.gest_.org_.enfoq_.proc_.adm_.Munch_redacted.pdf&usg=AFQjCNHWGfpKu1UMs9xrAl8dNLutmeG13w&sig2=UOPCn_j9CwIuO7XVMBIkyQ&bvm=bv.135258522,d.dmo
- Nemiña, R. (2009). *Reingeniería*.
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10327761>
- Olivera, C. (2017). En su estudio: *Gestión de calidad con el uso del benchmarking de las micro y pequeñas empresas, rubro estaciones de servicios, distrito de Chimbote, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Perú.

- Pique, J. (2021). *Reinventar la empresa para un éxito sostenible*.
<https://gestion.com.do/ediciones/julio-septiembre-2018/item/534-reinventar-la-empresa-para-un-exito-sostenible>
- Ramírez, G (2020). *Que eso de la reinención empresarial*.
<https://www.vanguardia.com/especiales-vanguardia/contenido/500-empresas-2020/reinvencion-que-es-eso-de-la-reinvencion-empresarial.html>
- Phimister & Torruella, (2021). *El libro de la innovación*. <https://librosdecabecera-s3.s3.amazonaws.com/book/204/capitulo-gratis-el-libro-de-la-innovacion.pdf>
- Sánchez, Zerón & Hernández. (2019). *Tecnología e innovación empresarial*.
<http://acacia.org.mx/wp-content/uploads/2016/10/3.-Tecnologia-e-innovacio%CC%81n-empresarial.pdf>
- Schroeder, R, Meyer, S y Ruungtusanthan J (2011). *Administración de operaciones*. México. Editorial. Mexicana reg. Num. 736.
- Segura, L. (2010). *Historia de la calidad en México*.
<https://es.scribd.com/doc/106675170/Historia-de-La-Calidad-en-Mexico>
- Soler, V & Raissouni O. (2014). *El benchmarking, herramienta de control de calidad y mejora continua*.
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/50967/Gisbert%3BOmar%20-%20BENCHMARKING%2C%20HERRAMIENTA%20DE%20CONTROL%20DE%20CALIDAD%20Y%20MEJORA%20CONTINUA.pdf?sequence=1>
- Sánchez & Otálora, (2006). *Fundamentos en equipo para equipos de trabajo*.
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10498350>
- Sánchez. B. (2011). *Las Mypes en Perú. Su importancia y propuesta tributaria*.
https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rj&uact=8&ved=0ahUKEwjmsJS1zMvPAhUJJR4KHfGOBTIQFgguMAM&url=http%3A%2F%2Frevistasinvestigacion.unmsm.edu.pe%2Findex.php%2Fquipu%2Farticle%2FviewFile%2F5433%2F4665&usg=AFQjCNHW1bzO3_ZbSRQDQba-OCF1USKCBw&sig2=VU-13mxlrHMFDvunzkpmog&bvm=bv.135258522,d.dmo

- Salazar, B. (2012). *Las siete herramientas básicas de calidad*.
<http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-y-control-de-calidad/las-siete-herramientas-de-la-calidad/>
- Reyes, E. (2019). *Trilogía de juran*. <https://www.emprendedorinteligente.com/trilogia-de-juran/>
- Tello, S. (2014). *Importancia de la micro y pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*.
[https://www.UserDialnetImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20\(2\).pdf](https://www.UserDialnetImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20(2).pdf)
- Ulrich & yeung, (2019). *Reaventando la organización: como crear mayor valor en mercados*.
https://books.google.com.pe/books?id=f7D1DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+reinveni%C3%B3n+empresarial+libros&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiy7riR5_LwAhWmKfKfHwIcTEQ6AEwB3oECAQQA#v=onepage&q&f=false
- Valderrama, F. (2016). En su estudio: *Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Perú.
- Vásquez, Y. (2016). En su estudio: *Gestión de calidad con el uso de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales, en el casco urbano, distrito de Chimbote, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Perú.

ANEXOS

Anexo 1:

Cronograma de actividades para la elaboración del informe de tesis

N°	Actividades	Año 2021														
		Semestre I														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Elaboración del proyecto	X														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X													
3	Aprobación del proyecto al jurado de investigación			X												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				X											
5	Mejora del marco teórico y metodología					X										
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información						X									
7	Elaboración del consentimiento informado							X								
8	Recolección de datos								X							
9	Presentación de resultados									X						
10	Análisis e interpretación de los resultados										X					
11	Redacción del informe preliminar											X				
12	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación												X			
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación													X		
14	Presentación de ponencia ante el jurado de investigación														X	
15	Redacción de artículo científico															X

Anexo 02

Presupuesto

Presupuesto desembolsable del estudiante			
Categorías	Base	% Numero	Total
Suministros			
Impresiones	50.00	0.2	10.00
Fotocopias	80.00	0.1	8.00
Empastado	0.00	0	0.00
Papel bond A 4 (500 Hojas)	2.00	22.5	45.00
Lapiceros	3.00	0.8	2.40
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			167.80
Gastos de viaje			
Pasajes para recolector la información	70.00	1	70.00
Sub total			70.00
Taller de investigación			
Sub total	3000.00	1	3000.00
Total, de presupuesto desembolsable			3,237.80
Presupuesto no desembolsable			
Categoría			
Servicios			
Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital – LAD)	30.00	4	120.00
búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (modulo de investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de articulo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total, de presupuesto no desembolsable			652.00
Total			3,889.80

FINANCIAMIENTO: Autofinanciado por el estudiante.

Anexo 3:

Encuesta:



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: PROPUESTA DE MEJORA DE LA REINVENCIÓN COMO FACTOR RELEVANTE PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA PEQUEÑA EMPRESA COINBISER S.R.L. DEDICADA A LA CONFECCIÓN DE ARTÍCULOS INDUSTRIALES - CHIMBOTE 2021.

Para obtener el grado de licencia en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

Encuestador: Reyner Zarate Falcon

Fecha:

1. Generalidades:

1.1 Referente al representante de la Micro y Pequeña Empresa.

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de Instrucción

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

4. ¿Cuántos años desempeña el cargo?

- a). (0-5 años)
- b). (6-10 años)

1.2 Referente a la Micro y Pequeña Empresa

5. ¿Cuántos años tiene la Pequeña Empresa en el Mercado?

- a). (0-3 años)
- b). (4-7 años)
- c). (8-10 años)

6. ¿Qué tipo de colaborador posee la pequeña empresa?

- a). familiares
- b). personas no familiares

7. ¿Cuál es el objetivo que desea alcanzar la pequeña Empresa?

- a). Rentabilidad
- b). Subsistencia
- c). autoempleo

8. ¿Cuántos trabajadores tiene la Pequeña Empresa?

- a). (01-05) trabajadores
- b). (06-10) trabajadores
- c). 10 a más trabajadores

2. Variable en estudio

2.1 Referente a la gestión de la calidad

9. ¿Conoce lo que es Gestión de la Calidad?

- a). Sí
- b). No
- c). Tengo cierto conocimiento

10. ¿Qué tipo de estrategia o técnicas conoce?

- a). Mejora continua
- b). Trabajo en equipo
- c). Benchmarking
- d). Reingeniería de procesos
- e). Ninguno

- 11. ¿Qué dificultades tiene los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad?**
- a). Poca Iniciativa
 - b). Aprendizaje lento
 - c). No se adaptan a los cambios
 - d). Desconocimiento del puesto
 - e). Ninguna
- 12. ¿La pequeña empresa se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación mediante el control de procesos?**
- a) Sí
 - b) No
 - c) A veces
- 13. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Nunca
 - d) Desconoce
- 14. ¿Considera importante usted, establecer medidas preventivas como las 5'S. para una adecuada gestión de calidad?**
- a) Si
 - b) No
 - c) Siempre
 - d) Nunca
 - e) A veces

2.2 Referente A La Reinención Como Factor Relevante

- 15. ¿Conoce el termino reinención?**
- a). Si
 - b). Tengo cierto conocimiento
 - c). No
- 16. ¿Implementó alguna herramienta para evaluar el control de procesos para una adecuada reinención y gestión de calidad?**
- a). Diagrama de causa y efecto
 - b). Plantillas de inspección
 - c). Gráficos de control
 - d). Diagramas de fuljo
 - e). Histogramas
 - f). Diagrama de Pareto
 - g). Diagrama de Dispersión

- 17. ¿Aplico alguno de los 8 principios de la reinención para la gestión de calidad?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Nunca
 - d) Desconoce
- 18. ¿Cree que la reinención es fundamental para una mejora o cambio en la gestión de calidad?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Nunca
 - d) Desconoce
- 19. ¿Cuándo se comete errores evalúa las alternativas de solución?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Nunca
 - d) Desconoce
- 20. ¿Optar por la innovación, permite el posicionamiento de su empresa en el mercado?**
- a) Si
 - b) A veces
 - c) No

Anexo 4.

Tabulación del cuestionario

Preguntas/Ítems	Cantidad de Respuestas contestadas							Total
	A	B	C	D	E	F	G	
1. Edad del representante.	-	-	1	-	-	-	-	1
2. Genero del representante.	1	-	-	-	-	-	-	1
3. Grado de instrucción.	-	-	-	-	1	-	-	1
4. Años que desempeña en el cargo.	-	1	-	-	-	-	-	1
5. Años en el mercado.	-	-	1	-	-	-	-	1
6. Tipo de colaborador en la empresa.	1	-	-	-	-	-	-	1
7. Objetivo que desea alcanzar.	1	-	-	-	-	-	-	1
8. Número de trabajadores.	-	-	1	-	-	-	-	1
9. Conoce lo que es gestión de calidad.	-	-	1	-	-	-	-	1
10. Qué tipo de o técnica.	-	1	-	-	-	-	-	1
11. Dificultad de los colaboradores que impiden la implementación de alguna estrategia de gestión de calidad.	-	1	-	-	-	-	-	1
12. Evalúa la eficacia y eficiencia de la operación mediante el control de procesos.	1	-	-	-	-	-	-	1
13. Cree que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	1	-	-	-	-	-	-	1
14. Considera importante usted, establecer medidas preventivas como las 5´S. para una adecuada gestión de calidad.	-	-	1	-	-	-	-	1
15. Conoce el termino reinención.	-	1	-	-	-	-	-	1
16. Implementó alguna herramienta para evaluar el control de procesos para una adecuada reinención y gestión de calidad.	-	1	-	-	-	-	-	1
17. Aplicó alguno de los 8 principios de la reinención para una adecuada gestión de calidad.	-	-	-	1	-	-	-	1
18. Cree que la reinención es fundamental para una mejora o cambio en la gestión de calidad.	-	1	-	-	-	-	-	1
19. Cuando se comete errores evalúa las alternativas de solución.	1	-	-	-	-	-	-	1
20. Optar por la innovación, permite el posicionamiento de su empresa en el mercado.	-	1	-	-	-	-	-	1

FIGURAS

1. Respecto a las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas

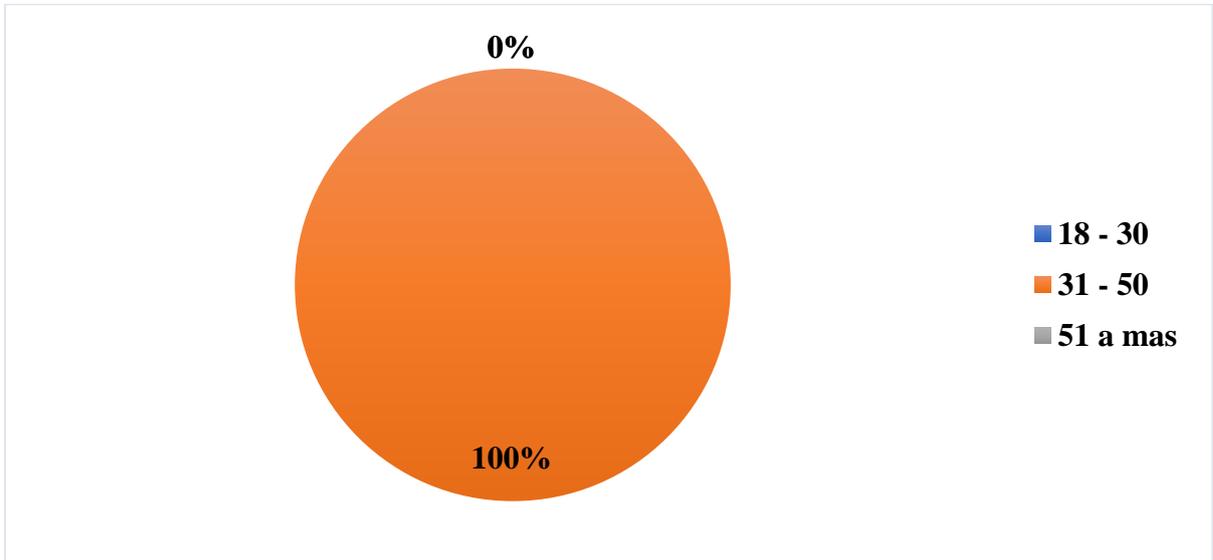


Figura 01: Edad de los representantes

Fuente: Tabla 1

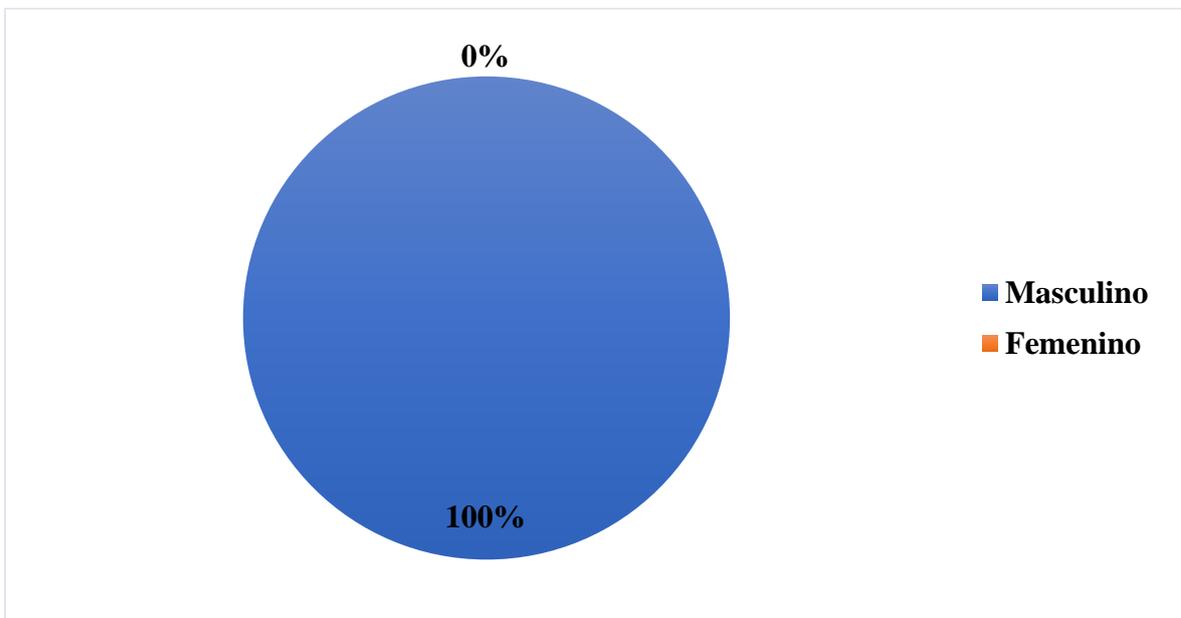


Figura 02: Sexo de los representantes

Fuente: Tabla 1

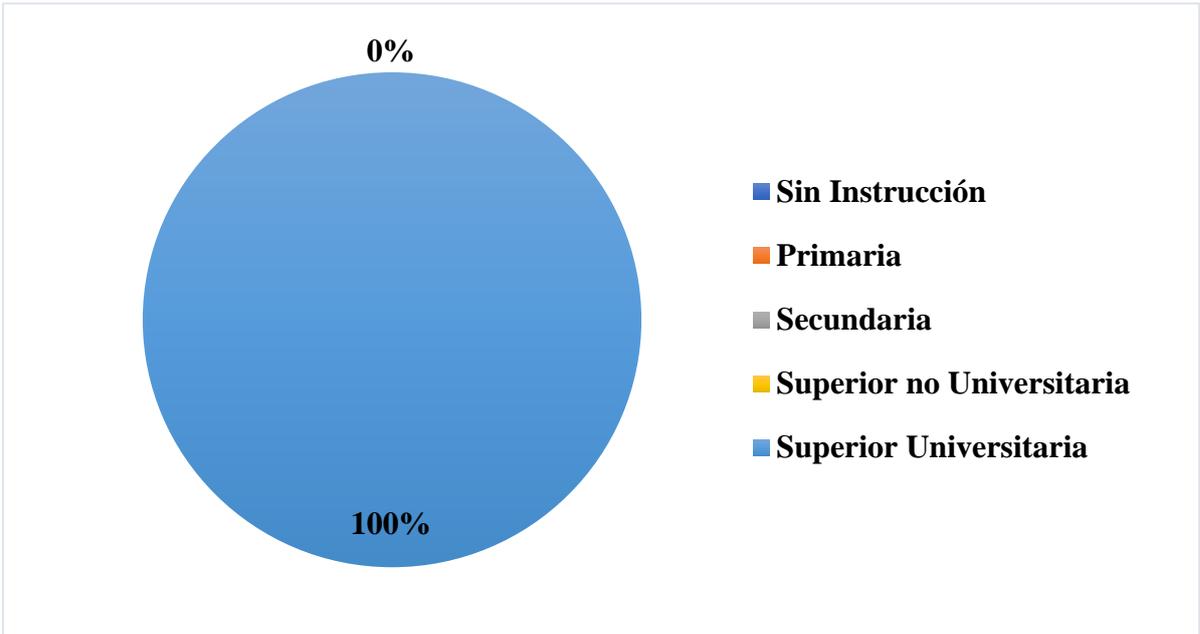


Figura 03: Grado de instrucción de los representantes

Fuente: Tabla 1

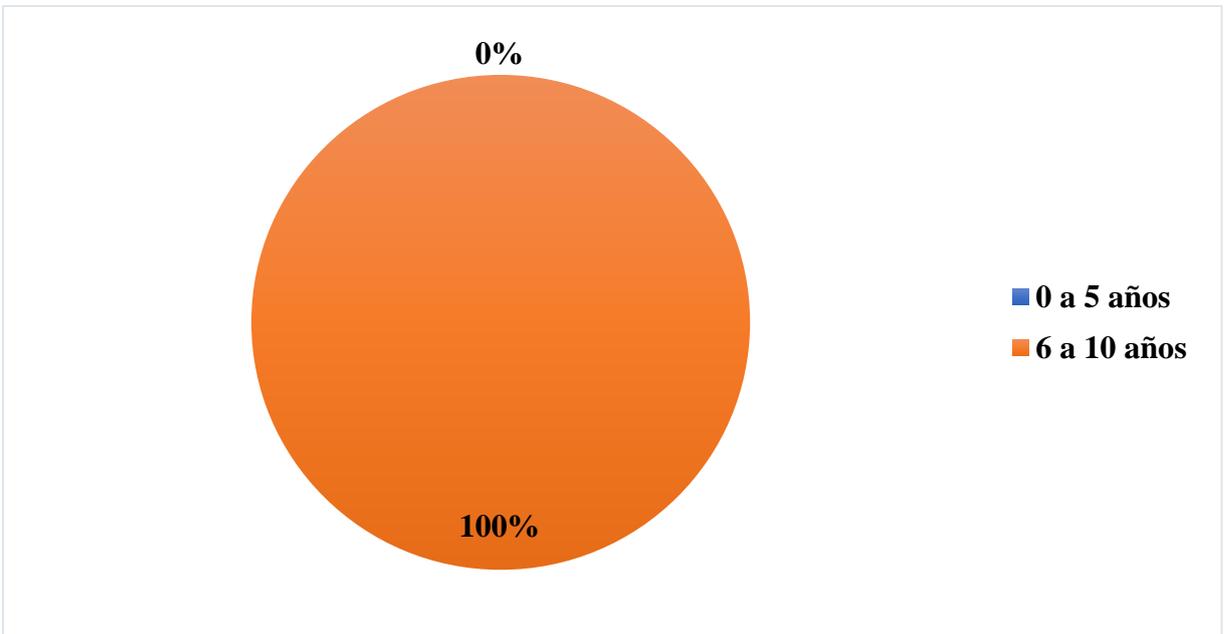


Figura 04: Años en el Cargo que desempeña los representantes

Fuente: Tabla 1

2. Respecto a las características de las Micro y pequeñas empresas

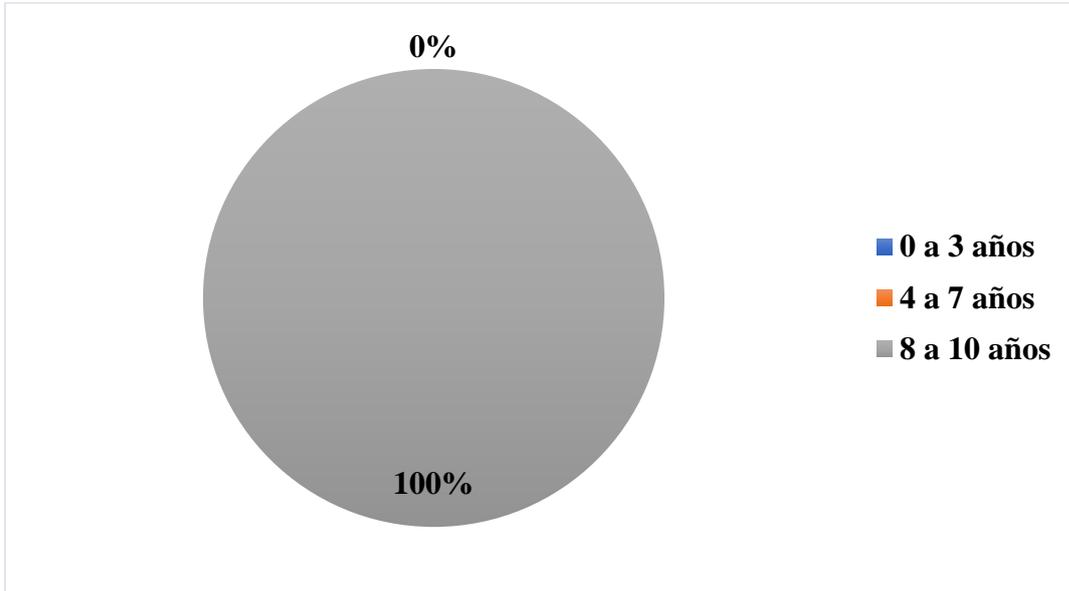


Figura 05: Años en el Mercado

Fuente: Tabla 2

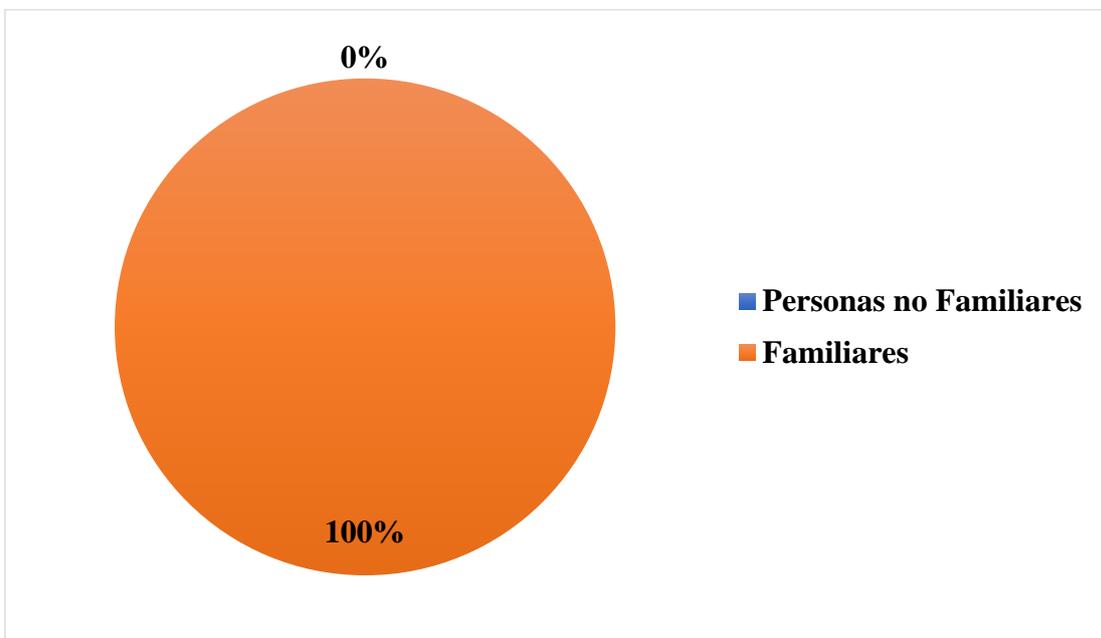


Figura 06: Tipo de colaborador

Fuente: Tabla 2

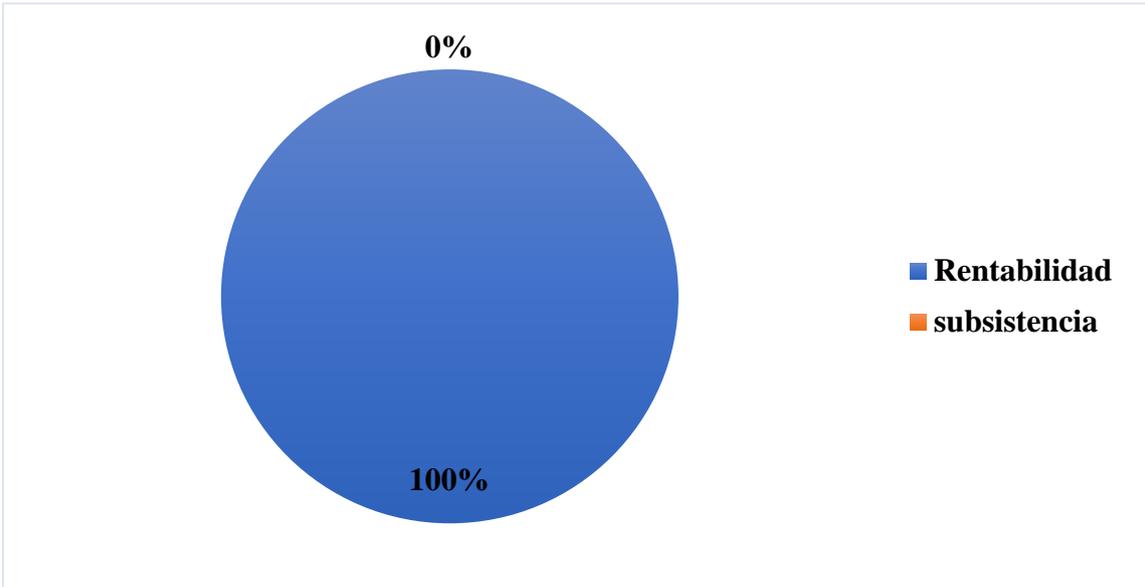


Figura 07: Objetivo que desea alcanzar

Fuente: Tabla 2

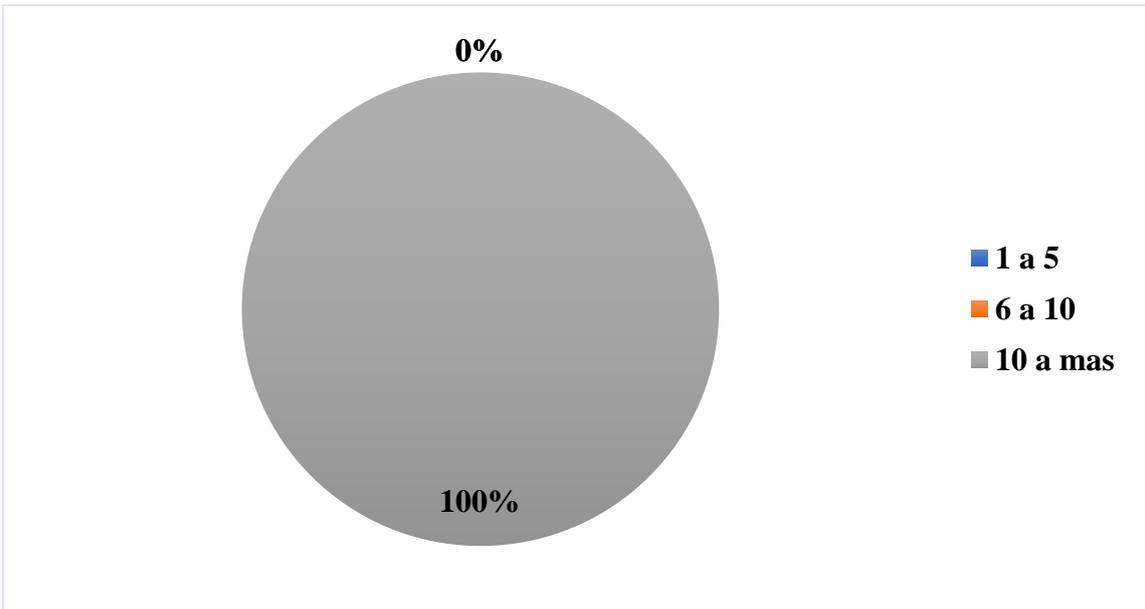


Figura 08: Números de trabajadores

Fuente: Tabla 2

3. Respecto a las características de la gestión de calidad

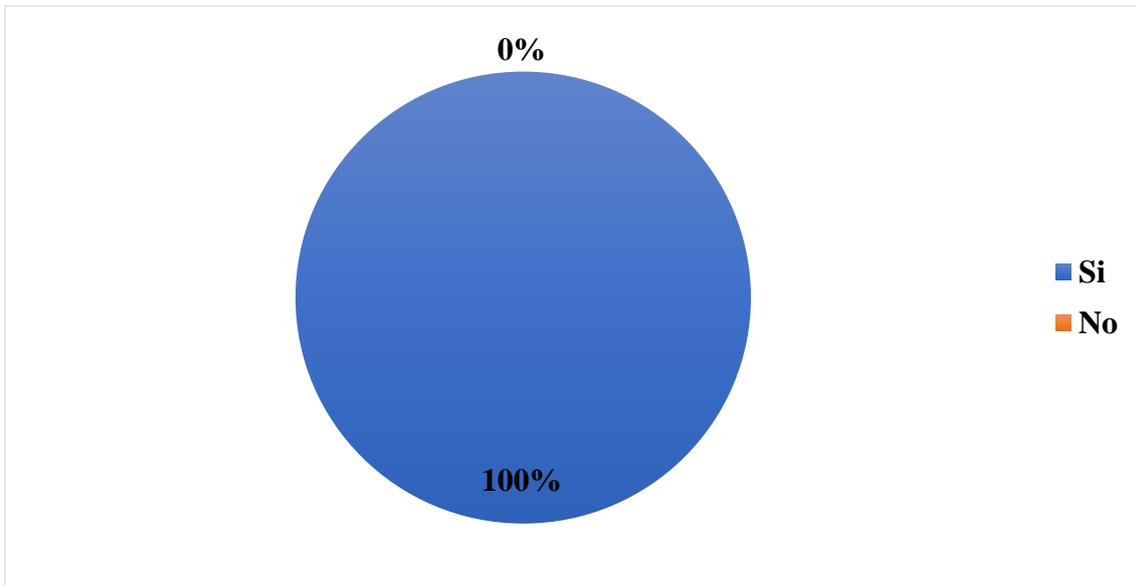


Figura 09: Conoce lo que es gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

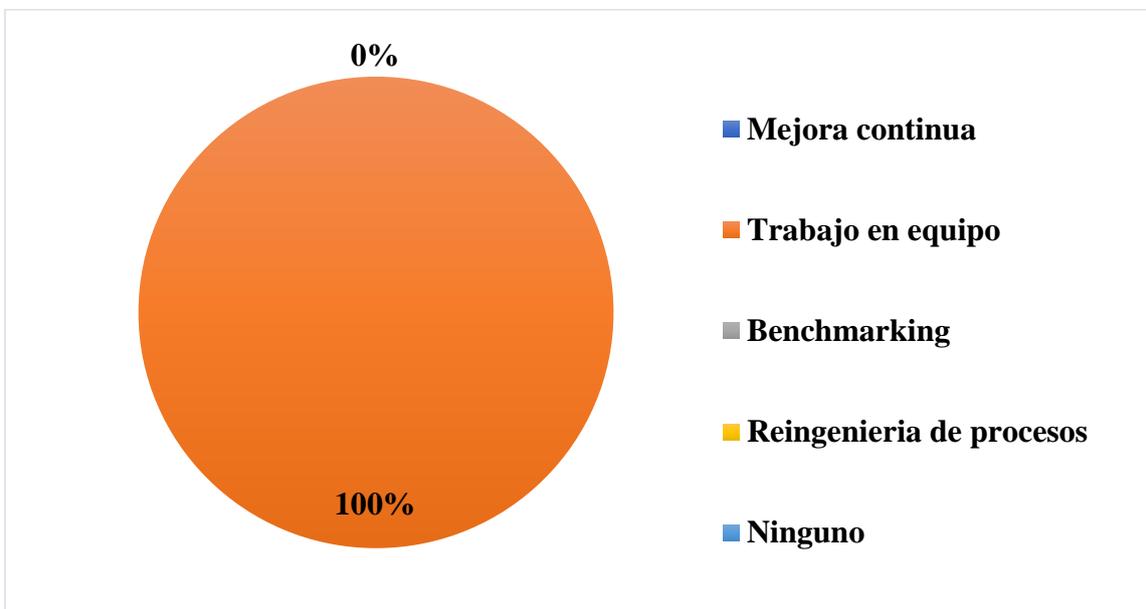


Figura 10: Tipo de estrategia o técnicas Moderna

Fuente: Tabla 3

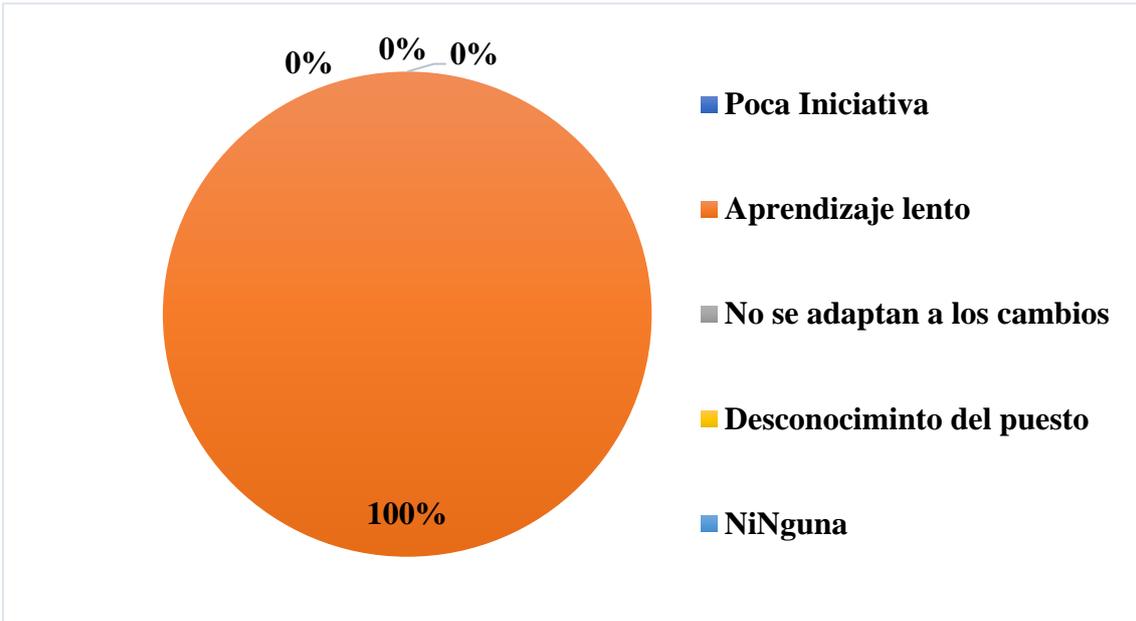


Figura 11: Dificultad de los trabajadores

Fuente: Tabla 3

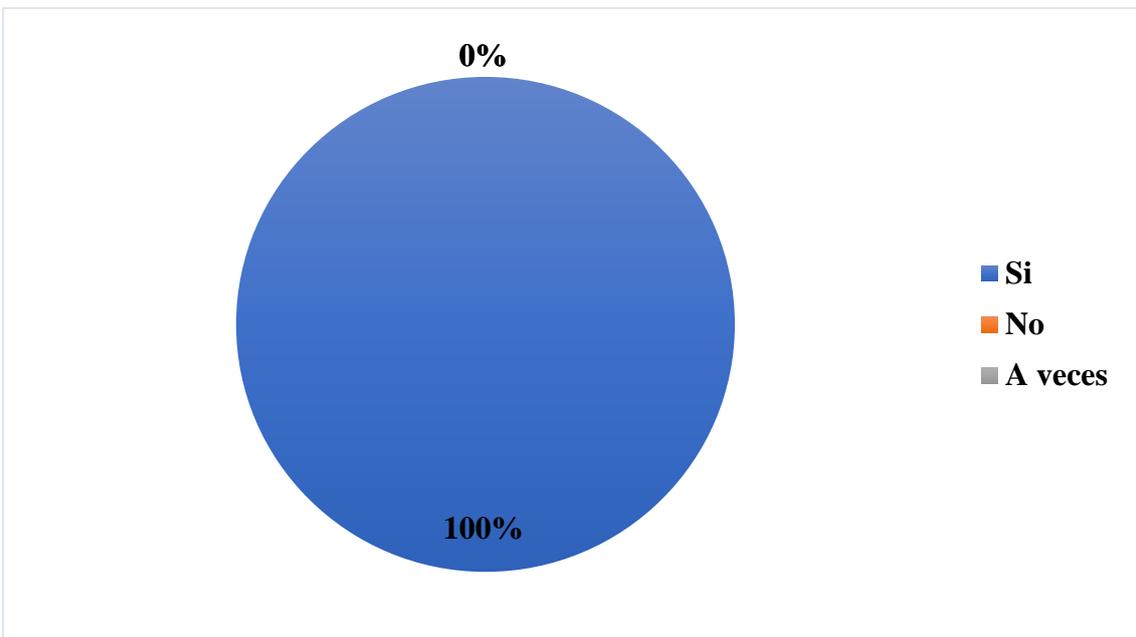


Figura 12: Evalúa la eficacia y efectividad de la operación

Fuente: Tabla 3

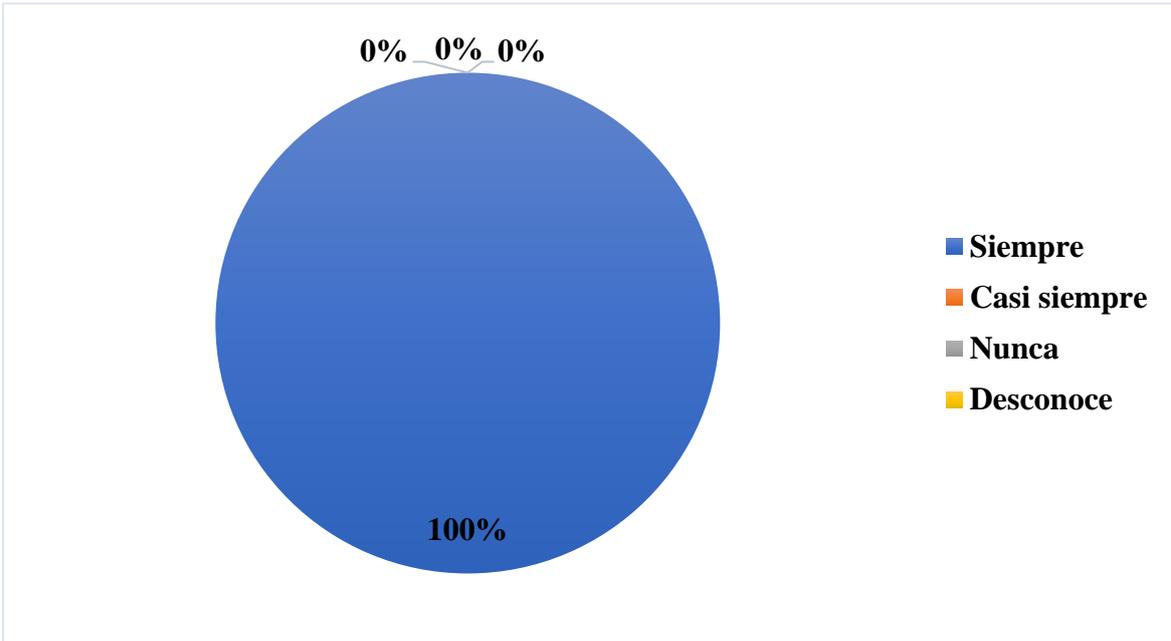


Figura 13: La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento

Fuente: Tabla 3

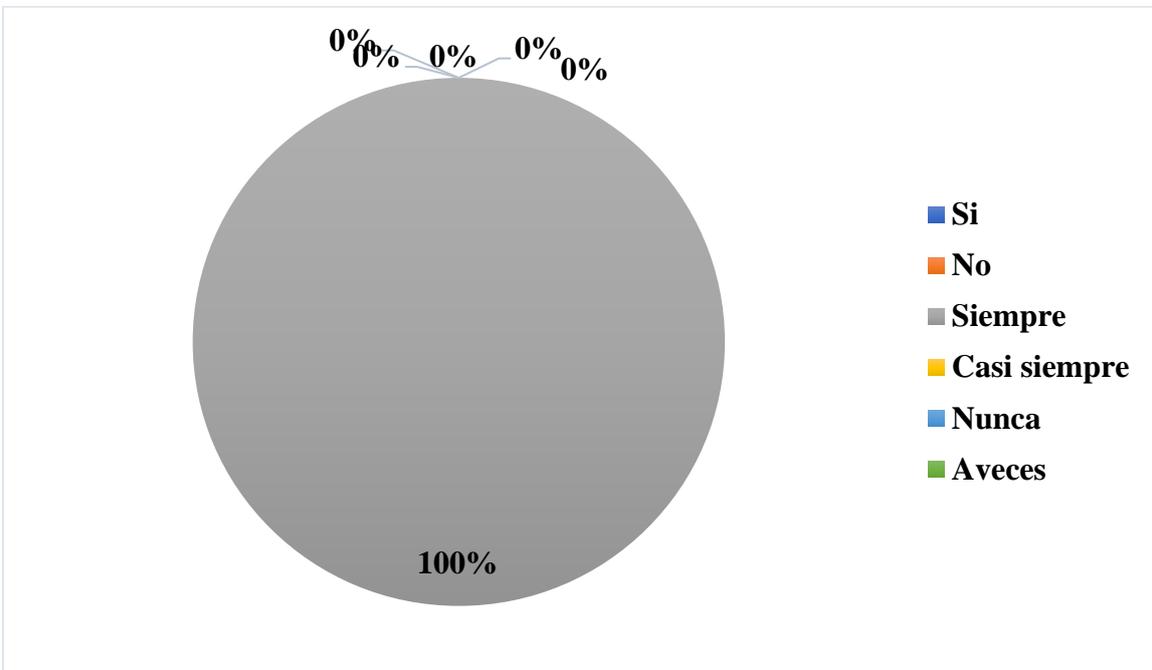


Figura 14: Medidas preventivas como las 5´s para una adecuada gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

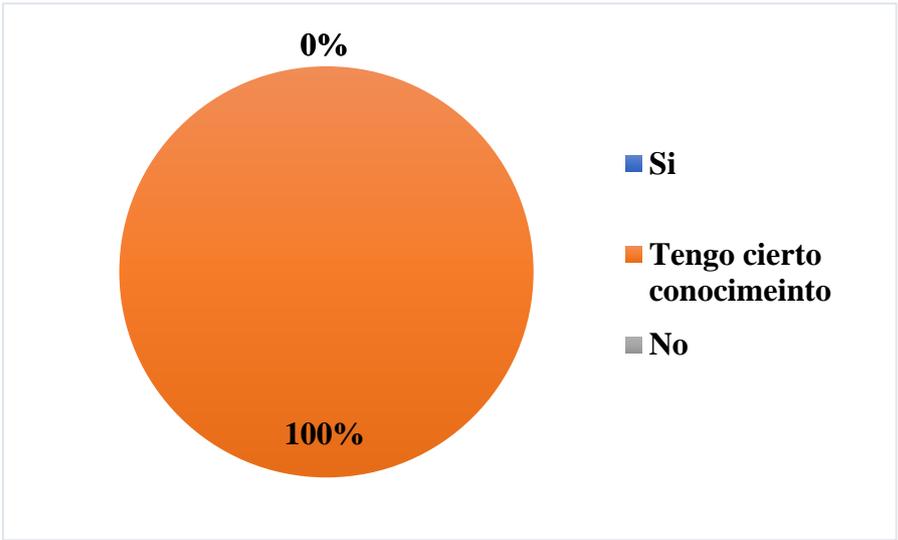


Figura 15: Conoce el termino reinvencción

Fuente: Tabla 3

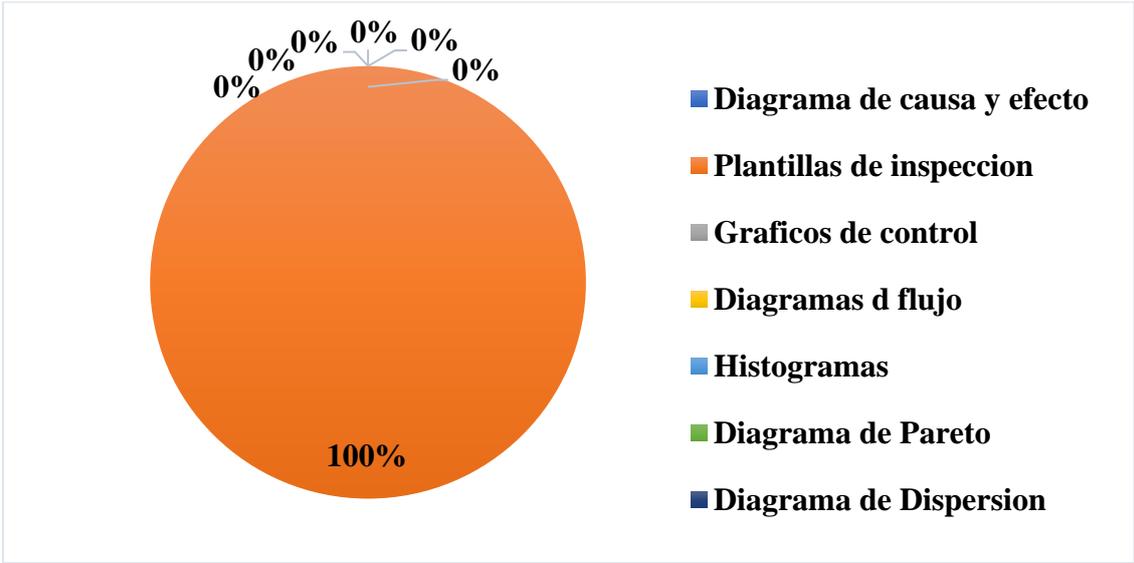


Figura 16: Herramienta para evaluar el control de procesos

Fuente: Tabla 3

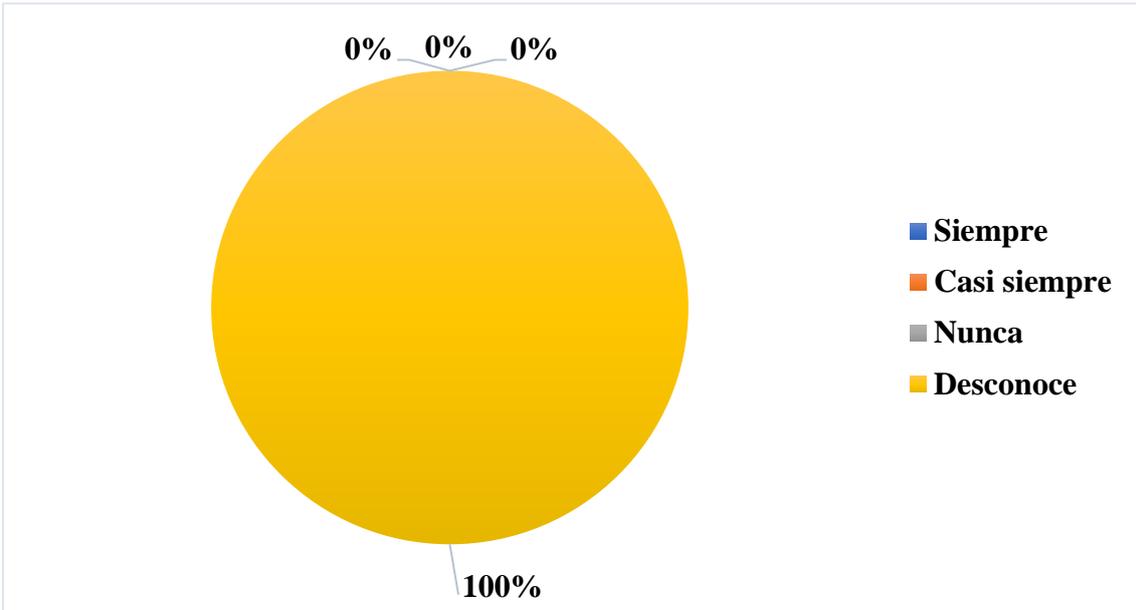


Figura 17: Aplico los 8 principios de la reinención

Fuente: Tabla 3

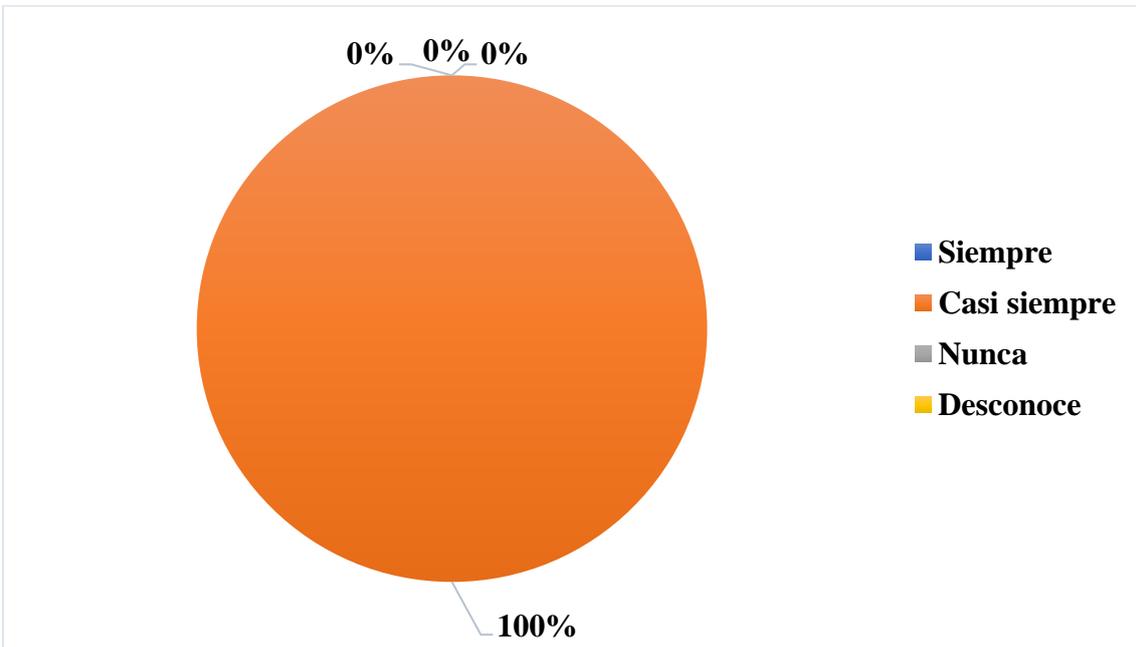


Figura 18: La reinención es fundamental

Fuente: Tabla 3

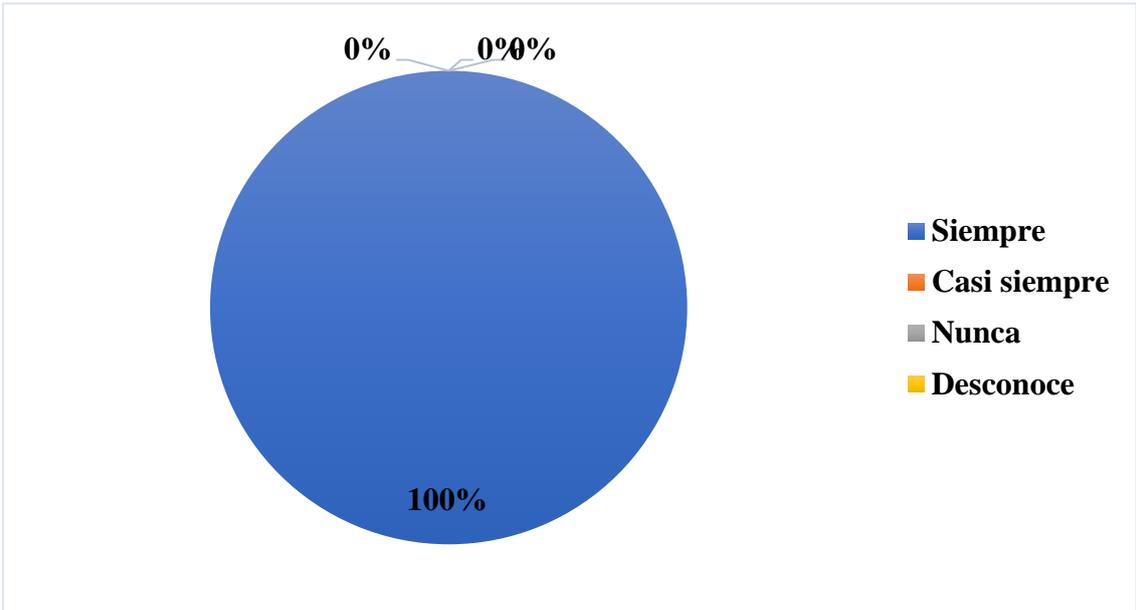


Figura 19: Evalúa las alternativas de solución

Fuente: Tabla 3

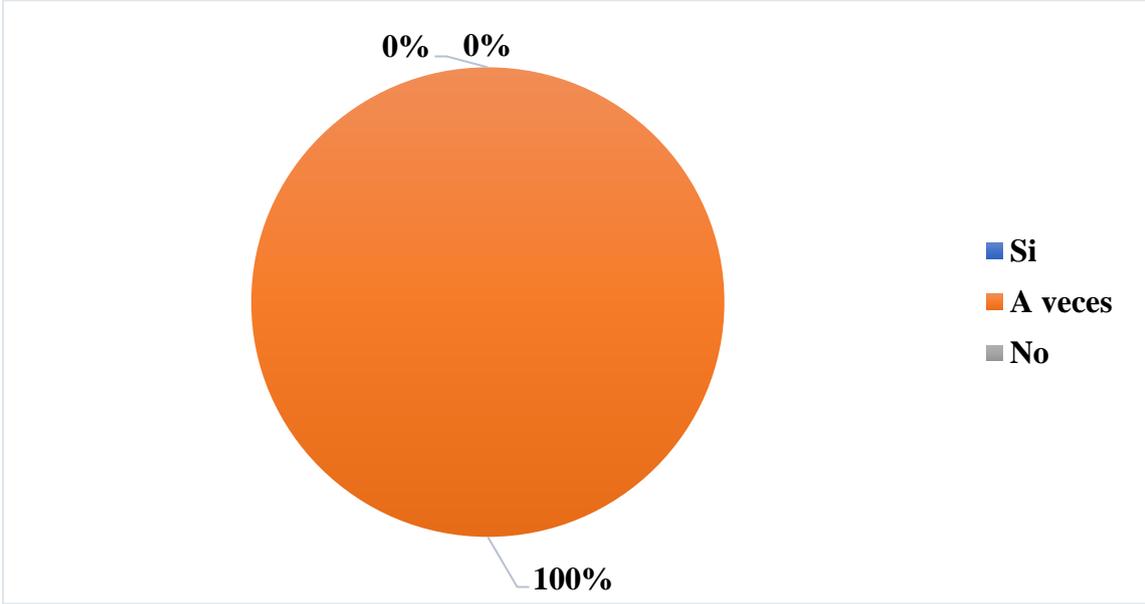


Figura 20: Optar por la innovación, permite el posicionamiento de su empresa.

Fuente: Tabla 3

Anexo N 6. Consentimiento informado.

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (ciencias sociales)

La finalidad de este protocolo en ciencias sociales, es informado sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedará con una copia.

La presente investigación se titula. PROPUESTA DE MEJORA DE LA REINVENCIÓN COMO FACTOR RELEVANTE PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA PEQUEÑA EMPRESA COINBISER S.R.L. DEDICADA A LA CONFECCIÓN DE ARTÍCULOS INDUSTRIALES - CHIMBOTE 2021.

Y es dirigido por Reyner Tomas Zarate Falcon, con DNI 71587107, investigador de la universidad católica los ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación: Determinar La Reinvencción Como Factor Relevante Para Una Gestión De Calidad De La Pequeña Empresa COINBISER S.R.L. Dedicada A La Confección De Artículos Industriales - Chimbote 2021. Por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomara 15 minutos de su tiempo, su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera algún inquietud y duda sobre la investigación, puede formularla cuando cree inconveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo reynerLP_23_16@hotmail.com, es para recibir mayor información. Así mismo, para consultas sobre aspectos éticos puede comunicar con el comité de ética de la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote.

Si este acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación.

Nombre: Oscar Stany Zarate Sachun

Fecha: 19-04-2021

Correo electrónico:



Firma del investigador

Firma del participante



COINBISER S.R.L.

COMERCIALIZACION DE BIENES Y SERVICIOS INDUSTRIALES
RUC: 20445324923



CARTA DE AUTORIZACION

Por medio de la presente se expide este documento al Sr. Reyner Zarate Falcon, documentado con DNI:71587107, AUTORIZANDO el uso del nombre de la empresa COINBISER SRL, para uso exclusivo de proyecto de tesis .

Lima 19 de Abril del 2021

Oscar F. Zarate Sachón
GERENTE GENERAL
COINBISER S.R.L.
Jr. Sinchi Roca 7196
Urb. El Trébol II, Los Olivos - Lima
Teléf: 01- 5338091
Cel: 994184446
ozarate@coinbiser.com

Jirón Sinchiruca 7196 - 201 A Pz. 2 Urb. El Trébol, Los Olivos - Lima *Telef.:* (01)5338091
Urb. El Acero Mz. B Lta. 18B Piso 2 - Chimbote
Facturación; ventas; pagos; coinbiser.com

Cel: 994184446 - 998398637