



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MEJORA CONTINUA DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
INDUSTRIA, RUBRO FABRICACIÓN DE MUEBLES DE  
MELAMINE, ZONA CÉNTRICA DEL DISTRITO DE NUEVO  
CHIMBOTE, 2018

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

**AUTORA**

CORRO BERMUDEZ, ERIKA JIMENA

ORCID: 0000-0001-5279-1519

**ASESORA**

Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**CHIMBOTE- PERÚ  
2020**

# **TRABAJO EN EQUIPO**

## **AUTORA**

Corro Bermúdez, Erika Jimena

ORCID: 0000-0001-5279-1519

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de pregrado,  
Chimbote, Perú

## **ASESORA**

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras  
y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

## **JURADO**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0003-8970-5629

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0003-8970-5629

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesora

## AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios por ser el inspirador y darnos fuerzas para continuar en este proceso, por permitirme tener esta experiencia en la universidad.

A mis padres que fueron mis mayores promotores durante este proceso, por apoyarme en cada decisión, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es y lo justa que puede llegar a ser.

A mi asesora Elida Estrada Díaz por la paciencia y la enseñanza que me dio durante este proceso, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la bendición, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser mi apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos logre llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, son los mejores padres.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, el cual se trabajó con una población muestral de 15 micro y pequeñas empresas, quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 33.34% de los representantes encuestados tienen de 18 a 30 años, el 36% tiene grado de instrucción superior universitaria, el 70% son dueños, el 100% tienen de 0 a 3 años de permanencia, el 100% formó su empresa para obtener ganancias, el 100% si conoce del término gestión de calidad, el 29% usa la técnica de la evaluación, 100% si conoce el término de mejora continua. La investigación concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas en su mayoría conoce el término la mejora continua para su negocio, teniendo grado superior universitaria, consideran que es una herramienta importante para una buena gestión dentro de las micro y pequeña empresas.

**Palabras claves:** Gestión, Micro y pequeña empresa, la mejora continua

## **ABTRACT**

The present research had as general objective: Describe the main characteristics of quality management in the continuous improvement of micro and small companies in the industrial sector, melamine furniture manufacturing, downtown area of the Nuevo Chimbote district, 2018. The research It was of a non-experimental - transversal - descriptive design, which was worked with a sample population of 15 micro and small businesses, who were applied a questionnaire of 22 questions through the survey technique obtaining the following results: 33.34% Of the representatives surveyed are between 18 and 30 years old, 36% have a university degree of higher education, 70% are owners, 100% have been in business for 0 to 3 years, 100% formed their company to obtain profits, 100% if they know the term quality management, 29% use the evaluation technique, 100% if they know the term of continuous improvement. The research concludes that the representatives of micro and small companies mostly know the term continuous improvement for their business and having a university degree consider it to be a very important tool for good management within micro and small companies.

**Keywords:** Management, Micro and small business, continuous improvement

## CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Trabajo en equipo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado.....	iii
4. Agradecimiento.....	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	6
III Hipótesis.....	26
IV. Metodología.....	27
4.1. Diseño de la investigación.....	27
4.2 Población y muestra.....	28
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	29
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
4.5. Plan de análisis.....	32
4.6. Matriz de Consistencia.....	33
4.7. Principios éticos.....	35
V. Resultados.....	36
5.1 Resultados.....	36
5.2 Análisis de resultados.....	41
VI. Conclusiones.....	50
Referencias Bibliográficas.....	52
Anexos.....	61

## INDICE DE TABLAS

### Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018 .....	38
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018.....	39
Tabla 3. Características de la gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018 .....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

### Figuras (Anexos)

Figura 1: Edad del representante	85
Figura 2: Género del representante	85
Figura 3: Grado de instrucción	86
Figura 4: Cargo que desempeña a la empresa	86
Figura 5: Tiempo que desempeña el cargo	87
Figura 6: Tiempo de permanencia de la empresa	87
Figura 7: Número de trabajadores	88
Figura 8: Vinculo de las personas que trabajan en la empresa	88
Figura 9: Objetivo de la creación	89
Figura 10: Conocimiento del término gestión de calidad	89
Figura 11: Técnicas modernas de gestión de calidad que conoce	90
Figura 12: Dificultades para implementar la gestión	90
Figura 13: Técnicas de medición del rendimiento del personal	91
Figura 14: La gestión de calidad contribuye al rendimiento	91
Figura 15: La gestión de calidad ayuda a alcanzar objetivos y metas	92
Figura 16: Conocimiento del término mejora continua	92
Figura 17: Aplicación de mejora continua en su empresa	93
Figura 18: Cuenta con un plan organizacional	93
Figura 19: Encargado de aplicar la mejora continua en la empresa	94
Figura 20: Tipos de pruebas cuando requiere alguna mejora en los empleados	94
Figura 21: Satisfacción en la toma de decisiones	95
Figura 22: La mejora continua permite un posicionamiento en el mercado	95

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las micro y pequeñas empresas están representadas por el 98% de las empresas del país, porque es la mayor fuente que genera empleo, pero hemos venido observando grandes problemas ocurridos en el rubro de muebles de melamine entre ellos puedo mencionar: El no innovar en sus productos, debido a que el cliente siempre ve lo mismo en precios y en las ofertas, no cuentan con una motivación para hacer una compra segura, es por eso que acuden a la competencia y es cuando se pierde un cliente y bajan las ventas. No hacer el estudio de mercado, es lo principal que se debe hacer antes de emprender un negocio de cualquier rubro, si no cuentas con una idea de lo que está vendiendo la otra empresa de la competencia o el estudio de los precios entonces se ira por un mal camino. La fabricación de los muebles, hoy en día nos podemos dar cuenta de la mala calidad de los materiales con lo que realiza la elaboración de muebles, porque son más frágiles a cualquier otra, puede ser porque el material sea barato y así se obtenga más ganancias al momento de vender el producto, pero eso es un problema muy grave se puede considerar como estafa. La mala imagen del establecimiento, sino se lleva a cabo una buena higiene, y no está ordenado los clientes se llevarán una mala impresión, sentirán desconfianza al hacer una compra de un mueble por lo tanto será una venta perdida. La mala atención del personal debido a que este desmotivado, por el poco salario, el maltrato, la falta de capacitación adecuada en muebles de melamine.

En España surge la problemática de determinar estas especificaciones, especialmente en entornos muy inestables y cambiantes. Sin duda el mayor inconveniente es que se enfoca exclusivamente en su eficiencia interna cumpliendo sus objetivos de fabricación y no se cuestiona sobre la identidad del producto con relación a las necesidades del mercado puede ser que el producto no satisfaga a los clientes y resulte un fracaso. (Miranda, 2015)

En estados unidos las causas de los problemas estarían definidas y bajo control, por lo que la aplicación de un gráfico tal no pretendería modificar el proceso sino mejorarlo. En caso contrario, el proceso es estable o está bajo control porque ningún punto queda fuera de los límites, ni la distribución de los puntos es anómala (Cañedo, 2017)

En Chile la problemática es que han estado muy relacionados con el rápido crecimiento económico basado en exportaciones. Si bien el desarrollo económico ha sido apoyado por políticas ha ejercido una presión considerable sobre los recursos naturales. En varios sectores, el cumplimiento de rigurosos demandantes se considera necesario para la penetración de productos chilenos del mercado. (Torres, 2014)

En Argentina hacer un producto de calidad es hacer un producto que cumpla con las expectativas del cliente y que al mismo tiempo sea rentable para el empresario. Esto significa que el producto no solo genere un cliente satisfecho, sino también que se genere con el menor costo beneficiando tanto al consumidor como al empresario, a los empleados y a toda la sociedad. Hacer un producto de calidad en concreto es mejorar la competitividad de la empresa. (Paulise, S/f)

En México nos dice que es un complemento indispensable de la planificación actuando como un sistema de retroalimentación. El control de la empresa comienza evaluando el comportamiento real de la calidad, comparándolo con los objetivos inicialmente establecidos para finalmente actuar sobre las posibles desviaciones, en la mejora continua nos dice que ha adquirido un significado amplio el de los esfuerzos persistentes para actuar sobre los problemas crónicos y esporádicos para refinar los procesos (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012) En Venezuela las pequeñas empresas generalmente presentaron problemas de financiación, personal poco capacitado y excesiva tramitología, han tenido dificultades como falta de liderazgo, resistencia en el personal, y conflictos entre áreas. En promedio las empresas han desarrollado el 51.2% de sus productos en los

últimos años. Se tiene una idea equivocada en las Mypes porque el desarrollo de sus productos equivale a la renovación de diseño (Castañedo, 2014)

En Perú solo el 1% del total de empresas Formales cuentan con sistemas de gestión de calidad, lo cual revela que existe un gran trabajo para convencer a los restantes de que caminen por el sendero de la competitividad. En tal sentido, resaltó la necesidad de sensibilizar aún más en el sector privado para que asuman este tipo de certificaciones. (Ramirez, 2016)

Actualmente en nuevo Chimbote existe micro y pequeñas empresas dedicadas a distintos rubros que no gestionan sus emprendimientos enfocados en elaborar productos de calidad, ni se gestiona emprendimientos, generando problemas para los clientes y para los propietarios debido a las demandas por la mala manipulación.

El presente trabajo de investigación se enfocó en el rubro de muebles de melamine, es un negocio que cada día se va desarrollando más, también observamos que con el pasar del tiempo estas desaparecen, tienen conocimiento sobre la gestión de calidad y también de la mejora continua pero no lo aplican dentro de su empresa es por ellos que se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las principales características de gestión de la calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018?

Para poder dar respuesta a la pregunta de investigación de planteo el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018.

Para alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018. Describir las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua de las micros y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018.

El trabajo de investigación se justificó porque proporciono información necesaria sobre la gestión de calidad y mejora continua en las micro y pequeñas empresas, además por que dicha información sirve para los representantes de la empresa, para que puedan utilizarla y así mismo minimizar los problemas que afectan a su empresas, también es importante para posibles emprendedores para que con el uso de esta información detallada ya no cometan los mismos errores que los dueños de las empresas tuvieron al iniciar su negocio. Para la sociedad finalmente porque sirvió como base para futuras investigaciones que se desarrollan dentro del ámbito geográfico de la región del país.

La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 15 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 33.34% de los representantes de las micro y pequeñas empresas están entre los 18 a 30 años, el 60% son de sexo masculino, el 36% tienen superior universitaria, el 70% son los dueños, el 100% tienen entre 0 a 3 años en el cargo, como también el 100% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años de permanencia en el mercado, el 100% tiene de 6 a 10 trabajadores, el 60% son

familias, el 100 % creo la microempresa para generar ganancias, el 100% conoce el termino la gestión de calidad, el 25% utiliza otras técnicas modernas en la gestión de calidad, el 41% menciona que cuentan con otras dificultades del personal para implementar una gestión de calidad, el 29% usa la técnica de la evaluación para medir el rendimiento, el 100% menciona que la gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio, el 100% conoce el termino la mejora continua, el 100% aplica mejora continua en su micro y pequeña empresa, el 100 % realiza un plan organizacional, el 85.50% es el dueño quien aplica la mejora continua en la empresa, asi mismo el 44% utiliza otras técnicas cuando requiere mejora en sus empleados , el 100% se siente satisfecho en la toma de decisiones y el 100% cree que la mejora continua permite un posicionamiento en el mercado.

La investigación concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas en su totalidad dicen conocer sobre la gestión de calidad y la mejora continua, pero no lo aplican en su negocio, no mejoran en cuanto a calidad y es por eso que no logran sus objetivos, cuentan con un plan organizacional, gran parte de trabajadores tienen estudios universitarios, así mismo es una herramienta muy importante para un buen desarrollo de la micro y pequeña empresa

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### **Antecedentes internacionales:**

Ordóñez (2015) En su trabajo de investigación "*Propuesta estratégica para el desarrollo de muebles de la empresa modumadera s.a. en el rubro industria en el distrito metropolitano de quito*". Tuvo como objetivo general: Diseñar una Propuesta Estratégica para el Desarrollo de la línea de muebles RTA con la finalidad de introducirlos en el mercado del Distrito Metropolitano de Quito. En la investigación se utilizó la siguiente metodología: Ciudadanos del Distrito Metropolitano de Quito que están dentro de la población económicamente activa. Obteniendo los siguientes resultados: Se ha establecido que del total de encuestados en el Distrito Metropolitano de Quito el 80,1% si han adquirido muebles, El 33,1% han adquirido muebles auxiliares, es en Aglomerados con un 43,9%, el 98,6% ha adquirido o conoce muebles RTA, la característica más relevante que los consumidores perciben en los muebles RTA; es que las herramientas para el armado son estándar con un 40,6%, el 85,5% no conoce muebles RTA de fabricación nacional, 28,1% sugieren que los muebles RTA deberían tener un mejor diseño, De los siguientes almacenes mencione 42% conoce o ha adquirido muebles en Moval, Dentro de su hogar, el 48% decide realizar sus compras de muebles por consenso familiar, el 42,3% considera muy importante el diseño personalizado del mueble al momento de realizar la compra, el 28,7% que prefiere realizarlas en ferias, 19,9% prefiere enterarse sobre muebles a través del internet. La investigación concluye que: Se determinó que modumadera a pesar de su presencia en el mercado por más de 16 años no cuenta con un direccionamiento estratégico hacia el cual alinearse. Se estableció que los muebles son el tercer rubro más alto sobre el promedio general de las divisiones de consumo con un incremento inflacionario 0,35%.

Carrasco (2016) En su trabajo de investigación "*Propuestas estratégicas para una empresa familiar de la industria del mueble*". Tuvo como objetivo general: Presentar, basándose en la situación actual de la empresa en cuanto a su organización, estructura, capacidad de gestión y nivel de profesionalización, una propuesta de plan estratégico para lograr como resultado la transformación de Diseños y Muebles S. A. en una empresa competitiva en su industria, rentable en sus resultados, sustentable en el tiempo y moderna en su administración. En la investigación se utilizó la siguiente metodología: Es una metodología que, con la participación de los involucrados, permite organizar los lugares de trabajo con el propósito de mantenerlos funcionales, limpios, ordenados, agradables y seguros. El enfoque primordial de esta metodología desarrollada en Japón es que para que haya se requiere antes que todo orden, limpieza y disciplina. Obteniendo los siguientes resultados: En livings, la venta del 2007 comparado con el año anterior presenta un aumento del 10,11% en tanto que, en planos, el diferencial se proyecta en un 42,2%. La estimación para el mes de diciembre se ha realizado considerando un escenario pesimista con ventas que están bajo el punto de equilibrio (pérdida sobre MM\$ 40 para el mes). En general, los ingresos fuera de explotación representan en promedio un 5,2% de la suma. La investigación concluye que: El proceso evolutivo de las empresas familiares determina una serie de características que las pueden hacer fracasar en algún momento de su historia debido a la falta de profesionalización y de sistemas de administración modernos que, en alguna medida, ayuden a sobrellevar y superar las crisis que se viven tras cada etapa evolutiva. Uno de los aspectos más relevantes a considerar es contar con una estrategia corporativa que defina el camino por el cual la empresa debe transitar para alcanzar un rendimiento superior al promedio de su industria de manera de asegurar así su permanencia en el tiempo.

Del Pezo (2016) en su trabajo de investigación *Desarrollo de un plan estratégico para establecer una nueva línea de negocio en las mypes del sector industria de las mueblerías de la ciudad de Guayaquil* Tuvo como objetivo general: Desarrollar un plan estratégico para establecer una línea de negocio en las Mypes del sector industria de las mueblerías de la ciudad de Guayaquil. En la investigación se utilizó la siguiente metodología: El método que se ha utilizado en esta investigación corresponde al tipo descriptivo es decir miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, para lo cual se tomó información por medio de encuestas a dueños de negocios, que son la fuente más importante, de datos así como encuestas a administradores, vendedores y empleados en las mueblerías. Obteniendo los siguientes resultados: El 50% son empresas con menos de 10 años en el mercado, el 80% de las mueblerías posee un número de hasta 20 empleados, el 55%, seguido de venta y servicios relacionados a la tapicería, el 18.37% tiene ventas superiores a \$50.000, el 50% posee una estrategia para incrementar sus ingresos, el 70% mencionaron que en la actualidad ya no es rentable tener un negocio dedicado a la elaboración de muebles debido a diferentes, el 80% de los encuestados afirma que el principal problema para el sostenimientos de sus negocios es la competencia y los impuestos, el 60% es fabricante y está constituido por artesanos en su mayoría. La investigación concluye: Se realizó un diagnóstico que permite conocer el entorno de las mueblerías, y su conocimiento de los clientes en el mercado, la satisfacción y los problemas o barreras a que se enfrentan, y se puede observar que el servicio que prestaría de re-tapizado no es tan conocido, pero es lo que buscan los clientes al tener la posibilidad de reducir gastos en compra de muebles y obtener de sus muebles usados la posibilidad de renovarlos con la adecuada reconstrucción e innovador diseños

### **Antecedentes nacionales:**

Menacho (2015) En su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015*, tuvo como objetivo general: describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015. En la investigación se utilizó la siguiente metodología descriptiva - cuantitativa y un diseño Transeccional, se tomó como muestra a 20 trabajadores a los cuales se les aplicó un cuestionario de 11 preguntas cerradas obteniendo los siguientes resultados: Se ha determinado mediante la presente encuesta que las personas que laboran en las empresas de carpintería de la Ciudad de Caraz, están entre los 18 a 28 años de edad representando un 40,00%, las personas que emplean en la fabricación de muebles de uso doméstico, son masculinos conformando el 100,00%, las personas que laboran en las carpinterías con un grado de instrucción está conformado de la siguiente manera: secundaria 40,00%, El 30,00% de empleados encuestados del rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, señalan que a veces si eliminan los recursos innecesarios en el área de trabajo, El 35,00% de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles de uso doméstico, manifiesta que siempre clasifican los materiales y herramientas en el taller donde se desenvuelven, el 40,00% manifiestan que nunca existe un lugar para cada elemento o cosa existente, el 65,00% manifiestan que nunca existen etiquetas para que facilite su identificación de productos y herramientas de trabajo, el 40,00% manifiestan que siempre se realizan sus respectivos mantenimientos a sus equipos de trabajo, el 40,00% manifiestan que siempre separan los desechos que no aumentan un valor para el producto, el 35,00% manifiestan que a veces identifican las posibles fuentes de suciedad en el área de trabajo, el 45,00% manifiestan que nunca existe señalización en las áreas de trabajo, el 45,00% manifiestan que casi

siempre existe cronogramas de actividades de mantenimiento y limpieza en el área de trabajo, el 50,00% manifiestan que a veces cumplen constantemente las normas establecida por la organización, el 35,00% mencionan que siempre se monitorea el orden y limpieza dentro de la organización. La investigación concluye que en su mayoría de los trabajadores manifiestan que nunca utilizan las herramientas de las 5s porque no tienen un interés en cuando a la aplicación de las acciones en las actividades encomendadas, por lo cual existe desorden en el ambiente laboral, los procesos de producción fuera de tiempo.

Chávez (2015) En su trabajo de investigación *caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015.*

Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015.

En la investigación se utilizó la siguiente metodología: El tipo de investigación fue descriptivo porque se relataron las características que estaban ocurriendo con la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing. Los siguientes resultados: distribución según edad total de gerentes encuestados se observa que el 33,3% manifiestan tener de 36 a 46 años de edad, Distribución según apreciación de los problemas laborales y técnicos 33,3% manifiesta que siempre identifica los problemas, Distribución según apreciación de actividades que permite desarrollar ideas en la solución de los problemas organizacionales 33,3 % manifiesta que a veces realiza actividades que permite desarrollar idea en la solución de los problemas organizacionales, Distribución según apreciación de toma de decisiones oportunas dentro de la empresa con respecto a los problemas 60% manifiesta que casi siempre toman las decisiones oportunas dentro de

la empresa con respecto a los problemas que se suscitan, Distribución según apreciación política de mejora continua en su empresa 40 % manifiesta que casi siempre tienen políticas de mejora continua en su empresa, Distribución según apreciación de la innovación al momento de fabricación y producción gerentes encuestados se observa que el 46,7 % manifiesta que casi siempre es importante la innovación al momento de la fabricación y producción de los muebles, Distribución según apreciación del control de calidad en el proceso de la producción 46,7 % manifiesta que casi siempre verifican el control de calidad, Distribución según apreciación en el registro de los costos de producción de sus productos 53,3 % manifiesta que siempre llevan el control de los costos de producción de la empresa, Distribución según apreciaciones los roles y funciones de los trabajadores él 46,7 % manifiesta que casi siempre los trabajadores tiene sus roles y funciones establecidos, Distribución según apreciación de los empleados y proveedores aportan en el control de la calidad de la empresa 60% manifiesta que a veces los empleados y proveedores aportan en el control de calidad de la empresa, distribución según apreciación técnica o herramienta de gestión de inventarios 26,7 % manifiesta que casi siempre se utiliza alguna técnica o herramienta de gestión de inventario, Distribución según apreciación de entrega oportuna de los insumos para la producción 46,7 % manifiesta que a veces reciben oportunamente los insumos para la producción de muebles, distribución según apreciación de entrega con rapidez los productos solicitados por el cliente 60 % manifiesta que casi siempre entrega con rapidez los productos solicitados por el cliente, La investigación concluye que: Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing en el micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro fabricación de muebles para el hogar, son las siguientes: existe un bajo porcentaje en la identificación de problemas laborales y técnicos que se suscitan en las carpinterías. Por lo que se observa que existe un deficiente en detectar a tiempo los problemas.

Lliuya (2015) En su trabajo de investigación *caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Huaraz, 2015*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de *Huaraz*, 2015. En la investigación se utilizó la siguiente metodología: La investigación fue de diseño no experimental transaccional, en cual la variable en estudio se levantó sin manipular. El nivel de investigación cuantitativo, porque que se utilizó técnicas y medición de variables. En cuanto al tipo de investigación descriptiva, porque se buscó describir la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en las MYPES del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de *Huaraz*. El estudio fue transaccional o transversal, porque se tomó los datos en un solo momento, en un tiempo único. Obteniendo los siguientes resultados: Del total de los empleados encuestados se observa que el 53.85% son trabajadores dependientes, El 30,80% de empleados encuestados del rubro fabricación de muebles de uso doméstico, señalan que a veces eliminan los elementos innecesarios del área de trabajo, El 76,90% del total de empleado del rubro de fabricación de muebles de uso doméstico, manifiesta que a veces está a su disposición las herramientas y equipos que se requiere para su trabajo, Distribución según la apreciación los corredores y áreas de trabajo son los suficientemente limpias y señalados el 46,20% manifiesta que nunca los corredores están suficientemente limpias y señalados, Distribución según la apreciación toma más de 30 segundos para encontrar lo que necesita para realizar su trabajo el 76,90 %, Distribución según la apreciación existen rotulados de identificación por producto 96,20% manifiesta que nunca existen rotulados de identificación por equipos, El 46,20% de empleados encuestados del rubro fabricación de muebles de uso doméstico, señalan que a veces existe en el área de trabajo inconveniente

por falta de orden y limpieza, Distribución según apreciación al terminar la jornada laboral, el área de trabajo se queda sucia y desordenado se observa que el 46,20 % manifiesta que siempre al terminar la jornada laboral, Distribución según apreciación existen cronogramas de actividades de limpieza por área de trabajo 50,0% manifiesta que casi nunca existe cronograma de actividades de limpieza en área de trabajo, Distribución según apreciación se realiza mantenimiento mensual de las herramientas, equipos de trabajo 80,80 % manifiesta que a veces se realiza mantenimiento mensual de las herramientas, Distribución según apreciación conozco los procedimientos o normas para la realización de mi trabajo en forma ordenada 92,30% manifiesta que nunca conocen los procedimientos o normas, Distribución según apreciación se realiza instrucciones para alcanzar los estándares de calidad 38,50% manifiesta que nunca se realiza instrucciones para alcanzar los estándares de calidad, Distribución según apreciación están asignadas las responsabilidades de limpieza el 46,20% manifiesta que casi nunca están asignadas las responsabilidades de limpieza, Distribución según apreciación generalmente sigue los procedimientos indicados para la conservación del área de trabajo 61,50% manifiesta que nunca generalmente siguen procedimientos indicados para la conservación del área de trabajo, Distribución según apreciación la organización realiza capacitaciones como práctica de autodisciplina 46,20% manifiesta que casi nunca la organización realiza capacitaciones como práctica de autodisciplina, Distribución según apreciación los trabajadores son reconocidos por la realización de un mejor trabajo el 61,50% manifiesta que casi nunca los trabajadores son reconocidos por la realización de un mejor trabajo. La investigación concluye que: En relación al objetivo principal de esta tesis fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5S en el micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles de uso doméstico del distrito de Chiclayo 2016. En respuesta a este objetivo se observa resultados que muestra que el mayor porcentaje de empleados consideran que no hay una cultura nueva

a efectos de incluir el mantenimiento del orden, la limpieza e higiene como un factor esencial dentro del proceso productivo. Las 5S permiten que en cualquier área en la que se aplique se obtenga una mejora inmediata.

### **Antecedentes locales:**

Pantoja (2015) En su trabajo de investigación *caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector industria, rubro carpintería, en el distrito de coishco, provincia del santa 2015*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. En la investigación se utilizó la siguiente metodología: Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – Transversal - Descriptivo. No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observa el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. Transversal por que la investigación está centrada en analizar cuál es el nivel o estado de un conjunto de variables en un punto del tiempo. Descriptivo porque solo se describirá las características de la variable gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas. Obteniendo los siguientes resultados: Se puede apreciar que la mayoría de los micro empresarios que se dedican a la carpintería en el distrito de Coishco, son personas cuya edad fluctúa entre los 50 a más años, esto coincide con lo encontrado por Rubio (2014) quien encontró que el 45% representa entre las edades de 41 – 50 años. También se puede observar que en su mayoría los que se encuentran dirigiendo este tipo de empresas son de género masculino, el cual concuerda con Cieza (2014) quien encontró que el 75% son de género, del mismo modo encontró Rubio (2014) en su estudio con el 89% de los encuestados que están dirigiendo estas micro empresas son de masculino. El 83.3% de los encuestados tienen

un grado de instrucción de estudios de secundaria completa, el cual contrasta con los resultados hallados por Beltrán (2014). El 58.3% está desempeñando su cargo entre 10 – 30 años, esto quiere decir que la mayor parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una larga experiencia en el rubro. La investigación concluye que: Los representantes de las micro y pequeñas empresas en su totalidad consideran que la gestión de calidad contribuye al crecimiento del negocio, así también viene gestionando sus micro y pequeñas empresas con calidad, pero la mayoría no aplica técnicas modernas utilizando una administración empírica, la minoría solo utiliza la técnica moderna de la Benchmarking y Empowerment, pero su personal tiene poca iniciativa, es por ello que consideran que la mayoría de su personal no es competitivo, también utilizan el método de la observación para medir el rendimiento de su personal, del mismo modo asegurar que la rotación de personal le impide realizar una buena gestión de calidad, y que la capacitación le ayudaría a realizar una adecuada gestión de calidad.

Chávez, (2015) En su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Chimbote 2015*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad en el micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Chimbote 2015. En la investigación se utilizó la siguiente metodología: El tipo de investigación fue descriptivo porque se relataron las características que estaban ocurriendo con la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing. Obteniendo los siguientes resultados: 33,3% manifiestan tener de 36 a 46 años de edad, 33,3% manifiesta que siempre identifica los problemas laborales y técnicos que se suscitan, el 33,3 % manifiesta que a veces realiza actividades que permite desarrollar idea en la solución de los problemas organizacionales, 60% manifiesta que

casi siempre toman las decisiones oportunas dentro de la empresa con respecto a los problemas que se suscitan, el 40 % manifiesta que casi siempre tienen políticas de mejora continua en su empresa, el 46,7 % manifiesta que casi siempre es importante la innovación al momento de la fabricación y producción de los muebles, el 46,7 % manifiesta que casi siempre verifican el control de calidad en el proceso productivo de los muebles, el 53,3 % manifiesta que siempre llevan el control de los costos de producción de la empresa, el 46,7 % manifiesta que casi siempre los trabajadores tienen sus roles y funciones establecidos, el 60% manifiesta que a veces los empleados y proveedores aportan en el control de calidad de la empresa, el 26,7 % manifiesta que casi siempre se utiliza alguna técnica o herramienta de gestión de inventario, el 46,7 % manifiesta que a veces reciben oportunamente los insumos para la producción de muebles, el 60 % manifiesta que casi siempre entrega con rapidez los productos solicitados por el cliente. La investigación concluye que: Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro fabricación de muebles para el hogar, son las siguientes: existe un bajo porcentaje en la identificación de problemas laborales y técnicos que se suscitan en la carpinterías. Por lo que se observa que existe un deficiente en detectar a tiempo los problemas.

Pedroza (2016) En su trabajo de investigación *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación y venta de muebles en melamina del distrito de nuevo Chimbote, 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector industria, rubro fabricación y venta de muebles de melamina del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016. En la investigación se utilizó la siguiente metodología: Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño; no experimental – transversal-descriptivo. Fue no experimental; porque la variable capacitación se ha

estudiado tal como se presenta dentro de la Micro y Pequeña Empresa del sector industria - rubro fabricación y venta de muebles en melamina. Fue transversal; por qué el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado año 2016. Fue descriptivo; porque solo se describió las principales características Micro y Pequeña Empresa, representantes y variable en estudio. Obteniendo los siguientes resultados: El 71,4 % de los representantes tiene la edad entre 31 a 40 años, el 57,1% de los representantes son del género masculino, el 57,1% de los representantes tienen el grado de instrucción superior no universitaria, el 57,1% respondieron que sus Micro y Pequeñas Empresas tienen hasta 5 años de permanecía en el mercado, el 57,1 % de los representantes respondieron que tienen de 1 a 3 trabajadores, el 100,0% de microempresarios formaron su Micro y Pequeñas Empresas con la finalidad de obtener ganancias, el 42,8% de microempresarios encuestados afirmaron que no han recibido ningún curso de capacitación, el 42,8% de microempresarios no se capacito en ningún tema, el 71,4% de microempresarios capacitaron a su personal a través de charlas, el 42,8% microempresarios capacito a través de charlas sobre el ensamblado de muebles, el 85,7% de representantes encuestados de las micro y pequeña empresas consideran que la capacitación es una inversión. La investigación concluye que la mayoría de las Micro y pequeñas Empresas del sector industria rubro fabricación y venta de muebles de melamine del distrito de Nuevo Chimbote, 2016,nos indica que la mayoría de los representantes tienen de 31 a 40 años, son de género masculino, cuentan con grados de instrucción no universitaria ,la totalidad son titulares gerentes ,teniendo de 1 a 5 años en el rubro, cuentan de 1 a 3 trabajadores ,lo cual Si conocen el término capacitación pero no se capacitan por la falta de presupuesto.

## **2.2 Bases teóricas de la Investigación**

### **Micro y pequeñas empresas**

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios según la ley 28015. (Ley28015, 2003)

Las micro y pequeñas empresas son muy importantes para el desarrollo del país porque nos dice que está constituida por persona natural y jurídica, sabemos que todas ellas son bajo objetivos y metas, como la producción de la comercialización de bienes o también lo que es prestación de servicios ya sea de profesión o no profesión alguna todos pueden crear una microempresa porque a la vez también ayuda en el desarrollo del país.

### **Características**

La Comisión impondrá sanciones al funcionario, servidor público o a cualquier persona que ejerza funciones administrativas por delegación, bajo cualquier régimen laboral o contractual, que aplique u ordene la aplicación de la barrera burocrática declarada ilegal y/o carente de razonabilidad, en los siguientes supuestos:

- Cuando se incumpla el mandato de inaplicación o eliminación de la barrera burocrática declarada ilegal y/o carente de razonabilidad.
- Cuando apliquen restricciones tributarias al libre tránsito, contraviniendo lo establecido en el artículo 61 del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por Decreto Supremo 156-2004-EF. Según la ley 30056; (2013)

Para formar una micro y pequeñas empresas se tiene que conocer las características debido a que se opera de forma organizada y se combina la tecnología con otro recurso para elaborar los productos o prestar servicios con el fin de ingresar al mercado y obtener una ganancia, y también se tiene que asumir los riesgos ya sea una quiebra en la pequeña empresa.

### **Impacto de las micro y pequeñas empresas en el Perú**

Si bien este tipo de empresas crean escenarios favorables para la captación de mano de obra, pero generan distorsiones severas que en nada contribuyen al proceso de desarrollo, como el contrabando que como se conoce se constituye en uno de los más grandes evasores de impuestos. (Gomero, 2015)

Las microempresas fueron un impacto y una revolución en el mundo debido a que en algunos casos se tiene mejores resultados que una empresa grande, y hasta en la economía, así mismo se produce más trabajo, y a la vez se da empleo a personas mayores y sin profesión alguna, también satisface las necesidades de las personas.

### **Ventajas**

Es su capacidad para establecer contactos personales. Generalmente el mercado de las micro y pequeñas empresas es local o regional, les permite conocer mejor a los clientes y consumidores. Este conocimiento inmediato de las preferencias y de los gustos facilita la innovación, la adaptación de demanda y hace posible ofrecer mejores servicios. (Alcerreca, 2016)

En las pequeñas empresas contamos con muchas ventajas y si queremos a futuro formar un negocio tenemos que conocerlas muy bien porque una persona con conocimiento en el tema se le hace más fácil tener su propio negocio, está capacitado

para ello así mismo también generara empleo para la sociedad, por eso es que se considera como una importante red de seguridad en nuestra sociedad.

### **Desventajas**

Mayor dedicación, montar y dirigir una pequeña empresa le exige a su dueño un gran compromiso, dificultad para llegarse a recursos financieros, las firmas de tamaño reducido se ven obligados a competir con empresas más grandes y mejor establecidas para conseguir de la misma fuente los fondos de inversión y la escasa educación. (Alcerra, 2016)

Así como existen ventajas buenas también tenemos desventajas y por lo tanto debemos conocerlas muy bien como por ejemplo el 25% de empleos son de medio tiempo y hay personas que les conviene como a otras no y también abarca en nivel de educación que tienes algunas personas y sus pagos por compensaciones son realmente bajos se pueden llegar a sentir con menos derecho que un profesional.

### **El emprendedor**

Un emprendedor es aquella persona que tiene como capacidad la búsqueda de oportunidades de negocio, iniciativa, creatividad, innovación y aceptando los riesgos se inicia en el mundo empresarial para satisfacer las necesidades de las personas a cambio de una utilidad o beneficio y también sobretodo es autosuficiente. (Reyes, 2015)

Una persona que tiene la iniciativa de ser su propio jefe ya es una persona emprendedora, se le llama así a una persona que es capaz de crear su propio negocio así cuente con alguna profesión o sin ella, cuando la empresa está bien organizada y tienen un buen líder son capaces de captar gente y emprender su propio negocio .

## **Características del emprendedor**

Capacidad de observación y previsión: implica detectar oportunidades de negocio en el entorno y la capacidad de anticiparse a los cambios. Iniciativa: actitud que supone felicidad en la toma de decisiones y de iniciar una acción. Creatividad: consiste en generar nuevas ideas. Innovación: es la aplicación de esas ideas nuevas a fin de crear un negocio. (Reyes, 2015)

Tenemos muchas características pero las más importantes son la ambición y superación, porque si la persona no es ambiciosa a lograr algo en la vida y se conforma con lo que tiene o lo que se le da no podrá llegar a formar su propio negocio y sin ganas de superación no se lograrán tus metas trazadas. La mayoría de las personas empiezan de cero y llegan a tener mucho en la vida gracias a su compromiso y a su esfuerzo mediante a un largo plazo y cumpliendo sus objetivos porque el emprendedor tiene el rol de tomar decisiones eficientes, manejando la situación de riesgo de lo más tranquilo para poder ayudar a los demás trabajadores siendo el modelo a seguir ante todos, porque los motivara y así también ellos pierdan el miedo y se arriesguen a emprender su propia micro empresa a futuro

## **Gestión de calidad**

Se pueden definir como el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determina la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades, se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco de sistema. (Cortés, 2017)

La gestión de calidad es el complemento de las micro y pequeñas empresas porque es importante por la estructura operacional del trabajo, se basa en importantes componentes como: planteamiento de la calidad, control de la calidad, aseguramiento

y mejoras, debido a que también no solo podemos encontrar productos que se ofrecen en la empresa sino también saber cómo se satisface al cliente, es utilizada como control de los procesos para obtener una mejor calidad.

### **Características de la gestión de calidad**

Implicación responsable de la dirección que deberá contribuir a la definición de la política de calidad, al establecimiento y funcionamiento de los círculos de calidad, como el de la sensibilización de todo el personal incluido en el sistema, al que se le debe transmitir la importancia que tiene su trabajo para conseguir la calidad deseada. (Gregorio, 2015)

En la gestión de calidad se presentan una serie de características importantes, también se podría decir que se trata de una normativa voluntaria, puedan adaptarse a características concretas, puede mantener la calidad a través de medidas de control intenso y externo también tenemos que conocer que hay etapas de ciclo de vida del producto o servicio.

### **Importancia**

Es importante porque está dedicada a la especialización, el incremento en la complejidad de los procesos de producción y a la introducción de la economía en el mercado centrada en la competencia y en la necesidad de reducir los precios, permite estar controlando el desempeño de los procesos de la micro empresa en sí misma. (Arias, 2016)

La gestión de calidad cumple un rol muy importante dentro de la empresa porque mide el desempeño de los procesos y las organizaciones en donde se está trabajando, también nos ayuda a cumplir de manera adecuada las normas que se dan dentro de la pequeña empresa y por último y no menos importante mejora la capacitación de los

trabajadores en la empresa, así ellos puedan tener mayor conocimiento y sean más eficientes en la micro y pequeña empresa

### **Beneficios del sistema de gestión de calidad en la microempresa**

Llevar a cabo una correcta gestión de calidad de los productos y de los procesos de la microempresa puede generar un beneficio competitivo para la misma, tanto por su efecto positivo sobre las ventas, como por la posible reducción de los costos a largo plazo que se pueda conseguir. (Garcia, 2015)

El beneficio más importante sería por el seguro de los accidentes que ocurren dentro de las organizaciones, muchas de ellas son causadas por una falta de capacitaciones a los trabajadores debido a que no conocen el reglamento de seguridad y no usan los materiales de seguridad que les brinda y también la misma empresa no les capacita sobre esos temas que también son muy importantes.

### **La mejora continua**

Es un proceso basado en el trabajo en equipo y orientado a la acción, que promulga en el camino de mejora hacia la perfección, debe ser conducido por todos los individuos de las microempresas. Implica la implantación de un sistema como el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión, y la participación de todas las personas. (Valverde, 2017)

Es muy útil para las micro empresas, tomar estrategias para mejorar tu negocio, se tiene que hacer un plan estratégico para cada decisión que se va a tomar dentro del puesto, puede ser en el caso del jefe o trabajador, se tiene que tener presente siempre la misión y visión de la pequeña empresa y también pensando en satisfacer las necesidades de la sociedad.

## **Etapas claves para la programación de la mejora continúa**

Para que la empresa pueda tener un adecuado nivel de desarrollo en la mejora continua, se debe realizar el siguiente proceso: identificación de fuentes de información de la micro empresa, identificación y selección de oportunidades de mejora, selección de equipos de mejora, asignación de misión a los equipos de mejora. (Tamaulipas, 2015)

Para que nuestro negocio marche por un buen camino debemos tener bien claro estas etapas ya que son muy claves para el crecimiento del negocio, ajustar, ¿Qué hacer? ¿Cómo hacer? Verificar y hacer lo que nos dice para llegar a obtener buenos resultados y estas etapas no solo se da a conocer a los superiores sino también a los empleados porque son ellos los que con trabajo se logran los objetivos planteados.

## **Identificación y selección de oportunidades de mejora**

Para mejorar es necesario identificar las situaciones susceptibles de mejora. La primera fase es la mejora es la selección. Es decir, identificar errores, con lo que se aprende y, en consecuencia, se mejora. Existen diversos métodos que facilitan la identificación, esto se basa dado al estudio de la opinión del cliente y como en el estudio de proceso. (Davins, 2015)

Acá tenemos como objetivo principal establecer procedimientos para la evaluación de las oportunidades que se presentan en el trabajo con la mejora continua, se integran normas u opiniones intercambiando ideas para crear un mejor ambiente laboral y también en los resultados de lo que se está ofreciendo con mayores ganancias.

## **2.3 Marco conceptual**

### **Micro y pequeñas empresas**

Es una pequeña empresa conformada por personas naturales que tiene como objetivo desarrollar actividades de comercialización de bienes o prestación de servicios para que las personas puedan tener mayores oportunidades ya sea en lo laboral como en su crecimiento económico.

### **Gestión de Calidad**

Es una herramienta que permite organizar, plantear, dirigir y controlar actividades necesarias para el desarrollo de lo que se quiere cumplir teniendo en cuenta la misión y visión.

### **Mejora continua**

Pretende mejorar los productos, servicios y procesos con el objetivo de detectar errores y con la finalidad de mejorar para que así se obtenga una buena producción.

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente estudio de investigación titulado: Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018 no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

En el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal - descriptivo.

Fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente a la variable de gestión de calidad con el uso de la mejora continua es decir solo se observó los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones

Fue transversal porque el estudio de investigación Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria en el rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018. Se llevó a cabo en un tiempo determinado teniendo un inicio y un fin, específicamente el año 2018.

Fue descriptivo, porque en el trabajo de investigación denominado Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria en el rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018. Solo se describió las características de la variable, debido a que se limitó a detallar las principales características de la variable Gestión de calidad y la mejora continua. No hubo manipulación de variable, se observó y describió tal y como se presenta en la realidad.

## **4.2 Población y Muestra**

### **Población:**

La población estuvo conformada por 15 micros y pequeña empresa del sector industria– rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote 2018. La información se obtuvo a través de la técnica del sondeo. (Ver anexo 3)

### **Muestra**

La muestra estuvo conformada por 15 micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, en el distrito de nuevo Chimbote, 2018 (Ver anexo 3)

### 4.3. Definición y Operacionalización de la variable e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Es una organización económica donde se combinan los factores productivos para generar los bienes y servicios que una sociedad necesita para poder satisfacer sus necesidades, por lo que convierte en el eje de la producción.	El representante de las micro y pequeñas empresas está conformado por edades que poseen dos géneros para el grado de instrucción algunos se desempeñan como dueños o administradores	Edad del representante	-18 - 30 años. -31 - 50 años. -51 años a más.	Ordinal
			Género del representante	-Masculino. -Femenino.	Nominal
			Grado de instrucción	-Primaria. -Secundaria. -Superior no Universitaria. -Superior Universitario. -Sin instrucción.	Ordinal
			Cargo que desempeña	-Dueño -Administrador	Nominal
			Tiempo que desempeña en el cargo	-0 a 3 años. -4 a 6 años. -7 años a más.	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Micro y pequeñas empresas	La micro y pequeña empresa es una organización empresarial que tiene como objetivo desarrollar actividades en el mercado para producir servicios de calidad y están conformadas por personas naturales.	Las micro y pequeña empresas usan un tiempo de permanencia de varios trabajadores pueden ser familiares o no familiares con objetivo de creación para generar ganancias	Tiempo de permanencia de la microempresa	-0 a 3 años. -4 a 6 años. -7 años a más.	Razón
			Número de trabajadores	-1 a 5 trabajadores -6 a 10 trabajadores -11 a más trabajadores	Razón
			Relación con los trabajadores	-Familiares. -No familiares	Nominal
			Objetivo de creación	-Generar ganancia -Subsistencia	Nominal

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Gestión de Calidad con el uso de la mejora continua	La gestión de calidad es una organización que permite ejecutar y controlar las actividades necesarias para el servicio de alta calidad para satisfacer las necesidades de los clientes y brindarles la mejor atención, el objetivo es orientar a los trabajadores de tal manera que los clientes estén conformes con el producto que adquieren por lo tanto, implica un beneficio para la empresa, mayores ganancias y menos gastos.	La gestión de calidad tiene distintas técnicas modernas de las micro y pequeña empresas, pero pueden tener dificultades de los trabajadores como también poseen con desconocimiento del producto para ello utilizan una técnica para medir el rendimiento del personal, para que así puedan obtener mejores resultados en la empresa y puedan alcanzar los objetivos y las metas trazadas.	Conoce el termino Gestión de Calidad	-Si -No -Tiene poco conocimiento	Nominal
			Técnicas modernas de la gestión de calidad	-Benchmarking - Marketing -Empowerment -Las 5 C -Outsourcing -Otros	Nominal
			Dificultades para la implementación de gestión de calidad	-Poca iniciativa -Aprendizaje lento -No se adapta a los cambios Desconocimiento del puesto Otros	Nominal
			Técnicas para medir el rendimiento del personal	-La observación -La evaluación -Escala de puntuaciones -Evaluación de 360° -Otros	Nominal
			La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	-Si - No	Nominal
			Conocimiento de la mejora continua	-Si -No	Nominal
			Aplicación de mejora continua en su empresa	-Si - No	Nominal
			Plan organizacional	-Si -No	Nominal
			Encargado de la mejora continua en la empres	-Dueño -Administrador	Nominal

			Tipos de pruebas cuando requiere alguna mejora en los empleados	-Atención personalizada -Pruebas de conocimiento -Pruebas psicológicas -Todas -Ninguna	Nominal
			Satisfacción en la toma de decisiones	-Si -No	Nominal
			La mejora continua permite un posicionamiento en el mercado	-Si -No	Nominal

#### 4.4 Técnica e Instrumento

La técnica que se utilizó para la recolección de la información fue la encuesta porque es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita, que se les realiza a las personas con el fin de obtener una determinada información necesaria para una investigación.

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario el cual estuvo estructurado con 22 preguntas las cuales están distribuidas en tres partes: las 5 primeras preguntas estuvieron referidas a los datos de las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, las 4 siguientes se refirió a las características de las micro y pequeñas empresas y las 13 últimas preguntas estuvieron referidas a las características de la gestión de calidad en la mejora continua. (Ver anexo 4)

#### **4.5 Plan de Análisis**

Para el análisis y el procesamiento de los datos se utilizó la estadística descriptiva, el cual se realizó a través del programa Excel para las figuras, también se utilizó Microsoft Word para elaborar la redacción del trabajo de investigación, las tablas y realizar el análisis de los resultados, se utilizó el PDF para presentar el trabajo de investigación final, se utilizó el programa Turnitin para hacer la verificación que no existe plagio y por último el PPT para la presentación de la ponencia.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de la mejora continua de las micros y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote 2018?	<p>-Objetivo General:</p> <p>-Determinar las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeña empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de Nuevo Chimbote, 2018</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>-Identificar las principales características de los representante de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de Nuevo Chimbote, 2018</p> <p>-Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018.</p>	Gestión de calidad en la mejora continua	<p>Población: Estuvo conformada por 15 micro y pequeñas empresas del sector industria rubro fabricación de muebles de melamine. La información se obtuvo a través de la técnica de sondeo.</p> <p>Muestra: Estuvo conformada por 15 micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote 2018</p>	<p>Fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo.</p> <p>Fue no experimental porque no se manipulo a la variable gestión de calidad con el uso de la mejora continua</p> <p>Fue transversal porque el trabajo de investigación la gestión de calidad con el uso de la mejora continua de las micro y pequeña empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de Nuevo Chimbote, 2018 se llevó a cabo en un tiempo determinado</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario estructurado</p>

	<p>-Describir las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua del personal de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de Nuevo Chimbote, 2018</p>			<p>teniendo un inicio y un fin.</p> <p>Fue descriptivo porque en el trabajo de investigación denominado la gestión de calidad con el uso de la mejora continua de las micro y pequeña empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de , melamine, zona céntrica del distrito de Nuevo Chimbote, 2018 solo se describió las características de la variable.</p>	
--	---	--	--	---	--

#### **4.7 Principios Éticos**

En el presente trabajo de investigación, se utilizó los siguientes Principios Éticos:

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, para el proceso de realización del trabajo de investigación se utilizó las encuestas y material informativo para evaluación por parte del asesor, para los cual se utilizó hojas de reciclaje, así mismo desconectamos los equipos eléctricos cuando terminamos de usarlos.

Libre participación y derecho a estar informado, la información solicitada a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro muebles de melamine, fue de uso académico y se respetó si el representante autorizo o no la publicación de sus datos, previamente al encuestarlos se les comunico el fin de dicho acto y se presentó un consentimiento informado.

Beneficencia no maleficencia, la información obtenida de los representantes se utilizó para fines académicos de la presentación de la investigación de una manera ordenada, oportuna, considerando el tiempo y el lugar adecuado, respetando cada opinión.

Justicia, se trató equitativamente a los dueños de las micro y pequeñas empresas, se plasmó tal cual fue su aportación respetando la verdad, no se les quito los méritos obtenidos, ni les perjudico en su trabajo.

Integridad científica, se buscó obtener información honesta e integra por partes de los dueños, alude al correcto procedimiento de la práctica de la ciencia, con honestidad, transparencia, sin perjudicar a los dueños de las micro y pequeñas empresas

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018*

Datos Generales	N	%
<b>Edad</b>		
18 - 30 años	5	33.34
31 - 50 años	5	33.33
51 a más años	5	33.33
Total	15	100.00
<b>Género</b>		
Femenino	7	40.00
Masculino	8	60.00
Total	15	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	1	19.00
Educación básica	2	20.00
Superior no universitaria	2	27.25
Superior universitaria	10	36.00
Total	15	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	12	70.00
Administrador	3	30.00
Total	15	100.00
<b>Tiempo que desempeña el cargo</b>		
0 a 3 años	15	100.00
4 a 6 años	0	0.00
7 a más años	0	0.00
Total	15	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018

Tabla 2

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018*

Características de las micro y pequeña empresa	N	%
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>		
De 0 a 3 años	0	0.00
De 4 a 6 años	0	0.00
7 a más años	15	100.00
Total	15	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	0	0.00
6 a 10 trabajadores	15	100.00
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Vinculo de las personas que trabajan en la Empresa</b>		
Familiares	15	100.00
Personas no familiares	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Objetivo de la creación de la empresa</b>		
Generar ganancias	15	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	15	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018

Tabla 3

*Características de la gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del*

<i>distrito de nueva Chimbote, 2018</i>		
Gestión de calidad bajo el enfoque en la mejora continua	N	%
<b>Conocimiento del término gestión de calidad</b>		
Si	15	100.00
No	0	0.00
Tengo cierto conocimiento	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Técnicas modernas de la gestión de calidad</b>		
Benchmarking	2	12.00
Atención al cliente	2	12.00
Empowerment	2	12.00
La 5s	2	12.00
Outsourcing	2	12.00
Otros	3	25.00
Ninguno	2	15.00
Total	15	100.00
<b>Dificultades del personal para implementar una gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	1	10.00
Aprendizaje lento	1	10.00
No se adapta a los cambios	1	10.00
Desconocimiento del puesto	2	29.00
Otros	10	41.00
Total	15	100.00
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La observación	10	14.00
La evaluación	2	29.00
Escala de puntuaciones	1	19.00
Evaluación de 360°	1	19.00
Otros	1	19.00
Total	15	100.00

Continúa...

Tabla 3

*Características de la gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro fabricación de muebles de melamine*

Gestión de calidad bajo el enfoque en la mejora continua	N	%
<b>Contribución de la gestión de calidad a un mejor rendimiento</b>		
Si	15	100.00
No	0	0.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa</b>		
Si	13	87.00
No	2	13.00
A veces	0	0.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Conocimiento del término la mejora continua</b>		
Si	15	100.00
No	0	0.00
Tengo cierto conocimiento	0	0.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Aplicación de la mejora continua en su empresa</b>		
Si	15	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Cuenta con un plan organizacional</b>		
Si	15	100.00
No	0	0.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Encargado de aplicar la mejora continua en la empresa</b>		
Dueño	10	85.50
Administrador	5	14.50
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Tipos de pruebas cuando requiere alguna mejora en los empleados</b>		
		12.00
Atención personalizada	1	12.00
Pruebas de conocimiento	1	12.00
Pruebas psicológicas	1	20.00
Todas	2	44.00
Ninguna	10	100.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

Continúa...

Tabla 3

*Características de la gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018*

		Concluye
Gestión de calidad bajo el enfoque en la mejora continua	N	%
<b>Satisfacción en la toma de decisiones</b>		
Si	15	100.00
No	0	0.00
Total	15	100.00
<b>La mejora continua permite un posicionamiento en el mercado</b>		
Si	15	100.00
No	0	0.00
Total	15	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018

## 5.2 Análisis de resultados

### Tabla 1.

#### **Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector industria rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018**

Edad: el 33.34% es de 18 a 30 años (Tabla 1), de esta manera coincide con la investigación realizada por Menacho (2015) en lo cual muestra que el 40% están entre los 18 a 28 años de edad. Pero contrastan con los resultados encontrados por Chávez (2015) manifiesta que el 33,3% son de 36 a 46 años de edad, finalmente estos resultados contrastan con lo encontrado por Pantoja (2015) nos muestra que el 45% representa entre 41 a 50 años de edad. Estos resultados demuestran que en la actualidad representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote son la mayoría personas adultas, que cuentan con experiencia en el rubro, por la misma edad se adaptan a los cambios dentro de las micro empresas.

Género: el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino (Tabla 1), esto coincide con Cerna (2015) en el cual se observa que el 80% de los encuestados son de género masculino, de igual manera con Pantoja (2015) donde manifiesta que el 75% son de género masculino, de igual manera en la investigación realizada por Chávez (2015) manifestó que el 60% son de género masculino. Estos resultados demuestran que en la actualidad los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, son la

mayoría personas de género masculino por el gran emprendimiento que tienen y conocen con exactitud el rubro.

Grado de instrucción: el 36% de los representantes tienen superior universitaria (Tabla 1), esto contrasta con la investigación de Cerna (2015) que nos manifiesta que el 50% de los encuestados tienen estudios superiores no universitarios, también contrasta con los resultados de investigación de Pantoja (2015) que indica que el 83.3% de los encuestados tienen un grado de instrucción de estudios de secundaria, finalmente estos resultados contrastan con lo encontrado por Pedroza (2015) nos informa que el 57.1% de los representantes tiene el grado de instrucción superior no universitaria. Estos resultados demuestran que en la actualidad los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria la gran mayoría no tiene estudios universitarios, buscan adquirir nuevos conocimientos para poder aplicarlos en el negocio y poder crecer en el mercado competitivo

Cargo que desempeña: el 70% de los representantes son dueños (tabla 1), en los cuales esto resultados coinciden con la investigación de Cerna (2015) que el 50% de encuestados dicen que, si son dueños, lo mismo coincide con los resultados encontrados por Pantoja (2015) que nos indica que el 75% también son dueños, concluyendo con la investigación de Pedroza (2015) que el 100% son dueños. Estos resultados demuestran que la mayoría de las micro y pequeñas empresas están siendo dirigidos por los dueños son ellos quienes toman decisiones, esto quiere decir que tienen la mayor responsabilidad a la vez tienen que tener conocimiento en la mejora continua para obtener mejores resultados dentro del negocio.

Tiempo que desempeña el cargo: el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas desempeñan su cargo de 0 a 3 años (Tabla 1), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Ordoñez (2016) nos dice que de acuerdo a la encuesta el 40.60% desempeñan su cargo de 2 a 5 años, por consiguiente Carrasco (2016) según lo encuestado dice que 56.2% desempeñan su cargo de 1 a 5 años. Estos resultados demuestran que en la actualidad el tiempo que desempeña en el cargo los representantes de las micro y pequeñas son relativamente nuevos, esto puede ser uno de los motivos por lo cual el negocio no dura mucho tiempo en el rubro porque no cuentan con una experiencia.

**Tabla 2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018**

Tiempo de permanencia de las micro y pequeñas empresas: El 100% tiene más de 7 años de permanencia en el rubro (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Cerna (2015) muestra que el 49.9 % de los encuestados tiene de 7 a más años, Pero contrasta con los resultados de Ordoñez (2016), que afirma que el 60% tiene de 6 años a más, siguiendo con los resultados de Carrasco (2016) detalla que el 75% tiene más de 6 años de permanencia. Estos resultados demuestran que en la actualidad las micro y pequeñas, en su mayoría tienen varios años en el rubro lo que indica que son negocios que ya están en el mercado competitivo, tratando de llevar a cabo una buena administración del negocio

Número de trabajadores: Del 100% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 6 a 10 trabajadores (Tabla 2), esto coincide con el trabajo de investigación de Ordoñez

(2016), menciona que 91% trabaja con una cantidad de 5 a 8 trabajadores, así mismo coincide con los resultados encontrados por Lemus (2015) nos cuenta que el 70% son de 7 a 10 trabajadores, estos resultados contrasta con los resultados de Carrasco (2016) demuestra que el 80% afirma que son de 3 a 6 trabajadores, finalmente contrasta con los resultados de Pedroza (2016), nos relata que el 57.1% respondieron que tienen de 1 a 3 trabajadores. Estos resultados demuestran que en la actualidad las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, cuentan con varios trabajadores en este tipo de negocio para poder cumplir sus metas, tanto como del empresarios y también del personal ayudándolos a mejorar y crear su propia empresa.

Objetivo de la creación: El 100% de los encuestados mencionan que el motivo de creación de las micro y pequeñas empresas es generar ganancias (tabla 2) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Ordoñez (2016) nos dice que el 89% es para generar ganancias, siguiendo por Carrasco (2016) lo cual manifiesta que el 95% de los encuestados respondieron que es para generar ganancias, continuando por la investigación de Lemus (2015) que indica que el 85% es para generar ganancias. Estos resultados demuestran que en la actualidad las micro y pequeñas fueron creadas para generar ganancias para beneficio del dueño y lograr desarrollarse en el mundo empresarial.

**Tabla 3. Con respecto a las características de gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018**

Conocimiento del termino gestión de calidad: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si tienen conocimiento del término gestión de calidad (tabla 3) donde tiene una coincidencia con la investigación de Ordoñez (2016) menciona que 89% si conocen sobre gestión de calidad de sus micro empresas, continuando con la investigación de Carrasco (2016) afirma que el 59% de los representantes si conoce el termino gestión de calidad, prosiguiendo con los resultados de Lemus (2015) indica que el 86% si conoce el termino gestión de calidad y finalizando con el los resultados de Pedroza (2016) nos dice que el 91% de los encuestados si conoce el termino gestión de calidad. Estos resultados demuestran que en la actualidad los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricaciones de muebles de melamine, en su mayoría tienen conocimiento del termino gestión de calidad con el deseo de mejorar en su negocio, pero en ciertos casos no lo aplican, es por eso que hoy en día muchas empresas abordan del mercado.

Técnicas modernas de la gestión de calidad: el 25% de los encuestados de las micro y pequeñas empresas usan otras técnicas modernas en la gestión de calidad de su micro y pequeña empresa (Tabla 3), esto contrasta con los resultados de Ordoñez (2016) que informo que el 67% usa la mejora continua, a la vez estos resultados contrasta con los resultados de Carrasco (2016) relato que el 45% usa atención al cliente, así mismo contrasta con los resultados de Lemus (2015) resalto que el 96% usa marketing. Estos

resultados demuestran que en la actualidad los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine usa distintas técnicas modernas para poder gestionar su negocio, para poder llevar a cabo lo planeado, sobresalir y a la vez obtener mejores resultados

Dificultades para la implementación de gestión de calidad: El 41% de los encuestados tiene dificultades para la implementación de gestión de calidad (tabla 3), así mismo coincide con el trabajo de investigación de Ordoñez (2016) menciona que el 50% de los representantes de la micro y pequeñas empresas mencionan que la dificultades para la implementación de la gestión de calidad es el aprendizaje es lento, siguiendo con la investigación de Carrasco (2016) describe que el 60% de los representantes de las micro empresas mencionaron no se adaptan a los cambios, también con los resultados de Pedroza (2015) muestra que el 82% de los representantes de las micro empresas mencionaron que no se adaptan a los cambios. Estos resultados demuestran que en la actualidad los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, tienen un aprendizaje lento para implementar la gestión de calidad debido a múltiples razones, como el miedo a nuevos cambios dentro de la micro empresa.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: El 29% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que las técnicas que usan para medir el rendimiento que sus trabajadores es la evaluación (tabla 3), estos resultados contrastan con los resultados de Ordoñez (2016) menciona que el 100% de los representantes de las micro empresas manifiestas que para medir el rendimiento del personal lo hacen a través de la observación, así mismo contrasta con los resultados de Carrasco (2016) muestra que el 100% de los representantes de las micro y

pequeñas empresas usan las técnica de la observación para medir el rendimiento del personal, a la vez contrasta con los resultados de Chavez (2015) describe que el 87% de los representantes de las micro empresas manifiesta que para medir el rendimiento del personal lo hacen a través de la observación. Estos resultados demuestran que en la actualidad los representantes utilizan para medir el desempeño de los trabajadores la técnica de la observación, así conocen como el trabajador se va adaptando a los nuevos cambios y si responde positivamente.

La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio: El 100% de los representantes manifiestan que la gestión de calidad contribuye al rendimiento del negocio (Tabla 3), esto coincide con los resultados de Ordoñez (2016) quien confirma que el 100% de los representantes mencionan que la gestión de calidad contribuye al rendimiento del negocio, así mismo coincide con los resultados de Carrasco (2016) afirma que el 70% de los representantes manifiestan que la gestión de calidad contribuye al rendimiento del negocio, y finalizando coincide con los resultados de Chávez (2015) menciona que el 62.5% de los representantes de las micro y pequeña empresa mencionan que la gestión de calidad contribuye al rendimiento del negocio, esto contrasta. Estos resultados demuestran que en la actualidad los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, en su totalidad conocen el beneficio que se logra al realizar una buena gestión de calidad, pero en ciertos casos no aplican este sistema en la empresa debido a no invertir en el personal, capacitándolos sobre el tema.

La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa: el 87% manifestó que si alcanzo sus objetivos y el 13% indica que no les ayuda a alcanzar sus objetivos (Tabla 3). Estos resultados demuestran que la mayoría de los representantes dicen que si ayuda a buena gestión sin embargo no suelen aplicarlo, y es por ello que no se mantienen en el mercado competitivo

Aplicación de la mejora continua en su empresa: el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas aplica la mejora continua en su micro y pequeña empresa. (Tabla 3). Estos resultados demuestran que los representantes si aplican la mejora continua en su empresa, esto es una ventana para que puedan crecer en el ámbito empresarial, así logren mejores resultados.

Plan organizacional: el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si cuentan con un plan organizacional (Tabla 3). Estos resultados nos muestra que los representantes contando con este plan pueden alcanzar sus metas, debido a que ya conocen su plan estratégico, saben su misión, visión para que puedan lograr sus objetivos.

Encargado de la mejora continua en la empresa: El 85.50% indica que los dueños de las empresas son los encargado de aplicar mejora continua en la micros y pequeña empresa, y el 14.50% afirma que son los administradores los encargados (Tabla 3). Estos resultados demuestran que en su mayoría son los dueños en cuanto a toma de decisiones, cambios, e innovaciones dentro del negocio.

Tipos de pruebas cuando se requiere alguna mejora en los empleados: el 44% utiliza otras técnicas para medir el rendimiento del personal, el 20% utilizan diversas técnicas, el 12% utilizan pruebas psicológicas, el 12% usan la técnica de pruebas de conocimiento, y el 12% usan técnicas personalizadas (Tabla 3). Estos resultados nos

indica que los representantes de las micro y pequeñas empresas usan diversas técnicas para saber cómo sus trabajadores se están desarrollando en su área de trabajo, y a la vez ayudarlos a mejorar para obtener mejores resultados en su negocio.

Satisfacción en la toma de decisiones: el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas se siente satisfecho con la toma de decisiones dentro de su negocio (tabla 3). Estos resultados nos quiere decir que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro muebles de melamine afirman gran satisfacción cuando toman una decisión y al observar mejores resultados se sienten motivados a más cambios.

La mejora continua permite un posicionamiento en el mercado: el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas respondió que al mejorar en sus productos les permitió estar en un mercado competitivo (Tabla 3). Estos resultados demuestran que en la actualidad los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, se sienten satisfechos con los resultados finales a raíz de cambios en su negocio.

## **VI. CONCLUSIONES**

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas desempeñan el cargo de 0 a 3 años, la mayoría son los dueños de las empresas, a la vez la mayoría son de género masculino, la minoría tiene grado de instrucción superior universitaria y tienen de 18 a 30 años de edad. Con los resultados obtenidos a través de las encuestas podemos deducir, que los representantes llevan varios años desenvolviéndose en el cargo, a la vez son personas mayores de edad que cuentan con estudios superiores así mismo esto ayuda a la empresa a lograr sus objetivos y a los trabajadores a desarrollarse como profesionales.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años de permanencia en rubro, tienen de 6 a 10 trabajadores, los colaboradores son familiares y el objetivo de la creación de la empresa fue generar ganancias. Con los resultados obtenidos nos damos cuenta que las micro y pequeñas empresas en el rubro de muebles de melamine llevan años en el mercado, están conformadas por familiares con el fin de generar ganancias a la vez crecer en el rubro de mueblerías.

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas aseguran que la gestión de calidad si contribuye a un mejor rendimiento, así mismo conocen el término la mejora continua, aplican la mejora continua en sus negocios, a la vez cuentan con un plan organizacional, se sienten satisfechos cuando toman decisiones y consideran que la mejora continua les permite un posicionamiento en mercado. La mayoría considera que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa usaron, así mismo es el dueño de aplicar la mejora continua en las micro y pequeñas empresas. La minoría aplica otras técnicas modernas de la gestión de

calidad, igualmente existen otras dificultades del personal para implementar una buena gestión de calidad, a la vez usan la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal y consideran que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa. Con estos resultados podemos concluir que las micro y pequeñas empresas en el sector industria, rubro muebles de melamine tiene estrategias de mercado para poder sobresalir en el rubro, a la vez tienen personal, pero no los capacitan en ciertos temas, como la mejora continua y la gestión de calidad debido a que el dueño no quiere invertir en ello.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Participar de capacitaciones, talleres y cursos en el tema de gestión de calidad y la mejora continua para que así puedan adquirir mayor conocimiento y esto les pueda permitir desarrollarse como emprendedores y a la vez tomar buenas decisiones ante cualquier adversidad que se presente en el mercado. También seguir estudiando para que puedan mejorar e innovarse con los nuevos sistemas en las micro y pequeñas empresas para que así puedan lograr sus objetivos.

Desarrollar un planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas que les pueda permitir lograr sus objetivos y metas, para que de este modo la microempresa pueda posicionarse en el mercado, esto va a generar más oportunidades de trabajo, con la finalidad de generar ganancias para seguir creciendo e innovando en sus productos.

Implantar capacitaciones cotidianas, charlas motivadoras y reuniones con el fin de interactuar con el personal, conocer su manera de pensar de la empresa y sus aportes de mejora, esto con el fin de mejorar como microempresa, cumpliendo las expectativas tanto como del trabajador y del cliente, para que así se brinde una mejor atención y lograr que los clientes queden satisfechos

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alcerra, J. (2016). Administración: un enfoque interdisciplinario.

<https://books.google.com.pe/books?id=DWOvfppvWn4C&pg=PA125&dq=ventajas+de+las+micro+y+peque%C3%B1as+empresas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiAsbLguYnlAhXxtlkKHcswBQAQ6AEIKDAA#v=onepage&q=ventajas%20de%20las%20micro%20y%20peque%C3%B1as%20empresas&f=false>.

Alcerrec, C. (2016). Administración: un enfoque interdisciplinario.

<https://books.google.com.pe/books?id=DWOvfppvWn4C&pg=PA125&dq=ventajas+de+las+micro+y+peque%C3%B1as+empresas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiAsbLguYnlAhXxtlkKHcswBQAQ6AEIKDAA#v=onepage&q=ventajas%20de%20las%20micro%20y%20peque%C3%B1as%20empresas&f=false>.

Alvarez, A. (2017). Gestión de las pymes para mejorar la comercialización en

guatemala.<https://books.google.com.pe/books?id=xOPVWuDTjBoC&pg=PA179&dq=gestion+de+calidad+en+guatemala+de+las+pymes&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjKo4nrvvXkAhVOgK0KHfiZDv0Q6AEIMDAB#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20en%20guatemala%20de%20las%20pymes&f=false>.

Arcos, C. (2015). Desafios para la educacion en ecuador: calidad y equidad.

<https://books.google.com.pe/books?id=pPM2fgmJLjMC&pg=PA46&dq=pro>

blemas+de+gestion+de+calidad+en+ecuador&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiWx5i1t\_HkAhXExlkKHTyyCHkQ6AEILjAB#v=onepage&q=problemas%20de%20gestion%20de%20calidad%20en%20ecuador&f=false.

Arias, A. (2016). Gestion de calidad. <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>.

Cañedo, M. (2017). Gestion de calidad en industrias de proceso. [https://books.google.com.pe/books?id=ubVWDwAAQBAJ&pg=PA301&dq=problemas+de+gestion+de+calidad+en+estados+unidos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjys5iZr\\_DkAhUCd98KHcRbA\\_QQ6AEILTAB#v=onepage&q=problemas%20de%20gestion%20de%20calidad%20en%20estados%20unidos&f=fals](https://books.google.com.pe/books?id=ubVWDwAAQBAJ&pg=PA301&dq=problemas+de+gestion+de+calidad+en+estados+unidos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjys5iZr_DkAhUCd98KHcRbA_QQ6AEILTAB#v=onepage&q=problemas%20de%20gestion%20de%20calidad%20en%20estados%20unidos&f=fals).

Carrion, L. (2017). El financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas mineras de Ancash, 2017. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5779>.

Castañedo, G. (2014). Investigacion en administracion en america latina. <https://books.google.com.pe/books?id=N112My4B7h8C&pg=PA292&dq=problemas+de+gestion+de+calidad+en+venezuela+en+las+pymes&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjzzZaHvvHkAhWPxVkkHSv-A3wQ6AEIKDAA#v=onepage&q=problemas%20de%20gestion%20de%20calidad%20en%20venezuela%20en%20>.

Charro, P. (2017). El derecho del trabajo y los colectivos vulnerables. <https://books.google.com.pe/books?id=j7WxDgAAQBAJ&pg=PA220&dq=l>

as+micro+y+peque%C3%B1as+empresas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjSkpejnonlAhXwqlkKHTe0DgIQ6AEILjAB#v=onepage&q=las%20micro%20y%20peque%C3%B1as%20empresas&f=false.

Chilan, S. (2015). Gestión de las pymes para mejorar la comercialización en Honduras. <https://books.google.com.pe/books?id=Am3V5n4wqBsC&pg=PA65&dq=gestion+de+calidad+en+honduras+de+las+pymes&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj57vWfuPXkAhUET6wKHeaXC1EQ6AEIMDA#v=onepage&q&f=false>.

Correa, E., & Palazuelos, A. (2014). America latina y desarrollo economico. *Books*, [https://books.google.com.pe/books?id=qVt41fwjzPAC&dq=las+micro+y+peque%C3%B1as+empresas+importancia&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=qVt41fwjzPAC&dq=las+micro+y+peque%C3%B1as+empresas+importancia&source=gbs_navlinks_s).

Cortés, J. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015). [https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjPpc-px4nlAhURtlkKHSw\\_BQwQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjPpc-px4nlAhURtlkKHSw_BQwQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false).

Davins, J. (2015). La identificación de oportunidades de mejora y su priorización. <http://projectes.camfic.cat/CAMFiC/Seccions/GrupsTrellal/Docs/Qualitat/TEMA2.pdf>.

Frometa, G. (2015). La gestión de la calidad en los servicios. [http://www.eumed.net/rev/cccss/0712/vrm.htm?fbclid=IwAR3yT\\_DZ5fzuYAgOZoEbQGxSqhymp\\_q6ugVyVPFdWiLhF1HTbgC\\_RfhKXdc](http://www.eumed.net/rev/cccss/0712/vrm.htm?fbclid=IwAR3yT_DZ5fzuYAgOZoEbQGxSqhymp_q6ugVyVPFdWiLhF1HTbgC_RfhKXdc).

- Garcia, F. (2015). Introducción a la Gestión de Calidad.  
[https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA13&dq=ventajas+de+gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwji\\_cWF1onlAhWx1VvKkHUV0CxsQ6AEIKDA#v=onepage&q=ventajas%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA13&dq=ventajas+de+gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwji_cWF1onlAhWx1VvKkHUV0CxsQ6AEIKDA#v=onepage&q=ventajas%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false).
- Gomero, A. (2015). CONCENTRACIÓN DE LAS MYPES Y SU IMPACTO.  
[file:///C:/Users/PC-Yovana/Downloads/11597-40456-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/PC-Yovana/Downloads/11597-40456-1-PB%20(2).pdf).
- Gregorio, L. (2015). Sistema de mejora continua de la calidad en el laboratorio: Teoría y práctica.  
[https://books.google.com.pe/books?id=xUXT74EQ8m4C&pg=PA19&dq=gestion+de+calidad+caracteristicas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjs1Z\\_my4nlAhVBqlkKHXW0AQoQ6AEILzAB#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20caracteristicas&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xUXT74EQ8m4C&pg=PA19&dq=gestion+de+calidad+caracteristicas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjs1Z_my4nlAhVBqlkKHXW0AQoQ6AEILzAB#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20caracteristicas&f=false).
- Ley 30056 (2013). Características de las micro, pequeñas y medianas empresas.  
[http://www.sice.oas.org/SME\\_CH/PER/Ley\\_30056\\_s.pdf](http://www.sice.oas.org/SME_CH/PER/Ley_30056_s.pdf).
- Lizarzaburu, E. (2015). La gestión de la calidad en Perú:.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>.
- Lopez, O. (2015). Impacto economico en las isdustrias colombianas.  
<https://books.google.com.pe/books?id=yK0Qi0R9U-IC&pg=PA79&dq=problemas+de+gestion+de+calidad+en+colombia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj1yI2ksvHkAhUH11kKHSyIBPYQ6AEIKDAA>

#v=onepage&q=problemas%20de%20gestion%20de%20calidad%20en%20colombia&f=false.

Mesones, A. (2015). Micro y pequeñas empresas en el Peru. file:///C:/Users/PC-Yovana/Downloads/4126-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15740-1-10-20130120.pdf.

Miranda, F. (2015). Introduccion a la gestion de calidad .  
[https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA6&dq=problemas+de+gestion+de+calidad+en+estados+unidos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjnvbewq\\_DkAhXkSt8KHSfJDHkQ6AEIKDAA#v=onepage&q=problemas%20de%20gestion%20de%20calidad%20en%20estados%20unidos&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA6&dq=problemas+de+gestion+de+calidad+en+estados+unidos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjnvbewq_DkAhXkSt8KHSfJDHkQ6AEIKDAA#v=onepage&q=problemas%20de%20gestion%20de%20calidad%20en%20estados%20unidos&f=false).

Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2016). Introduccion a la gestion de calidad .  
[https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA38&dq=problemas+de+gestion+de+calidad+en+mexico&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjs0dLkr\\_HkAhWDrVvKkHcIoBk8Q6AEIKDAA#v=onepage&q=problemas%20de%20gestion%20de%20calidad%20en%20mexico&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA38&dq=problemas+de+gestion+de+calidad+en+mexico&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjs0dLkr_HkAhWDrVvKkHcIoBk8Q6AEIKDAA#v=onepage&q=problemas%20de%20gestion%20de%20calidad%20en%20mexico&f=false).

Monge, R. (2015). Bansa de desarrollo y pymes en Costa rica.  
<https://books.google.com.pe/books?id=qRDRrwK11hQC&pg=PA22&dq=Costa+Rica+y+sus+pymes&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjgZTekPXkAhWqUt8KHQETDqMQ6AEILzAB#v=onepage&q=Costa%20Rica%20y%20sus%20pymes&f=false>.

Nofuentes, S. (2015). Mas calidad menos coste.

<https://books.google.com.pe/books?id=eOuODwAAQBAJ&pg=PA47&dq=problemas+de+gestion+de+calidad+en+dinamarca&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjWhPbouvHkAhUEvFkKHcm8AQ8Q6AEILzAB#v=onepage&q=problemas%20de%20gestion%20de%20calidad%20en%20dinamarca&f=false>.

Olmo, C. (2014). Calidad y excelencia en la gestión de las pymes españolas.

[https://books.google.com.pe/books?id=Ka46zNiFgMgC&pg=PA36&dq=gestion+de+calidad+en+FRANCIA+de+las+pymes&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiKm-uCtPXkAhVGcq0KHf\\_dC68Q6AEIKDAA#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20en%20FRANCIA%20de%20las%20pymes&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Ka46zNiFgMgC&pg=PA36&dq=gestion+de+calidad+en+FRANCIA+de+las+pymes&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiKm-uCtPXkAhVGcq0KHf_dC68Q6AEIKDAA#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20en%20FRANCIA%20de%20las%20pymes&f=false).

Ortega, M. (2014). Manual de evaluacion en cuba .

<https://books.google.com.pe/books?id=Xgh0A9bF6YMC&pg=PA15&dq=gestion+de+calidad+en+cuba&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjUlfW1qvXkAhUFmuAKHf7PBioQ6AEIKDAA#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20en%20cuba&f=false>.

Paulise, L. (S/f). Cómo mejorar la calidad en las PyMEs.

<https://destinonegocio.com/pe/gestion-pe/como-mejorar-calidad-pymes/>.

Ramirez, W. (2016). Empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad.

<https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>.

- Ramos, D. (2018). Círculos de Control de Calidad. <https://blogdelacalidad.com/circulos-de-control-de-calidad-ccc/>.
- Reyes, M. (2015). Empresa e iniciativa emprendedora. Teoría y casos prácticos. <https://books.google.com.pe/books?id=P4xkBQAAQBAJ&pg=PA15&dq=el+emprendedor+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj56ePwYnlAhWN1lkKHR1XAwQQ6AEIKDA#v=onepage&q=el%20emprendedor%20concepto&f=false>.
- Ruiz, M. (2017). Gestion de calidad de las mypes del distrito de trujillo. [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9240/ruizcampos\\_miluska.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9240/ruizcampos_miluska.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Santos, D. (2015). Calidad, productividad y competitividad . <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=problemas+de+gestion+de+calidad+en+bolivia+de+las+mypes&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiQocCXivXkAhWMTt8KHR5YAW8Q6AEIPzAE#v=onepage&q&f=false>.
- Sernaque, J. (2016). La gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3340/MICROEmpresas\\_gestion\\_de\\_calidad\\_calidad\\_total\\_aranda\\_sernaque\\_jhon\\_erick.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3340/MICROEmpresas_gestion_de_calidad_calidad_total_aranda_sernaque_jhon_erick.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Tamaulipas, V. (2015). MEJORA CONTINUA. <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/GU%C3%8DA-MEJORA-CONTINUA.pdf>.
- Torres, J. (2015). Mejoras para el desarrollo sobre chile. <https://books.google.com.pe/books?id=B9nVKeD2qPUC&pg=PA172&dq=p>

roblemas+de+la+mejora+continua+en+chile&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjJ24awu\_DkAhVDT98KHVvfCtAQ6AEIKDAA#v=onepage&q=problemas%20de%20la%20mejora%20continua%20en%20chile&f=false.

Valverde, E. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>.

Van Der, P. (2018). La evaluación de la calidad en Canadá.

[http://nomadas.ucentral.edu.co/index.php/inicio/46-descentralizacion-procesos-y-tendencias-nomadas-3/725-la-evaluacion-de-la-calidad-academica-y-la-acreditacion-en-canada?fbclid=IwAR0b58tzy6xIt6\\_rxJRO-Rs\\_CB9pQ3dS2k-RhrTpOpKtxLbUgmOgUgYpByE](http://nomadas.ucentral.edu.co/index.php/inicio/46-descentralizacion-procesos-y-tendencias-nomadas-3/725-la-evaluacion-de-la-calidad-academica-y-la-acreditacion-en-canada?fbclid=IwAR0b58tzy6xIt6_rxJRO-Rs_CB9pQ3dS2k-RhrTpOpKtxLbUgmOgUgYpByE).

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2018				Año 2019								Año 2020			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					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					
13	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación												x				
14	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													x	x		
15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															x	
16	Redacción de artículo científico																x

## Anexo 2

### Presupuesto

<b>Presupuesto Desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.50	0	30.00
• Fotocopia	-	-	-
• Empastado	15	1	15.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.20	13	26.00
• Lapiceros			
<b>Servicios</b>			
• Uso de turnitin	50.00	1	50.00
<b>Sub Total</b>			121.00
<b>Gastos del viaje</b>			
• Pasaje para recolectar información	3.00	12	36.00
<b>Sub Total</b>			36.00
<b>Total de Presupuesto Desembolsable</b>			157.00
<b>Presupuesto no Desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Numero</b>	<b>Total(S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	5	150.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub Total</b>			430.00
<b>Recurso Humano</b>			
• Asesoría personalizada	68.00	4	272.00
<b>Sub Total</b>			272.00
<b>Total Presupuesto no Desembolsable</b>			702.00

### Anexo 3. Documento de información.

#### Población muestral



## MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE

### Registros de licencias del área de comercialización

N°	Razón Social	Dirección	Nombres Del Representante
1	Decoraciones "Paraiso Eirl"	Urb. Bs As Av. Pacifico 492	Decoraciones "Paraiso" E.I.R.L
2	Venta E Muebles Y Colchones	Urb. Casuarinas Mz. D' Lote 4	Feria Y Muebles Y Colchones C.D. S.A.C
3	Muebleria "M'laplac"	Av. Pacifico Ii Etapa Urb. Buenos Aires N°. 574	Mattos Haro Jose Carlos
4	Decor Centro E.I.R.L	Urb. Casuarinas Mz D1 Lt 10	Decor Centro E.I.R.L
5	Muebleria Señor De La Soledad E.I.R.L.	Urb. Los Heroes Mz. H2, Lote 05.	Muebleria Señor De La Soledad E.I.R.L.
6	Muebleria "Los Gemelos"	Urb. Los Heroes Mz. L2 Lt. 50	Maximo Choquehuanca Quispe
7	Muebleria "M" Laplac"	Urb. Buenos Aires Av. Pacifico N° 574	Mattos Haro Dandy Rony
8	"Gamarra Drywall Y Melamine"	Mz. I4 Lt. 03, Urb. San Rafael	Gamarra Velasquez Jaime Jim
9	Muebleria "Bermudez"	Urb. Casuarinas Mz D' Lt 12	Bermudez Marchena Dario Jose
10	Muebleria "Fortaleza De Dios"	Urb. Casuarinas Ii Etapa Av. Pacifico Mz C1 Lt 04	Hernandez Pichilingue Armando Genaro
11	"Feria Internacional	Urb. Casuarinas Mz B1 Lt 03	Castromonte Valverde Prisila Cristhel

	Del Mueble"		
<b>12</b>	Muebleria "Fortaleza De Dios"	Urb. Casuarinas Ii Etapa Mz C1 Lt 02	Hernandez Arteaga Luis Armando
<b>13</b>	Muebleria "El Salon Del Mueble E.I.R.L."	Urb. Casuarinas Ii Etapa Mz B1 Lt 03	El Salon Del Mueble E.I.R.L.
<b>14</b>	Muebles Electrodomesticos "Comercial Megabarato S.A.C."	Urb. Casuarinas Ii Etapa Mz B1 Lt 07	Comercial Megabarato S.A.C.
<b>15</b>	El Salon Del Mueble E.I.R.L.	Urb. Casuarinas Mz B' Lt 3	El Salon Del Mueble E.I.R.L.

## Anexo 4. Consentimiento

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: **GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MEJORA CONTINUA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA, RUBRO FABRICACIÓN DE MUEBLES DE MELAMINE, ZONA CÉNTRICA DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2018** Y es dirigido por Erika Jimena Corro Bermúdez, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Conocer cómo se están desarrollando las Mypes en el distrito de nuevo Chimbote y a la vez optar mi grado en bachiller.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Si desea, también podrá escribir al correo jimena\_bermudez\_09@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: *Maximo Choquehuanca Quispe*

Fecha: *16/06/2019*

Correo electrónico: *losgemelos\_mueblerias@hotmail.com*

Firma del participante: *[Firma manuscrita]*

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

*[Firma manuscrita]*

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: **GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MEJORA CONTINUA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA, RUBRO FABRICACIÓN DE MUEBLES DE MELAMINE, ZONA CÉNTRICA DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2018** Y es dirigido por Erika Jimena Corro Bermúdez, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Conocer cómo se están desarrollando las Mypes en el distrito de nuevo Chimbote y a la vez optar mi grado en bachiller.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Si desea, también podrá escribir al correo jimena\_bermudez\_09@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: **DARIO BERMUDEZ MARCHENA**

Fecha: **16/06/2019**

Correo electrónico: **marchena.bermudez@hotmail.com**

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: **GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MEJORA CONTINUA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA, RUBRO FABRICACIÓN DE MUEBLES DE MELAMINE, ZONA CÉNTRICA DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2018** Y es dirigido por Erika Jimena Corro Bermúdez, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Conocer cómo se están desarrollando las Mypes en el distrito de nuevo Chimbote y a la vez optar mi grado en bachiller.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Si desea, también podrá escribir al correo jimena\_bermudez\_09@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

**Nombre:** Mattos Moro Dandy Rony

**Fecha:** 16/06/2019

**Correo electrónico:** Mattos050@hotmail.com

**Firma del participante:** 

**Firma del investigador (o encargado de recoger información):**



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: **GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MEJORA CONTINUA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA, RUBRO FABRICACIÓN DE MUEBLES DE MELAMINE, ZONA CÉNTRICA DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2018** Y es dirigido por Erika Jimena Corro Bermúdez, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Conocer cómo se están desarrollando las Mypes en el distrito de nuevo Chimbote y a la vez optar mi grado en bachiller.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Si desea, también podrá escribir al correo jimena\_bermudez\_09@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: *Mattos Idro José Gatos*

Fecha: *16/06/2019*

Correo electrónico: *muaolasmattos@hotmail.com*

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Erika Jimena Corro Bermúdez identificado (a) con DN 74855034 y código de estudiante 0111161051 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados del Trabajo de Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria pero no quisieron firmar el Consentimiento Informado proporcionando la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada "Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018". Trabajo de Investigación para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en el Trabajo de Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha 28/08/2019 – Zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote

  
Corro Bermúdez Jimena  
74855034

## **Anexo 5. Cuestionario**

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



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MEJORA CONTINUA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA, RUBRO FABRICACIÓN DE MUEBLES DE MELAMINE, ZONA CÉNTRICA DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2018 Para obtener el grado de bachiller en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

### **I. GENERALIDADES**

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

##### **1. Edad**

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

##### **2. Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

##### **3. Grado de instrucción**

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

- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

**4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

**5. Tiempo que desempeña en el cargo**

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

**1.2. Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.**

**6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

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

**7. Número de Trabajadores**

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

**8. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

**9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

**2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

**10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?**

- a) Si
- b) No
- c) Tiene poco conocimiento

**11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) empowerment

- d) las 5 c
- e) Outsourcing
- f) Toma de decisiones
- g) otros

**12. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?**

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) Po se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

**13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:**

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

**14. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**

- a) Si
- b) No

**15. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización?**

- a) Si
- b) No

## **2.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: LA MEJORA CONTINUA**

**16. ¿Conoce el término la mejora continua?**

- a) Si
- b) No

**17. ¿Aplica la mejora continua en su micro y pequeña empresa?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**18. ¿Cuenta con un plan organizacional?**

- a) Si
- b) No

**19. ¿Quién es el encargado de la mejora continua en la empresa?**

- a) Dueño
- b) Administrador

**20. ¿Qué tipos de pruebas requiere para la mejora en los empleados?**

- a) Entrevista personal
- b) Pruebas de conocimiento
- c) Pruebas psicológicas
- d) Todas
- e) Ninguna

**21. ¿Se siente satisfecho en la toma de decisiones?**

- a) Si
- b) No

**22. ¿La mejora continua permite un posicionamiento en el mercado?**

- a) Si
- b) No

## Anexo 6. Hoja de tabulación

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote 2018

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Edad	-De 18 a 30 años	IIII	5	33.30
	- De 31 a 50 años	IIII	5	33.30
	-De 51 a mas	IIII	5	33.40
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
Género	- Masculino	IIII-III	8	60.00
	- Femenino	IIII-II	7	40.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
Grado de institución	-Sin instrucción	I	1	19.00
	- Educación básica	II	2	20.00
	- Superior no universitario	IIII-IIII	10	27.00
	- Superior universitario	II	16	36.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
Cargo de desempeño	- Dueño	IIII-IIII-II	12	80.00
	-Administrador	III	3	20.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
Tiempo que desempeña en el cargo	- 0 a 3 años	IIII-IIII-IIII	15	100.0
	- De 4 a 6 años	0	0	0.00
	- De 7 años	0	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>

Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro  
fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote  
2018

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Tiempo de permanencia de la empresa	- De 0 a 3 años	0	0	0.00
	- De 4 a 6 años	0	0	0.00
	- De 7 a más años	IIII-IIII-IIII	15	100.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
Número de trabajadores	- De 1 a 5 trabajadores	0	0	0.00
	- De 6 a 10 trabajadores	IIII-IIII-IIII	15	100.0
	- De 11 a más trabajadores	0	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
Las personas que trabajadores en su empresa	- Familia	IIII-IIII-IIII	15	0.00
	- Personas no familiares	0	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
Objeto de creación	- Generar ganancia	IIII-IIII-IIII	15	100
	- Subsistencia	0	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>

Característica de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018.

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Conoce el término gestión de calidad	- Si	15	15	100
	- No	0	0	0.00
	- Tiene cierto conocimiento	0	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-III-III</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
Técnicas modernas de la gestión de calidad	- Benchmarking	II	2	12.00
	- Atención al cliente	II	2	12.00
	- Empowerment	II	2	12.00
	- Las 5 S	II	2	12.00
	- Outsourcing	II	2	12.00
	-Otros	III	3	25.00
	- Ninguno	II	2	15.00
<b>Total</b>	<b>IIII-III-III</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	
Dificultad que tiene el personal para la implementar la gestión de calidad	-Poca iniciativa	I	1	19.00
	- Aprendizaje lento	I	1	19.00
	- No se adapta a cambios	I	1	19.00
	- Desconocimiento del puesto	II	2	29.00
	-Otros	IIII-III	10	14.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-III-III</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
Conocimiento de técnicas para medir el rendimiento del personal	- La observación	IIII-III	10	10.00
	- La evaluación	II	2	10.00
	- Escala de puntuaciones	I	1	10.00
	- Evaluación de 360°	I	1	29.00
	- Otros	I	1	41.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-III-III</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>

Contribución de la gestión de calidad a un mejor rendimiento.	- Si	IIII-IIII-IIII	15	100.0
	- No		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
La gestión de calidad ayudando a alcanzar los objetivo y metas trazadas por la empresa	- Si	IIII-IIII-III	13	87.00
	- No	II	2	13.00
	-Tiene cierto conocimiento		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
Conocimiento del término mejora continua	- Si	IIII-IIII-IIII	15	100.0
	- No		0	0.00
	- Tengo cierto conocimiento		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
Aplica la mejora continua en su micro y pequeña empresa	-Si	IIII-IIII-IIII	15	100.0
	- No		0	0.00
	- A veces		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
Cuenta con un plan organizacional	- Si	IIII-IIII-IIII	15	100.0
	- No			0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
Quien es el encargado de la mejora continua	- Comunicación	IIII-IIII	10	84.00
	- Dueño	IIII	5	16.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
Que tipos de pruebas aplica cuando requiere alguna mejora en los empleados	- Atención personalizada	I	1	12.00
	- Pruebas de conocimiento	I	1	12.00
	- Pruebas psicológicas	I	1	22.00
	- Todas	II	2	20.00
	- Ninguna	IIII-IIII	10	44.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-I</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
Cree que al mejorar en una decisión cumple sus expectativas	- Si	IIII-IIII-IIII	15	72.70
	- No		0	27.30
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
Considera usted que aplicando la mejora continua puede llegar a lograr un posicionamiento en el mercado	- Si	IIII-IIII-IIII	15	100.0
	- No		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>

## Anexo 7

### Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote 2018

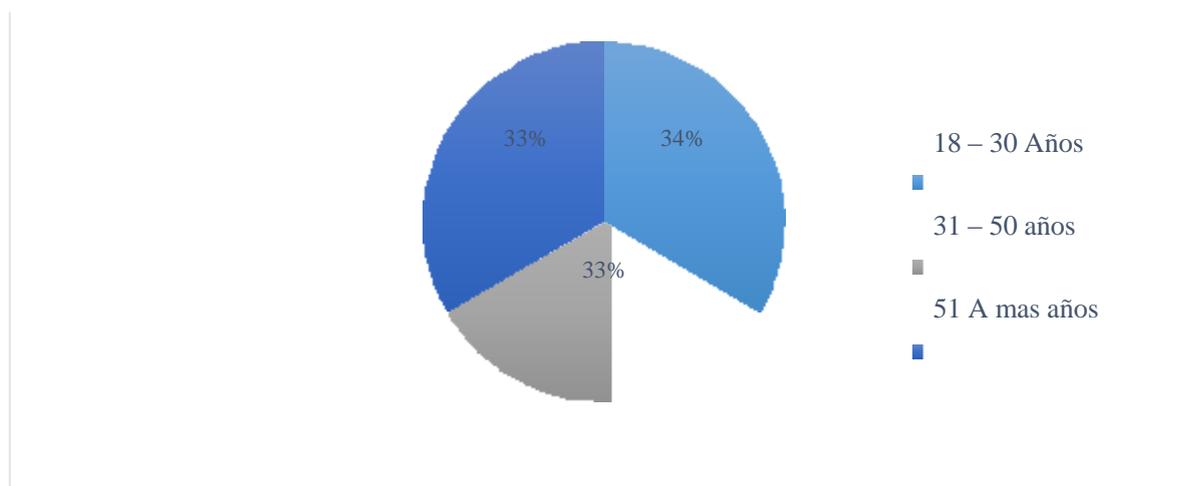


Figura 1. Edad de los representantes  
Fuente. Tabla 1

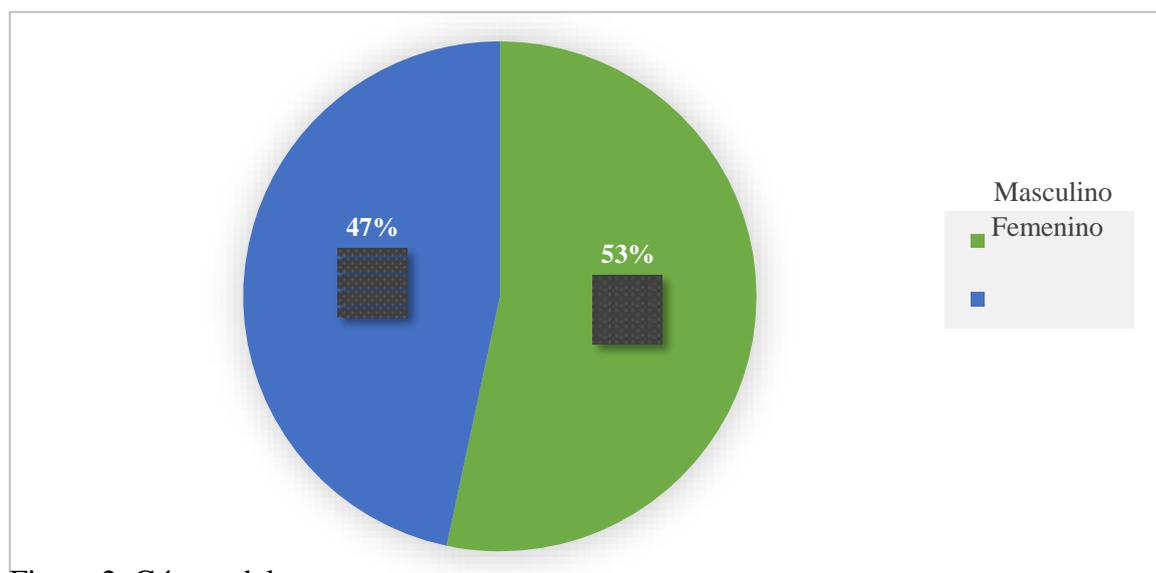


Figura 2. Género del representante  
Fuente. Tabla 1

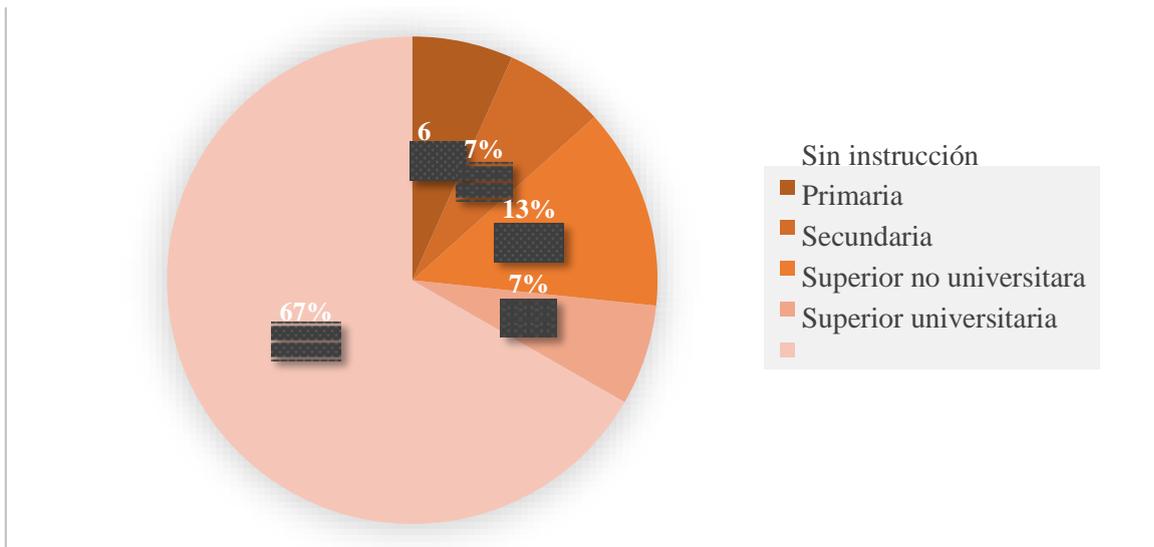


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1

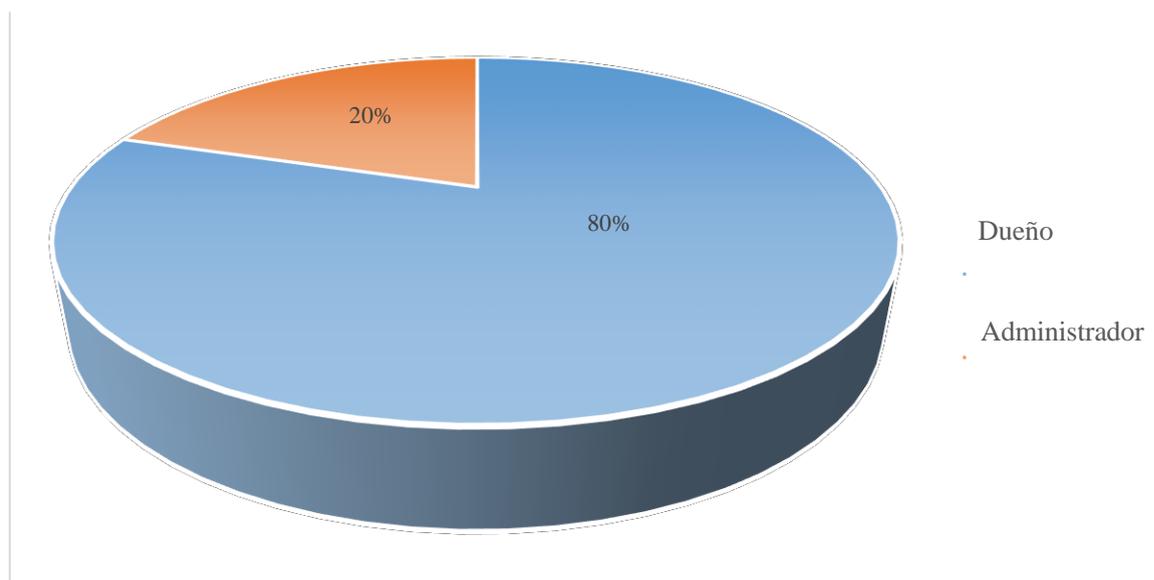


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente. Tabla 1

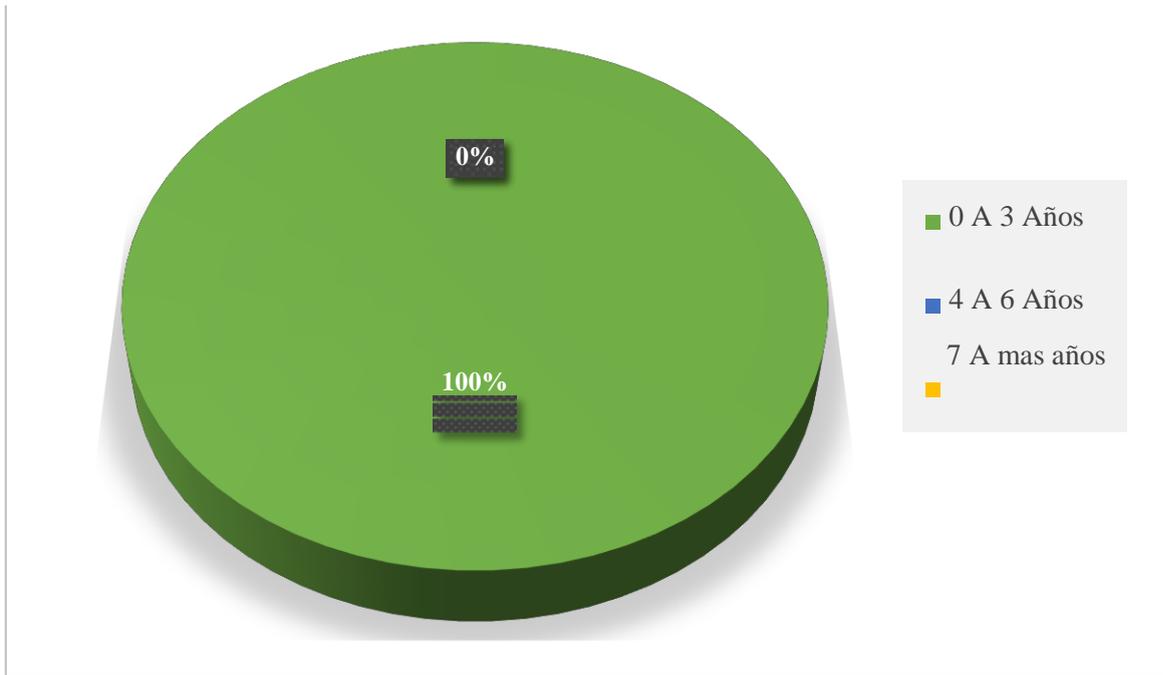


Figura 5. Tiempo que desempeña el cargo.

Fuente. Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamina, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote.

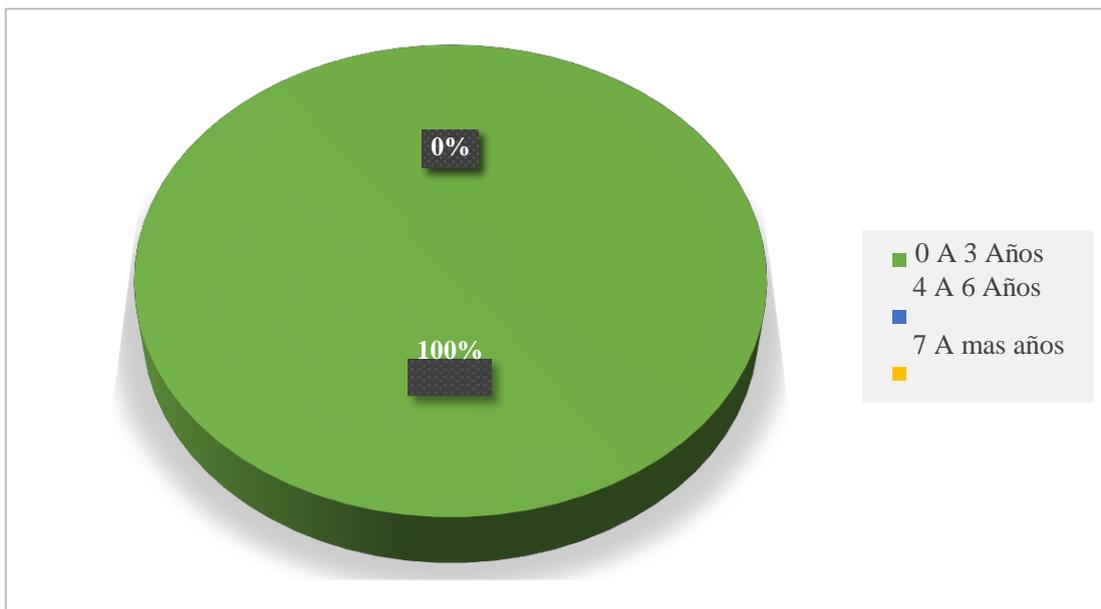


Figura 6. Tiempo de permanencia.

Fuente. Tabla 2

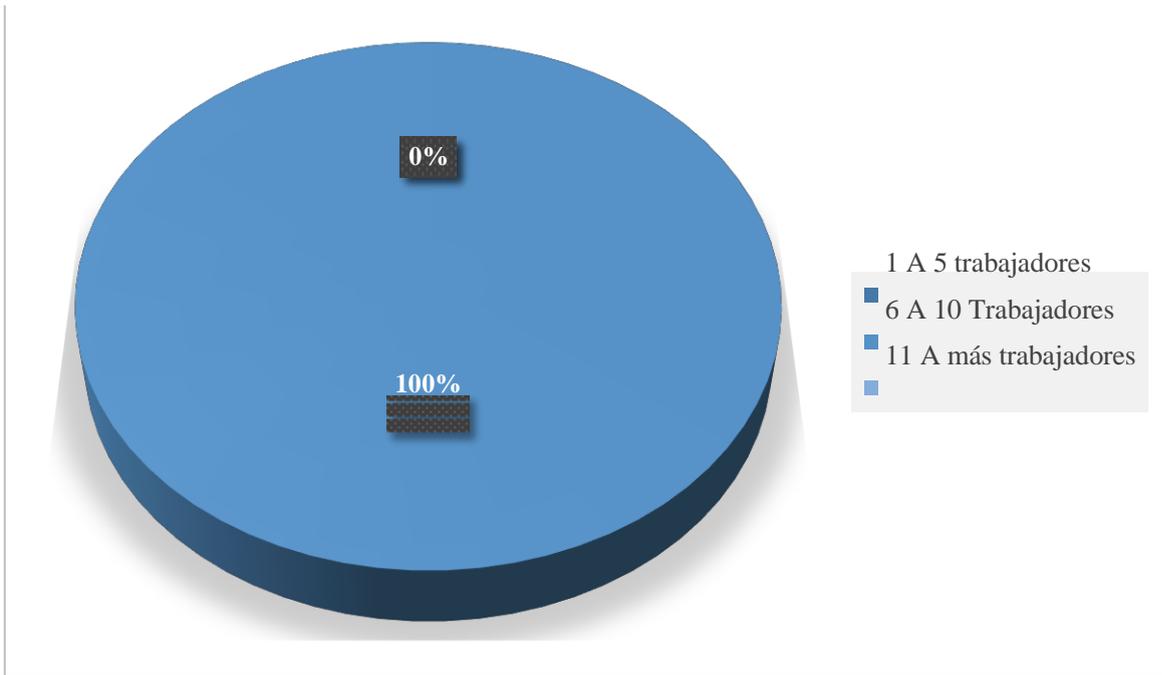


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

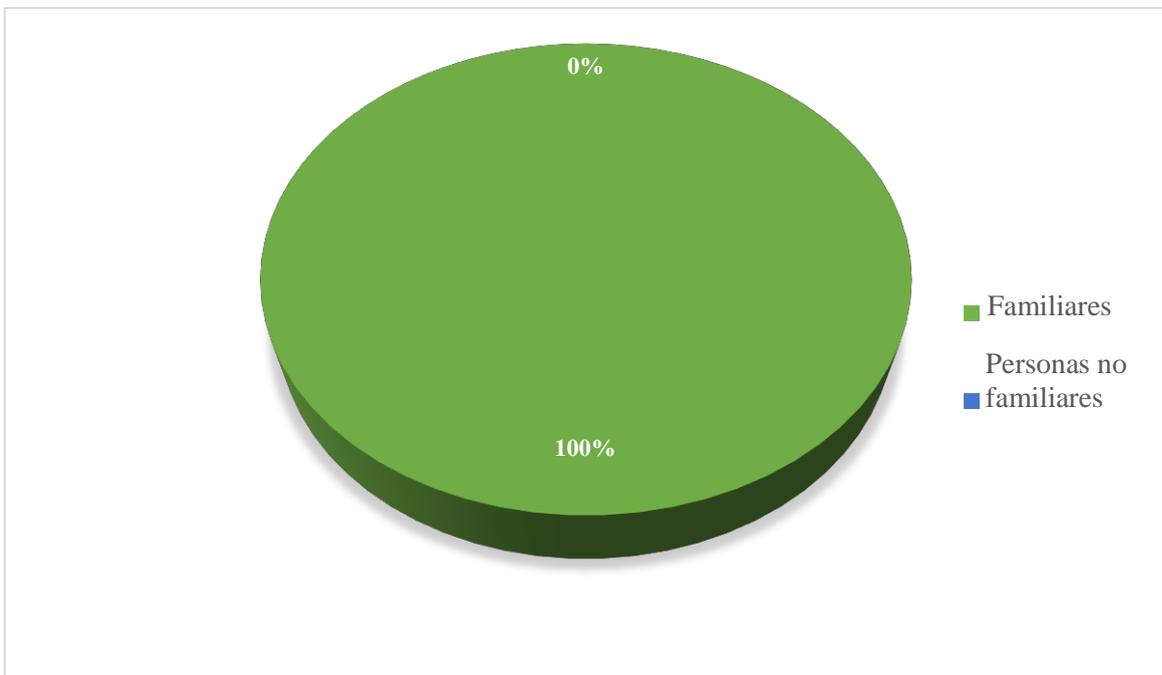


Figura 8. Vínculo familiar

Fuente. Tabla 2

Característica de la gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles de melamine, zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018.

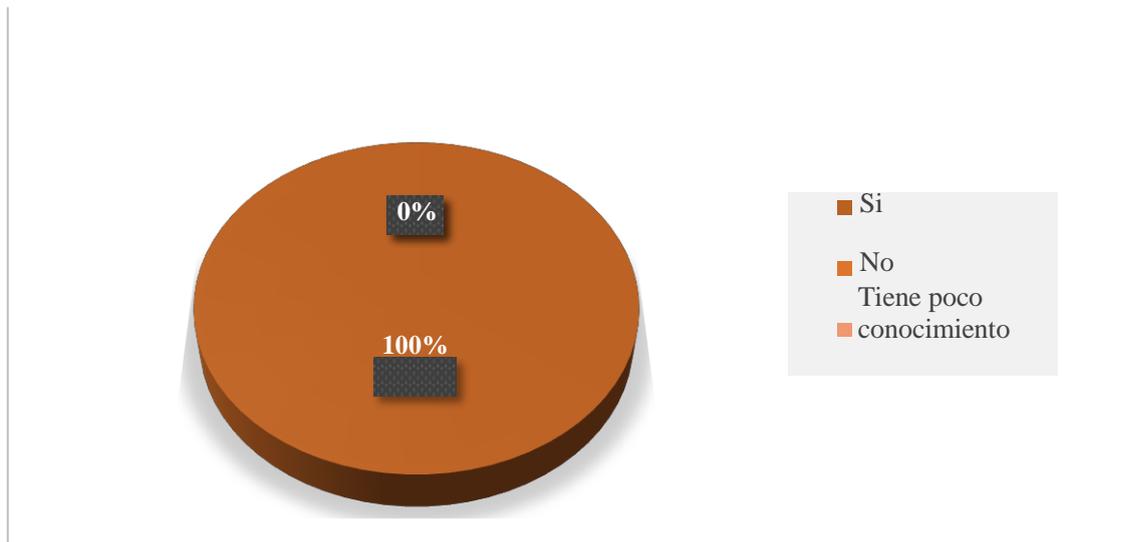


Figura 9. Tiempo de permanencia

Fuente. Tabla 3

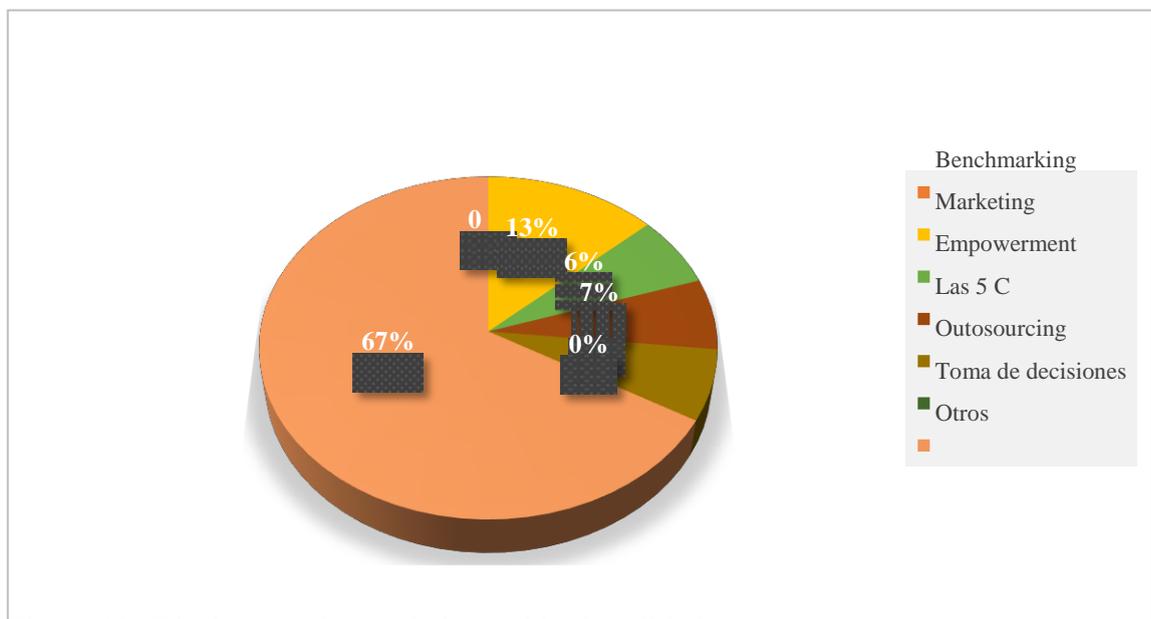


Figura 10. Técnicas modernas de la gestión de calidad.

Fuente. Tabla 3

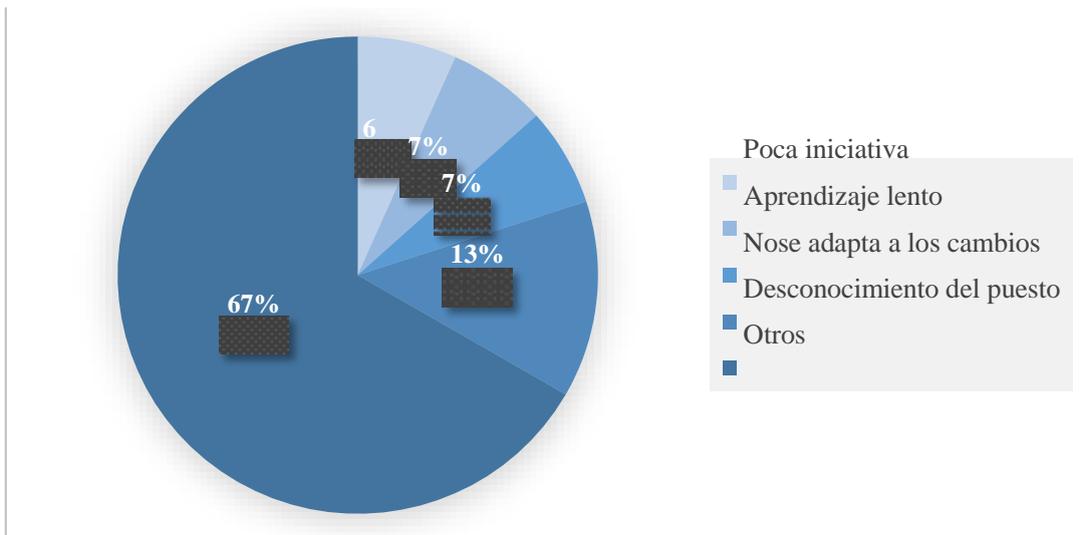


Figura 11. Dificultades del personal para implementar una gestión de calidad.

Fuente. Tabla 3

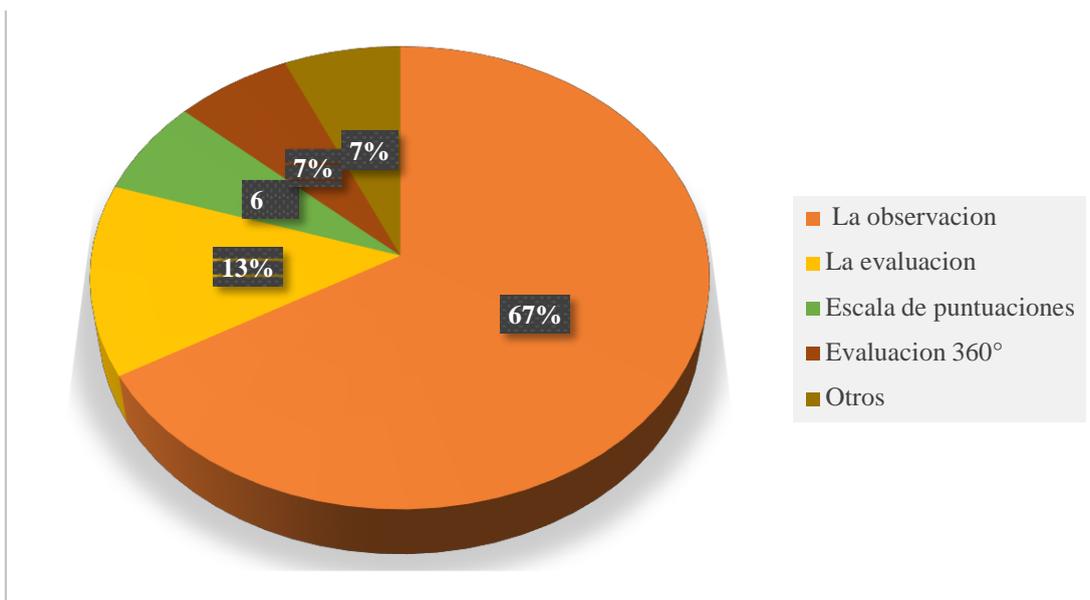


Figura 12. Conocimiento de técnicas para medir el rendimiento del personal.

Fuente. Tabla 3

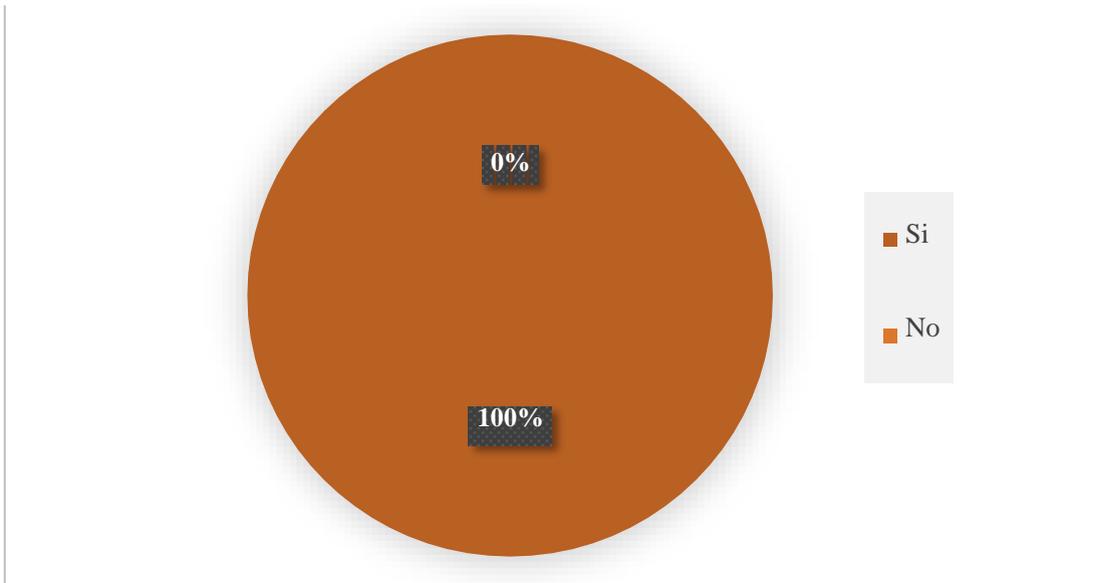


Figura 13. Contribución de la gestión de calidad a un mejor rendimiento.

Fuente. Tabla 3

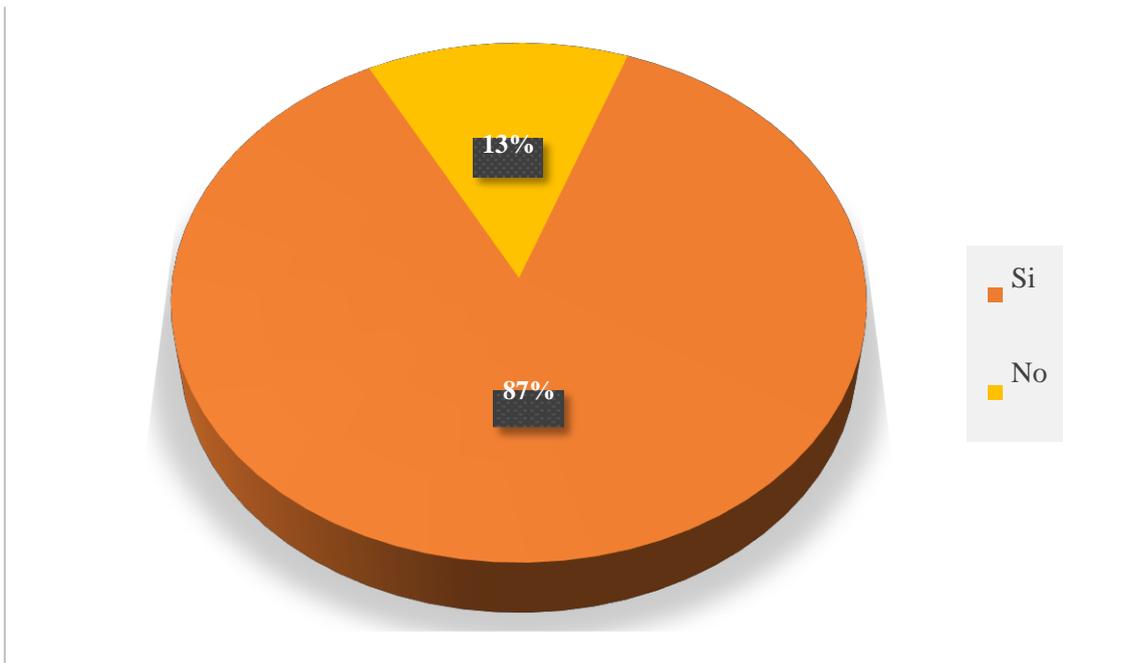


Figura 14. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas.

Fuente. Tabla 3

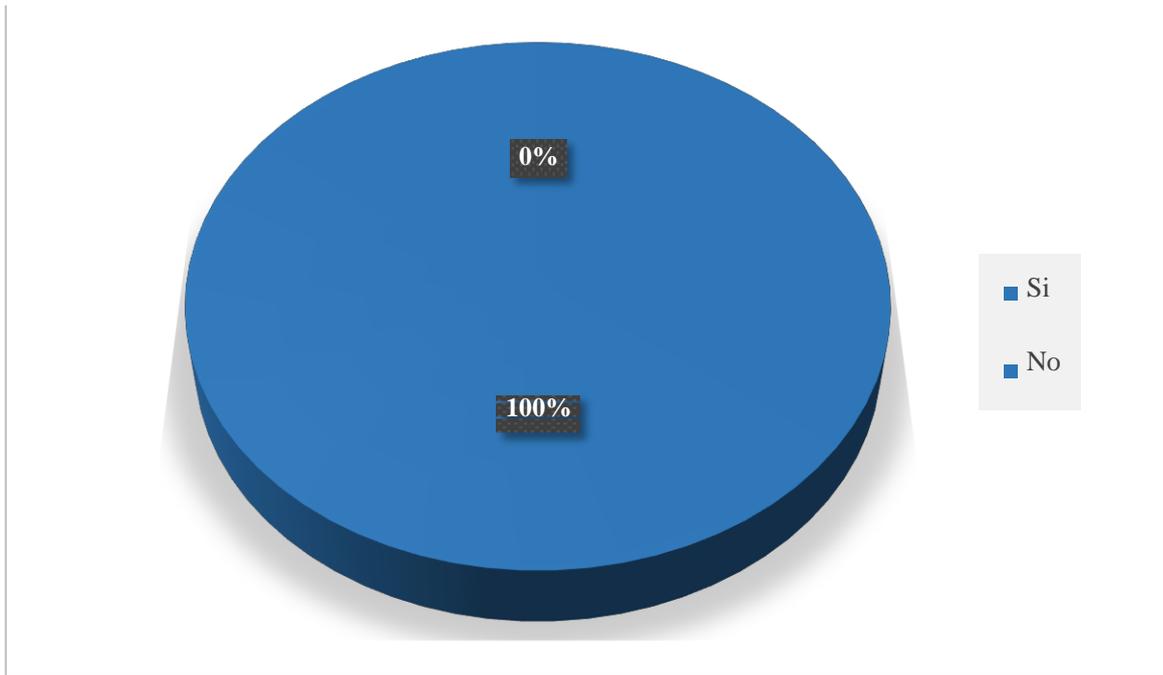


Figura 15. Conocimiento del término la mejora continua.  
Fuente. Tabla 3

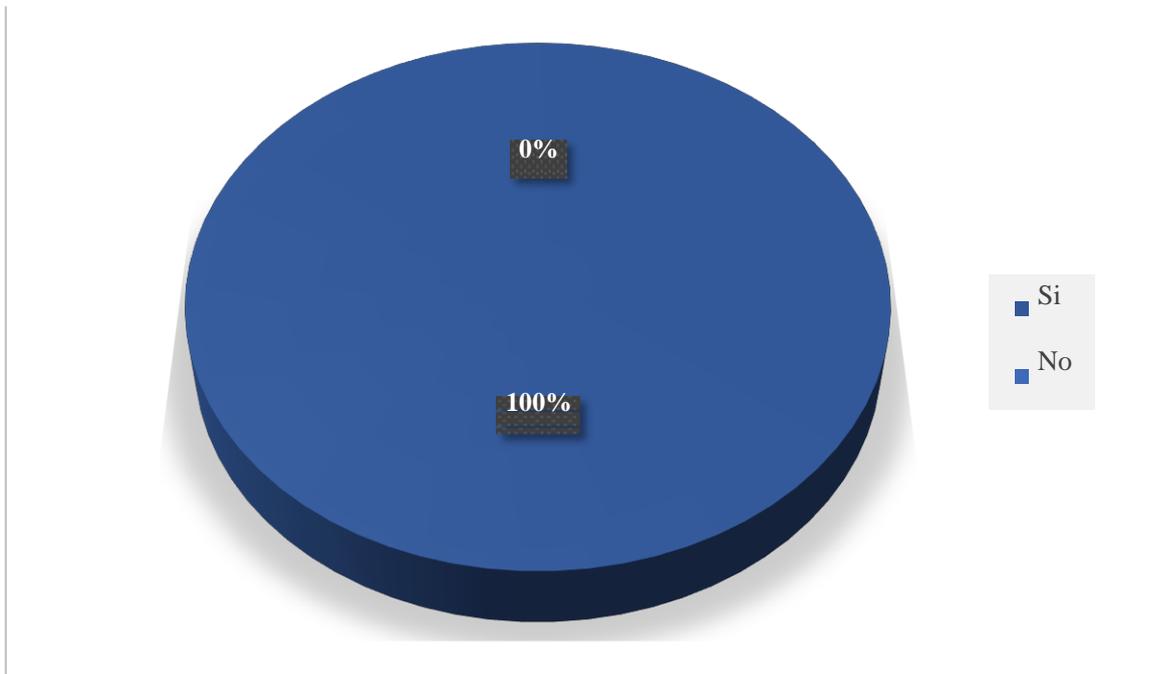


Figura 16. Aplica mejora continua en su empresa  
Fuente. Tabla 3



Figura 17. Plan organizacional  
Fuente. Tabla 3

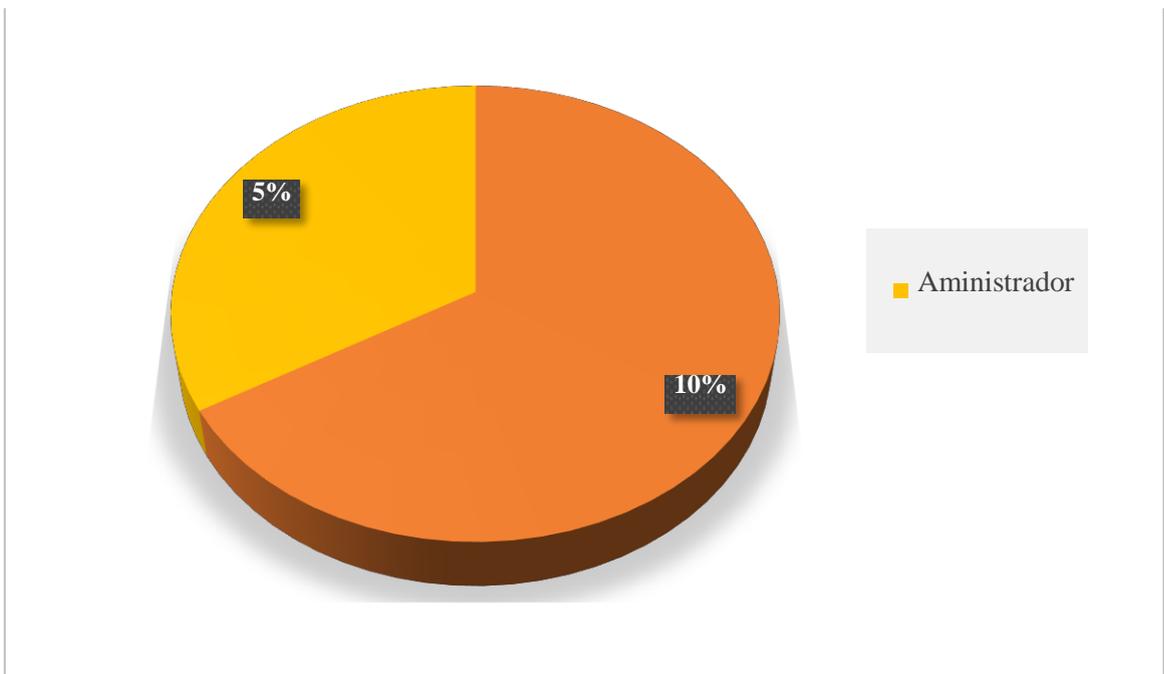


Figura 18. Encargado de la mejora continúa  
Fuente. Tabla 3

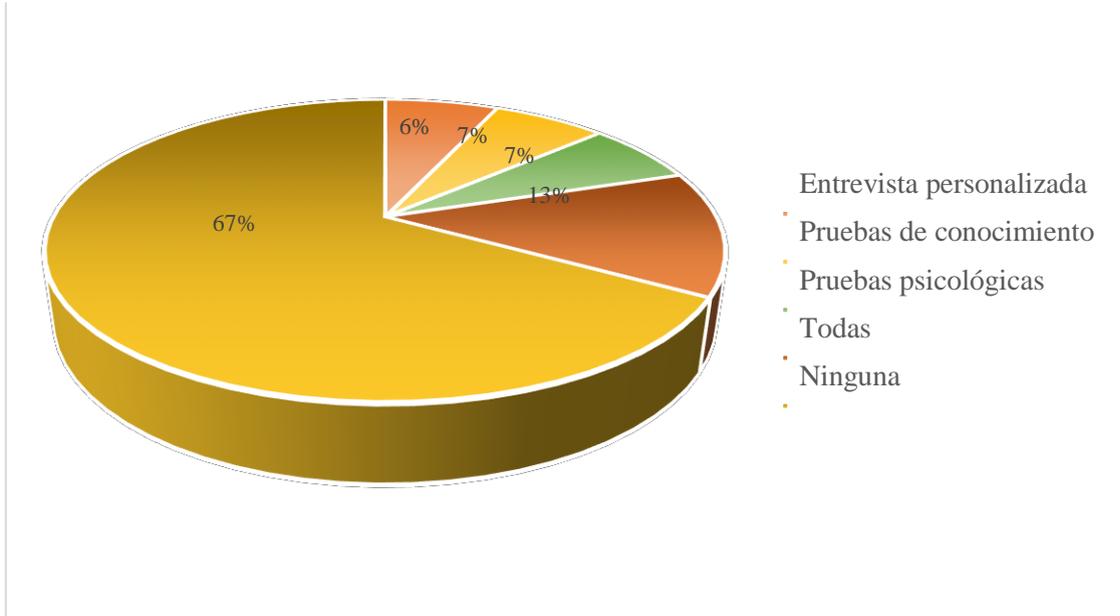


Figura 19. Pruebas para una mejora continua  
Fuente. Tabla 3

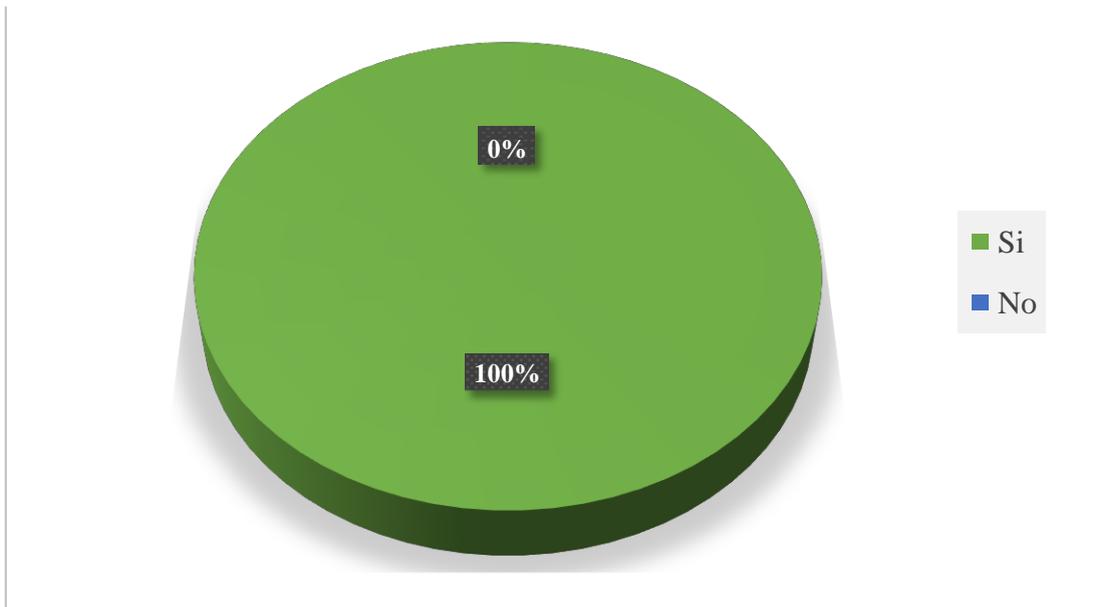


Figura 20. Satisfacción en la toma de decisiones  
Fuente. Tabla 3

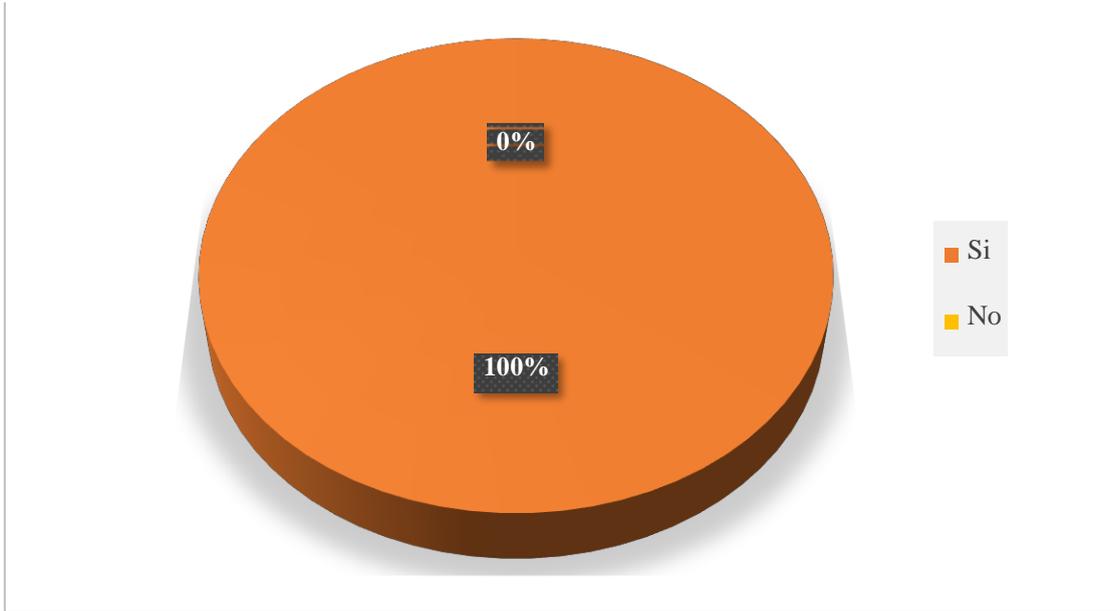


Figura 21. La mejora continua y el posicionamiento en el mercado  
Fuente. Tabla 3