



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO
NORMAS ISO 9001 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS RUBRO TEXTILES DEL DISTRITO DE
YAUYA, 2016.**

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

AUTORA

**SOTELO LOPEZ, MARTA ROSARIO
ORCID: 0000-0002-1962-3852**

ASESORA

**FIGUEROA QUITO, SILVIA ISABEL
ORCID: 0000-0003-2986-4809**

**LIMA – PERÚ
2020**

1. Título de tesis

Caracterización de la gestión de calidad bajo normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya, 2016.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Sotelo López, Marta Rosario

ORCID: 0000-0002-1962-3852

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

ASESORA

Silvia Isabel, Figueroa Quito

ORCID: 0000-0003-2986-4809

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

JURADO

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Lazaro Diaz, Juan Reneé

ORCID: 0000-0002-0604-785X

3. Hoja de firma de jurado y asesor

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

Presidente

Norabuena Mendoza, César Hernán

Miembro

Lazaro Diaz, Juan Reneé

Miembro

Figuroa Quito, Silvia Isabel

Asesora

4. Agradecimiento

A los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, quienes supieron formarme en el ámbito profesional, social y humano.

La autora

Dedicatoria

A mis apreciados hijos que siguen mis pasos, esperan pacientemente mi realización y me toleran, ellos son razones que me impulsan a conseguir mis ideales y objetivos como profesional.

Con cariño especial

Marta Sotelo López

5. Resumen

Ante las diversas quejas realizadas por los clientes y el bajo interés por mejorar los procesos internos de las empresas de confección de textiles en el distrito de Yauya, derivó a plantearse como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las Micro y Pequeñas Empresas rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016. La metodología de la investigación contempló el diseño de investigación no experimental de corte transversal, de tipo cuantitativa y de nivel descriptivo. La población y muestra censal estuvieron conformada por 20 trabajadores. Para la obtención de la información se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los trabajadores encuestados tienen edades entre 30 a 40 años, el 60% son de sexo masculino y el 40% tiene educación universitaria incompleta. En cuanto a la gestión de calidad se resalta que el 35.0% de los trabajadores encuestados de empresas del rubro textil señalaron que a veces se planifica los procedimientos de actividades de la empresa. En relación a la norma ISO 9001 se resalta que el 40.0% de los trabajadores encuestados señalaron que a veces se respeta la Política de calidad de la empresa. En tal sentido la conclusión general es que la mayoría los trabajadores del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya afirman que existen deficiencias en su gestión de calidad a consecuencia de los problemas que se reflejan en los resultados de la aplicación de las normas ISO 9001.

Palabra Clave: Clientes, Estrategia, Gestión de Calidad, ISO 9001, Micro y Pequeñas Empresas.

Abstract

Given the various complaints made by customers and the low interest in improving the internal processes of textile manufacturing companies in the Yauya district, I derive the general objective of describing the main characteristics of quality management under ISO 9001 standards. in the Micro and Small Companies in the textile manufacturing sector of the Yauya district, 2016. The research methodology contemplated the non-experimental cross-sectional research design, quantitative and descriptive level. The population and census sample were made up of 20 workers. To obtain the information, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The workers surveyed are between the ages of 30 and 40, 60% are male and 40% have incomplete university education. Regarding quality management, it is highlighted that 35.0% of the workers surveyed from companies in the textile sector indicated that sometimes the procedures of the company's activities are planned. In relation to the ISO 9001 standard, it is highlighted that 40.0% of the workers surveyed indicated that the company's Quality Policy is sometimes respected. In this sense, the general conclusion is that most of the workers in the textile manufacturing sector of the Yauya district affirm that there are deficiencies in their quality management as a result of the problems that are reflected in the results of the application of the ISO 9001 standards.

Key Word: Clients, Strategy, Quality Management, ISO 9001, Micro and Small Companies.

6. Contenido

1.	Título de tesis	ii
2.	EQUIPO DE TRABAJO	iii
3.	Hoja de firma de jurado y asesor	iv
4.	Agradecimiento	v
5.	Resumen y Abstract	vii
6.	Contenido	ix
7.	Índice de tablas	x
I.	Introducción	1
II.	Revisión de Literatura.....	6
III.	Hipótesis	17
IV.	Metodología	18
4.1.	Diseño de investigación	18
4.2.	Población y Muestra	18
4.3.	Definición y operacionalización de las variables y los indicadores	19
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
4.5.	Plan de análisis	20
4.6.	Matriz de Consistencia	21
4.7.	Principios éticos	22
V.	Resultados	24
5.1.	Resultados	24
5.2.	Análisis de Resultados.....	29
VI.	Conclusiones	33
	Referencia bibliográfica.....	37
	Anexos..	43

7. Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2. Matriz de consistencia	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3. Características de los trabajadores de la Mype	26

I. Introducción

El reto en los tiempos modernos que tienen la micro y pequeñas empresas es cada vez mayor, a la medida que la competitividad aumenta, por lo que el tema de la gestión de la calidad en la empresa textil toma relevancia.

La gestión de calidad a nivel mundial ha tomado relevancia en organizaciones privadas y públicas. En empresas grandes y pequeñas, tal es el caso que, en potencias como Japón, país que debe su grandeza tecnológica a la cantidad de micro y pequeñas empresas, al igual que China. En ambos países la calidad se practica el día a día y no solamente en los procesos sino también en la mente de quienes la practican (Cepyme News, 2020).

En latino américa la realidad no es distinta ahora, para que una empresa se considere competitiva e ingrese a competir a mercado nacionales e internacionales, requiere de una certificación de calidad que le acredite como una empresa que cumple con los estándares para obtener un buen producto o servicio (Saavedra, Camarena y Sánchez, 2017).

En el Perú, la gestión de la calidad no es ajena a los empresarios, incluso hay muchas organizaciones que hablan de la gestión de calidad y realizan procesos de certificación de calidad en el sistema ISO 9001, ello en función a que se ha tomado conciencia acerca de la importante de pertenecer a un sistema que ayuda a mejorar los procesos y con la práctica de los principios alinear la forma de pensar a la gestión de calidad (Lizarzaburu, 2016).

De acuerdo a Esan (2018) señala que la gestión de calidad en las empresas es conveniente y apropiado, porque promueve, planifica y ejecuta las políticas de excelencia de forma constante con el fin de emplazar sus actividades y procesos hacia

niveles expectantes y elevados, para lograr y conservar el nivel de calidad del producto o servicio que se ofrece en el mercado, de acuerdo con las necesidades y exigencias del cliente o beneficiario.

De tal manera, que el desconocimiento de la normatividad por una parte y las oportunidades de certificación y garantía que otorga el ISO 9001, son uno de los propósitos, además con el presente trabajo se piensa brindar una visión más amplia y detallada de una empresa textil, con estructura y funcionabilidad basada en nuevos modelos que la administración plantea y recomienda.

En el distrito de Yauya, existen algunas micro y pequeñas empresas textiles que no cuentan con procesos estandarizados y tampoco conocen el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001, ello en función de que las exigencias del mercado en este distrito no son altas y la calidad en las prendas no son exigentes, aspecto que hace que las empresas también se limiten a realizar prendas sin tener en cuenta los estándares de calidad. En este sentido se ha visto por conveniente analizar la gestión de calidad en las Mype de este distrito tomando como muestra una empresa de dicho rubro para hacer la investigación y aplicar una encuesta para obtener información acerca de la forma como están llevando sus talleres textiles teniendo en cuenta los principios de gestión de calidad.

De acuerdo a lo mencionado la pregunta de investigación es la siguiente: ¿Cuáles son las características de la Gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en la micro y pequeña empresa del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016?

Por otro lado, el objetivo general es el siguiente: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las Micro y

Pequeñas Empresas rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.

Los objetivos específicos son:

- a) Determinar las principales características de los trabajadores en la micro y pequeña empresa del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.
- b) Determinar cuáles son las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.
- c) Identificar las características de las normas ISO 9001 en la micro y pequeña empresa del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.

La presente investigación se justifica porque nos permitirá describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las Micro y Pequeñas Empresas rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya y realizar una toma de decisiones objetiva en función a los resultados obtenidos, asimismo la investigación abordada servirá como base para la continuación futuros estudios científicos en razón a las variables y al rubro investigado.

Respecto a la metodología que se empleó en esta investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, porque caracterizó la gestión de calidad de las MYPE rubro fabricación de productos textiles. El Diseño de la investigación fue no experimental, Ya que se describió esta realidad tal cual se dio en su estado natural, así mismo es transversal, ya que se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único. Respecto a las técnicas de investigación que se emplearon fue la observación y la encuesta, así como sus respectivos instrumentos de recolección de datos como los

cuestionarios, estructurados. Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, para lo que nos hemos ceñido a las fuentes netamente, fueron incorporados o ingresados al programa estadístico SPSS 25 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y gráficas y el análisis estadístico.

De acuerdo al trabajo de campo realizado se obtuvo los siguientes resultados; en cuanto a los datos generados del encuestado el 60.0% son de sexo masculino, el 50.0% manifiestan tener entre 31 y 40 años de edad, y el 40.0% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitario. El 30.0% de los trabajadores encuestados del rubro textiles, señalan que a veces se identifica los objetivos de la empresa. El 35.0% de los trabajadores encuestados de empresas del rubro textil señalaron que a veces se planifica los procedimientos de actividades de la empresa.

El 35.0% de los trabajadores encuestados de empresas del rubro textil señalaron que a veces se implementa cambios de acuerdo a su plan aprobado de la empresa. El 40.0% de los trabajadores encuestados señalaron que a veces se respeta la Política de calidad. El 35.0% de los trabajadores encuestados señalaron que a veces se determinan las responsabilidades asignadas.

Se concluye que en su mayoría los trabajadores del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, afirman que existen deficiencias en su gestión de calidad a consecuencia de los problemas que se reflejan en los resultados de la aplicación de las normas ISO 9001.

Se concluye que los trabajadores encuestados son en mayor proporción de sexo masculino, sobresalen por el contar con edades entre los 31 y 40 años, además se caracterizan por tener un grado de instrucción superior no universitario.

Se concluye que la gestión de la calidad de las empresas de fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, se caracteriza por que existe poco interés para la planificación de los procedimientos y actividades de la empresa, falta de iniciativa para la implementación de cambios de acuerdo a un plan aprobado, no se cuenta con criterios aprobados para ejecutar las actividades de mejoras planeadas y finalmente no se presta importancia a las correcciones correspondientes al final de la evaluación. Las principales características de la gestión de la calidad fueron descritas, para que se han consideradas en el plan de acciones de mejora de corto plazo.

Se concluye que la norma ISO 9001 en las empresas de fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, se caracteriza por que se presta poca atención por parte de los trabajadores para cumplir con la política de calidad, se muestra el desinterés de los trabajadores por asumir las responsabilidades asignadas, se observa la poca importancia de los trabajadores por conseguir a tiempo que se les asigne los recursos a utilizar en los diversos que intervendrán y finalmente se aprecia el poco interés por ejecutar las acciones preventivas y correctivas.

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Se tiene a Arruzazabala (2013), quien en su tesis denominado “Impacto de la Certificación ISO 9001/2015 en las prácticas de Ingeniería de Requerimientos”. Desarrollado en la Universidad Nacional de La Plata. Tuvo como objetivo analizar el impacto de la certificación ISO 9001:2015 en las prácticas de Ingeniería de Requerimientos (IR), particularmente en empresas del Polo IT Corrientes. Concluyó que la norma ISO 9001:2015, como norma genérica que establece ciertos requisitos, favorece el cumplimiento de las buenas prácticas más generales en cuanto a la gestión de procesos en una organización. Sin embargo, las prácticas más específicas de la Ingeniería del Software, y en particular de la IR, deben ser incluidas en la definición de los procesos de desarrollo por parte de las organizaciones, para que sean consideradas en el proceso de certificación. La conclusión fue que si la organización incluyera las buenas prácticas de la IR en la definición de sus procesos, entonces podría alcanzar niveles altos de madurez del proceso de IR bajo la certificación de la norma ISO 9001:2015.

Guzmán, Jiménez y Lara (2008), en su tesis, “Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del puerto de la libertad realizada en la universidad del Salvador”, tuvo como objetivo general realizar el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para los Restaurantes del Puerto de La Libertad, basado en la situación actual de estos, que les permita organizar sus operaciones, para poder brindar un servicio de alta calidad que satisfaga las necesidades del cliente, de manera constante. Conclusión. Concluyó que es importante que todos los involucrados dentro del sector textil trabajen

siguiendo los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad para que de esta forma exista una interrelación de todos por la búsqueda del mismo objetivo que es brindar un servicio textil que satisfaga las necesidades de los clientes; que con la realización de los lineamientos de capacitación se está asegurando que se va a contribuir a mejorar las capacidades de los empleados en los puntos donde se considera que deben ser reforzados para así brindar un servicio adecuado a los clientes, de acuerdo a las investigaciones de las necesidades y preferencias de los clientes, que a través de las opiniones de los clientes se puede obtener información relevante para evaluar el desempeño del establecimiento y así buscar los lineamientos para el desarrollo de mejoras dentro del establecimiento de forma continua.

Blanco (2009), en su investigación sobre “Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor, realizada en la Pontificia universidad javeriana de Colombia”; se planteó el objetivo general de medir la satisfacción del cliente del restaurante Museo Taurino, y formular estrategias de servicio para la creación de valor. Conclusión. Concluyó que todos los posibles detalles que conlleva este servicio, demostraron cuales fueron las debilidades y fortalezas del recinto, siendo su mayor fortaleza la confianza que genera el servicio en el cliente, así como la rapidez del mismo, y a su vez su mayor debilidad fue el aspecto de los tangibles. Que, en base a los resultados obtenidos en las encuestas, se crearon estrategias de servicio para mejorar en la mayor parte posible todas las falencias de servicio que el restaurante presento, así se le brindaría al cliente un valor más allá de lo esperado, obteniendo así el objetivo final de esta tesis la creación de valor, y consiguiendo los objetivos del restaurante como lo eran aumentar el número de clientes y su parte financiera.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Angulo (2018) en su investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro-restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015”. Menciona que esta investigación tuvo como principal objetivo caracterizar la gestión de calidad en las empresas de servicio en restaurantes. El diseño de esta investigación fue no experimental - transaccional - descriptivo. Resultados 83.3% de empresarios registran 40 años de edad; 66,7% son varones con estudios universitarios; 75% de los empresarios señalaron trabajar bajo el enfoque al cliente; 58,3% implementan políticas y objetivos en la empresa; 75% mide la satisfacción del cliente. Concluyendo que la gestión de calidad en los restaurantes es imprescindible porque tratan con alimentos para el consumo humano.

Así también, Rojas (2014) en su tesis “Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de alto Trujillo año 2013”, tuvo como objetivo general describir principales características de la gestión de calidad y formalización de las mypes del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de alto Trujillo. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 10 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados Respecto a Gestión de calidad de las mypes comentario: El 90% de los encuestados conocen el proceso con la gestión de calidad 10% no conocen proceso de gestión de calidad. Con respecto a formalización de mypes comentario: 65% de las mypes encuestadas consideran (si) ya que estar formalizadas tienen más beneficios para su empresa, mientras 35% no consideran estar formalizados para (no) pagar impuestos tributarios. Conclusiones: Las mypes son actualmente empresas de gran trascendencia dentro de nuestro mercado empresarial, puesto que son las que más producen y las que

más empleos genera, a razón de que los empleadores obtienen mayores y mejores beneficios por acogerse a este sistema especial, y a los trabajadores les permite acceder a dichos centros sin contar con grandes carreras o preparaciones profesionales, puesto que la mano de obra en su mayoría es artesanal.

Jurado (2014) en su tesis de maestría titulada “Calidad de la gestión en el servicio y atención al Cliente para el mejoramiento de las operaciones Internas en restaurantes de lujo en el centro Histórico de la ciudad de Quito”, realizado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; tuvo como objetivo general determinar a través de un diagnóstico el nivel de calidad de gestión del servicio y atención al cliente en un restaurante de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito, a fin de proponer mejoras para los procedimientos internos, utilizando los criterios de la Norma UNE 93200:2008.

Conclusión: Concluyó que el personal de este sector no cuenta con la preparación y capacitación necesaria, razón por la cual no existe un servicio de calidad para los clientes.

Otra situación que es necesaria mencionar es que la normativa para abrir un restaurante de lujo o de otras categorías tiene 25 años, es decir, está vigente desde el año 1989, y hasta la actualidad se mantiene sin modificación alguna, por lo que los restaurantes la cumplen como parte del trámite de apertura, pero no se la aplica, ya que es obsoleta para la realidad que vivimos actualmente. Los resultados que se obtuvieron con la investigación de campo, es que los clientes se encuentran satisfechos con la calidad del servicio del restaurante, sin embargo, a pesar de esta respuesta positiva el restaurante si tiene aspectos que mejorar dentro del proceso, y también otros que reestructurar. Los clientes fueron una de las piezas claves, para establecer todos los aspectos que se encontraban correctos o incorrectos dentro del proceso, y ellos también expusieron sus ideas para mejorar, siendo esto de mucha ayuda para el equipo de trabajo. Por otro lado,

fue muy importante el aporte de cada uno de los miembros del personal, pues ellos tenían perfectamente identificado lo que se encontraba bien y mal en el restaurante.

En el caso de Padilla (2013) en su tesis sobre “Desarrollo de los aspectos metodológicos para la implementación de un sistema integrado de gestión en la industria textil y confecciones”, tuvo como objetivo de la investigación fue implementar un sistema de gestión de calidad en una empresa textil. La metodología fue descriptiva, de enfoque cuantitativo y no experimental. Conclusiones: expone que la industria textil y confecciones del Perú tienen mucha proyección, pero necesitamos redefinir de manera técnica el modelo de negocio de las empresas. Además, menciona que las empresas textiles deben siempre mejorar su calidad y ello solo les permite un sistema de gestión de calidad eficiente.

2.1.3 Antecedentes regionales

Pérez (2014) en su tesis titulada “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012”, realizado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, tuvo como objetivo general evaluar la Calidad del Servicio al Cliente para mejorar los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Restaurante Campestre y como objetivos específicos fueron medir el Servicio al Cliente y su implicancia en la generación de ingresos, medir el estado de la infraestructura y por último evaluar la calidad de los insumos empleados y su influencia en los resultados. Conclusión: Concluyó que el servicio al cliente en la empresa se encontró en un nivel aceptable en la prestación de servicio debido a las mejoras implementadas, la empresa es consciente que los clientes de hoy son más exigentes, y se requiere de una mayor preparación para la atención al cliente personalizada, a una excelente atención al público esto repercute en los ingresos de la empresa y esta pueda

lograr una fidelización con los clientes por el servicio que presta, que la infraestructura interviene visualmente en las decisiones de los clientes, la percepción de un ambiente limpio y cuidado crea un vínculo favorable entre la empresa y sus clientes, la empresa obtuvo en los resultados una satisfacción positiva de los usuarios por la infraestructura pero aún le falta organizar bien al personal para realizar la limpieza correspondiente, los gastos para mantener este ambiente natural limpio son considerables pero influyen en las decisiones de los usuarios y aumentan la calidad del servicio al cliente. Concluyó además que un factor que involucra la calidad del servicio al cliente son los insumos utilizados los cuales la empresa debe procurar mantener controlados desde su compra hasta su utilización para evitar problemas en la preparación de los platos de comida.

Se tiene a Ugaz (2012), en su tesis “Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías, realizado en la Pontificia Universidad Católica del Perú”. Planteó el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en el estándar internacional ISO 9001:2008 en una empresa de fabricación de lejías. Con esta propuesta se busca responder a las exigencias del cliente, de la organización, y mejorar el desempeño global. Tuvo como objetivo general analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que, a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente. Conclusión: Concluyó que los procesos claves mejor organizados y estandarizados se tradujeron en un incremento del ritmo de producción, disminuyendo el tiempo de las operaciones y permitiendo a la empresa atender a una mayor demanda de productos. El control del producto no conforme, el seguimiento de las no conformidades, así como la implementación de acciones correctivas/preventivas y oportunidades de mejora, se

vieron reflejados en la disminución del porcentaje de mermas en los procesos. El menor tiempo de ciclo del producto por un mejor seguimiento y control de los procesos, permitieron la reducción de costos en el consumo de materia prima, materiales, insumos y mano de obra directa e indirecta.

2.2 Bases Teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de Calidad

La gestión de calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacer de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes” (Cuatrecasas y González, 2017).

Para Juran la calidad “Se alcanza con la adecuación al uso, la cual se alcanza en primer lugar adecuando el diseño del producto (calidad del diseño) y segundo por la conformidad del producto por el grado de conformidad del producto final con este diseño (calidad de conformidad)” (Miranda, Chamarro y Rubio, 2007).

Para Cortés (2017) la gestión de calidad se puede conceptualizar como “El conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades, implementándose por medios tales como la planificación, la mejora y el control”.

Mientras para Sánchez (2017) indica que en la actualidad los niveles de exigencias que presentan los clientes generan que la necesidad de que las organizaciones cuiden atentamente de todos sus procesos, es decir su diseño, procedimiento, su producción y comercialización deben estar controladas para asegurar que el resultado obtenido sea igual siempre, ajustado a las especificaciones que se desean. En este sentido el autor,

indica que la gestión de calidad permite que cada colaborador de la empresa sepa que se espera de su trabajo, como realizar sus actividades obteniendo un resultado controlable que se ajuste a las especificaciones y estándares de calidad exigidos. Para lo cual se debe planear las acciones a seguir, propiciar la preparación de las competencias del personal, realizar un diagnóstico de la situación, evaluación de los recursos disponibles y su mejor aprovechamiento. Precizando el compromiso de la dirección, la motivación del personal, la disposición o distribución de los recursos y la formación de los miembros de la organización en relación a la implementación del sistema de gestión de calidad (Sánchez, 2017).

2.2.2. Características y objetivos de la gestión de la calidad

Los niveles de calidad establecidos por los clientes los cuales definen explícitamente cuáles son los requisitos de los productos y los servicios que desean obtener los clientes son los que deciden cuál es el producto adecuado para ellos cómo verificar el cumplimiento de estas características de qué manera la globalización puede satisfacer sus necesidades es tarea entonces en la organización ofrecerle lo que ellos piden ganar la confianza del cliente imprimir valor agregado a todos sus productos generando calidad y criterios que puedan ser valorados posteriormente por el cliente. Además de ellos se hace hincapié en lo que es toda la información educación y motivación en relación, ya que ninguna organización puede pretender que sus colaboradores están genuinamente involucrados con las pautas de calidad sino no poseen información al respecto; sino están claros con la importancia y beneficios que esto traerá no solo para la misma organizaciones sino para ellos también, pues son parte de la misma, permitiéndoles un crecimiento personal y profesional a través de los aciertos de calidad (Cuatrecasas y González, 2017).

2.2.3. Dimensiones de la gestión de la calidad

Planear: Conjunto de actividades para definir los objetivos de calidad de la organización (Cuatrecasas y González, 2017).

Hacer: Consistencia en la actividad de poner en práctica lo planificado (Cuatrecasas y González, 2017).

Verificar: Consiste en controlar las actividades realizadas (Cuatrecasas y González, 2017).

Actuar: Es el conjunto de actividad que se realizan para mejorar los procesos (Cuatrecasas y González, 2017). Normas ISO 9001

2.2.4. Normas ISO 9001

ISO 9001 (2015) Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias.

2.2.5. Dimensiones de las Normas ISO 9001

- Responsabilidad de la dirección: la dirección debe tomar el liderazgo del cambio en la aplicación de la Norma ISO (ISO 9001, 2015).
- Gestión de los recursos: consiste en ser eficiente en los recursos que dispone la organización (ISO 9001, 2015).

- Realización del producto: consiste en la elaboración del producto teniendo en cuenta la Norma (ISO 9001, 2015).
- Medición análisis y mejora: consiste en monitorear en todo el proceso de fabricación y hacer las mejoras en cuanto haya oportunidad de hacerlo (ISO 9001, 2015).

2.3 Marco conceptual

- **Calidad**

Cumplimiento de los tiempos que están asociados a la entrega de los productos y servicios, así como la innovación, lo que ha ocasionado la preocupación por cada una de las empresas u organizaciones en la implementación de nuevas estrategias que permitan satisfacer las necesidades y exigencias cambiantes de sus clientes (López 2016).

- **Control de calidad.**

Procedimientos documentados que la empresa utiliza para demostrar que tiene en operación un sistema de calidad controlado y que cuenta con una capacidad de producción de bienes y servicios con calidad (González y Arciniegas, 2015).

- **Gestión por procesos**

La Gestión por Procesos o Business Process Management (BPM) es una forma de organización, diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización (ISOTOOLS, 2018).

- **ISO 9001.**

Es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial (INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y

CERTIFICACIÓN, 2015).

- **Mejora de la calidad.**

Estado mental en el que nunca se está satisfecho con la manera actual de trabajar.

Significa siempre intentar mejorar el estatus operacional, sin gastar dinero (ISOTOOLS, 2018).

- **Satisfacción del cliente**

Percepción del cliente sobre el grado en que han cumplido sus requisitos (ISO 9001, 2015).

- **Sistema de gestión de la calidad**

Sistema de gestión para dirigir y control una organización con respecto a la calidad (ISOTOOLS, 2018).

III. Hipótesis

Las investigaciones de alcance descriptivo no llevan hipótesis, por qué son realizados para describir y caracterizar variables, sin considerar hipótesis causales o de otra naturaleza. Por lo que, en la presente investigación, no se plantean hipótesis.

IV. Metodología

4.1. Diseño de investigación

La investigación fue no experimental , porque no se manipularon las variables y fue transversal, debido a que la información se recolectó en un solo momento.

El tipo de investigación fue descriptivo porque se relató las características respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del rubro textiles del distrito de Yauya, 2016.

Finalmente, el estudio fue cuantitativo porque se requirió de la estadística para poder procesar la información.

4.2. Población y Muestra

Población:

La población para este estudio fueron 20 trabajadores de las MYPE del rubro fabricación de productos textiles de del distrito de Yauya, 2016.

Muestra

Para la presenten investigación se cuenta con una muestra censal conformada por los 20 trabajadores de las MYPE del rubro fabricación de productos textiles de del distrito de Yauya, 2016.

4.3. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores

Variable		Definición operacional			Escala /medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	La gestión de calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacer de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes” (Cuatrecasas y González, 2017).	Planear	Conjunto de actividades para definir los objetivos de calidad de la organización (Cuatrecasas y González, 2017).	Identifica los objetivos de la empresa	Cuestionario con Escala de Likert
				Planifica los procedimientos de actividades de la empresa	
		Hacer	Consistencia en la actividad de poner en práctica lo planificado (Cuatrecasas y González, 2017).	Implementa cambios de acuerdo a su plan aprobado	
				Ejecuta las actividades de manera de mejoras planeadas	
		Verificar	Consiste en controlar las actividades realizadas (Cuatrecasas y González, 2017).	Supervisa las actividades en su negocio	
				Valora los resultados obtenidos en cada periodo de trabajo con relación a lo planeado	
		Actuar	Es el conjunto de actividad que se realizan para mejorar los procesos (Cuatrecasas y González, 2017).	Toma decisiones en cada situación que se presenta en su negocio	
Realiza las correcciones correspondientes al final de la evaluación					
Normas ISO 9001	ISO 9001 (2015) esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos.	Responsabilidad de la dirección	La dirección debe tomar el liderazgo del cambio en la aplicación de la Norma ISO (ISO 9001, 2015).	Política de calidad	Cuestionario con Escala de Likert
				Responsabilidades Asignadas.	
		Gestión de los recursos	Consiste en ser eficiente en los recursos que dispone la organización (ISO 9001, 2015).	Proceso de comunicación.	
				Asignación de recursos	
		Realización del producto	Consiste en la elaboración del producto teniendo en cuenta la Norma (ISO 9001, 2015).	Personal con formación y experiencia	
Medición análisis y mejora	Consiste en monitorear en todo el proceso de fabricación y hacer las mejoras en cuanto haya oportunidad de hacerlo (ISO 9001, 2015).	Mantenimiento preventivo de equipos			
		Condiciones del ambiente de trabajo			
				Acciones preventivas y correctivas	

4.4. Técnicas e instrumentos

En cuanto a la recolección de datos se recurrió a la técnica de la encuesta como herramienta de recopilación de información, siendo este un instrumento que consta de cuestionarios que estuvieron dirigidos a los trabajadores de la empresa de fabricación de productos textiles del distrito de Yauya .

4.5. Plan de análisis

Los datos fueron obtenidos empleando para ello la técnica de la encuesta y como instrumento los cuestionarios, que además fueron procesados mediante el programa Excel para la tabulación de los datos y también se empleó el programa estadístico SPSS versión 25, presentándose los resultados en tablas de frecuencia para su mejor interpretación y análisis.

4.6. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>General:</p> <p>¿Cuáles son las características de la Gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en la micro y pequeña empresa del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las Micro y Pequeñas Empresas rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar las principales características de los trabajadores en la micro y pequeña empresa del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.</p> <p>Determinar cuáles son las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.</p> <p>Identificar las características de las normas ISO 9001 en la micro y pequeña empresa del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.</p>	<p>Gestión de calidad.</p> <p>Normas ISO 9001</p>	<p>Población</p> <p>La población estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.</p> <p>Muestra</p> <p>Estuvo conformado por una muestra censal de 20 trabajadores de la empresa fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.</p>	<p>Tipo:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental – transversal, de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo.</p>	<p>Técnica:</p> <p>- Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>-Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

De acuerdo al código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la investigación se tienen en cuenta los principios que rigen la actividad investigadora, los cuales tienen como “propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad” (Uladech, 2019). A continuación, se explican los principios de ética.

Protección a las personas, a través del consentimiento informado (Ver Anexo N° 3) teniendo en cuenta que en una investigación se trabaja con personas, se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Esto implicó que las personas involucradas en la investigación participen de forma voluntaria teniendo en cuenta el respeto de sus derechos fundamentales y en especial su protección si en caso se encuentren en una situación de vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia. La orientación de la investigación se orientó a proteger el bienestar de las personas involucradas en la investigación. En tal sentido, en esta investigación se mantuvo la identidad de los encuestados de tal forma de no causar daño, disminuir las posibilidades de efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. En la presente investigación se aplicó un juicio razonable, ponderable y con criterios para tomar decisiones que no sean sesgadas hacia un propósito particular. En tal sentido el tratamiento para todas las personas involucradas en la investigación fue equitativo, igualitario y justo.

Integridad científica. En esta investigación se informó los pros y contra de la información que los informantes proporcionan a la investigación, de tal manera que ellos no se vean sorprendidos por lo que se integra dentro de la investigación.

Libre participación y derecho a estar informado. La información vertida en la investigación y que debe ser publicada cuenta con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica de las personas e instituciones involucradas en la investigación. Es por ello, que en esta investigación a los involucrados en la encuesta se les informó acerca del propósito de la investigación, de tal manera que se obtuvo su consentimiento de manera verbal.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1. *Referente características de los trabajadores en la micro y pequeña empresa del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.*

Datos Generales	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
18 a 20 años	4	20%
30 a 40 años	10	50%
51 a más años	6	30%
Total	20	100%
Género		
Femenino	8	40%
Masculino	12	60%
Total	20	100%
Grado de Instrucción		
Primaria culminada	2	10%
Educación Básica (Secundaria)	6	30%
Superior Universitaria Completa	4	20%
Superior Universitaria No Completa	8	40%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Micro y Pequeñas Empresas rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.

Tabla 2. Referente a las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.

Datos Generales	Frecuencia	Porcentaje
Identifica los objetivos de la empresa		
Nunca	3	15%
Casi nunca	5	25%
A veces	6	30%
Casi siempre	4	20%
Siempre	2	10%
Total	20	100%
Planifica los procedimientos de actividades de la empresa		
Nunca	3	15%
Casi nunca	5	25%
A veces	7	35%
Casi siempre	4	20%
Siempre	1	5%
Total	20	100%
Implementa cambios de acuerdo a su plan aprobado		
Nunca	4	20%
Casi nunca	5	25%
A veces	7	35%
Casi siempre	3	15%
Siempre	1	5%
Total	20	100%
Ejecuta las actividades de manera de mejoras planeadas		
Nunca	2	10%
Casi nunca	4	20%
A veces	8	40%
Casi siempre	4	20%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Micro y Pequeñas Empresas rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
Supervisa las actividades en su negocio		
Nunca	3	15%
Casi nunca	4	20%
A veces	7	35%
Casi siempre	4	20%
Siempre	2	10%
Total	20	100%
Valora los resultados obtenidos en cada periodo de trabajo con relación a lo planeado		
Nunca	4	20%
Casi nunca	4	20%
A veces	8	40%
Casi siempre	2	10%
Siempre	2	10%
Total	20	100%
Toma decisiones en cada situación que se presenta en su negocio		
Nunca	2	10%
Casi nunca	6	30%
A veces	7	35%
Casi siempre	3	15%
Siempre	2	10%
Total	20	100%
Realiza las correcciones correspondientes al final de la evaluación		
Nunca	2	10%
Casi nunca	4	20%
A veces	10	50%
Casi siempre	2	10%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Tabla 3. Referente a las características de las normas ISO 9001 en la micro y pequeña empresa del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
Política de calidad		
Nunca	3	15%
Casi nunca	4	20%
A veces	8	40%
Casi siempre	3	15%
Siempre	2	10%
Total	20	100%
Responsabilidades Asignadas		
Nunca	4	20%
Casi nunca	5	25%
A veces	7	35%
Casi siempre	3	15%
Siempre	1	5%
Total	20	100%
Proceso de comunicación.		
Nunca	3	15%
Casi nunca	4	20%
A veces	7	35%
Casi siempre	4	20%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

	Frecuencia	Porcentaje
Asignación de recursos		
Nunca	4	20%
Casi nunca	4	20%
A veces	8	40%
Casi siempre	3	15%
Siempre	1	5%
Total	20	100%
Personal con formación y experiencia		
Nunca	3	15%
Casi nunca	4	20%
A veces	7	35%
Casi siempre	4	20%
Siempre	2	10%
Total	20	100%
Mantenimiento preventivo de equipos		
Nunca	2	10%
Casi nunca	5	25%
A veces	9	45%
Casi siempre	3	15%
Siempre	1	5%
Total	20	100%
Condiciones del ambiente de trabajo		
Nunca	3	15%
Casi nunca	4	20%
A veces	9	45%
Casi siempre	2	10%
Siempre	2	10%
Total	20	100%
Acciones preventivas y correctivas		
Nunca	5	25%
Casi nunca	4	20%
A veces	6	30%
Casi siempre	3	15%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las Micro y Pequeñas Empresas rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1. Referente características de los trabajadores en la micro y pequeña empresa del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.

En cuanto a los datos generados del encuestado el 60.0% son de sexo masculino, el 50.0% manifiestan tener entre 31 y 40 años de edad, y el 40.0% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitario. Estas características muestran que los empresarios de las Mype cuentan con experiencia y responsabilidades que han asumido a lo largo de su vida. Además, también muestran preparación académica inconclusa que muestran los empresarios.

Tabla 2. Referente a las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.

El 30.0% de los trabajadores encuestados del rubro textiles, señalan que a veces se identifica los objetivos de la empresa en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya, 2016. Resultado que discrepa con lo señalado por Borda (2012), quien menciona que la identificación de los objetivos de la empresa contribuye a lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad; proveer la formación apropiada; la respetabilidad y la trazabilidad; proporcionar evidencia objetiva, y evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

El 35.0% de los trabajadores encuestados de empresas del rubro textil señalaron que a veces se planifica los procedimientos de actividades de la empresa en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya, 2016, lo cual contradice lo afirmado por Cárdenas (2014), se debe planificar los procedimientos de actividades de la empresa, ya que permite dirigir y

controlar una organización, asimismo e integra a las operaciones de la empresa y sirve para asegurar su buen funcionamiento y control en todo momento.

El 35.0% de los trabajadores encuestados de empresas del rubro textil señalaron que a veces se implementa cambios de acuerdo a su plan aprobado de la empresa en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya, 2016.

El 40.0% de los trabajadores encuestados de empresas del rubro textil señalaron que a veces se ejecuta las actividades de manera de mejoras planeadas en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya, 2016. Donde Torres, Malta y Olivares (2020) recomiendan que la ejecución de las actividades de manera de mejoras planeada permitirá una correcta implantación del sistema de la calidad en la función donde cada individuo sea responsable.

El 35.0% de los trabajadores encuestados de empresas del rubro textil señalaron que a veces supervisan las actividades en su negocio, en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya, estos resultados contradicen lo sostenido por el INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (2015) institución internacional que afirma que se puede lograr el éxito implementando y conservando un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su planificación y desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.

El 40.0% de los trabajadores encuestados de empresas del rubro textil señalaron que a veces se valora los resultados obtenidos en cada periodo de trabajo con relación a lo planeado, en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya. Este resultado contradice lo afirmado por el INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (2015) cuando señala que la alta gerencia debe estar comprometida con la valoración de los resultados obtenidos en cada periodo de trabajo.

El 35.0% de los trabajadores encuestados de empresas del rubro textil señalaron que a veces se toma decisiones en cada situación que se presenta, en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya. Este resultado contradice los afirmados por Sanabria, Romero y Flórez (2013). Quien menciona que la gestión se aplica para dirigir y solucionar problemas en cada una de las partes de la organización, teniendo en cuenta la toma decisiones en cada situación que se presente.

El 50.0% de los trabajadores encuestados señalaron que a veces se realiza las correcciones correspondientes al final de la evaluación, en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya, lo cual no coincide con los sostenido por Cárdenas (2014) quien menciona que se debe de realiza las correcciones correspondientes al final de la evaluación para saber de qué mejorar para realizar sus procesos con calidad.

Tabla 3. Referente a las características de las normas ISO 9001 en la micro y pequeña empresa del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, 2016.

El 40.0% de los trabajadores encuestados señalaron que a veces se respeta la Política de calidad, en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya, 2016, lo cual no concuerda con los sostenido por Belloch, Sapena, Garcia, y Ramírez, (2019) donde; para lograr calidad implementando y conservando un sistema de gestión se debe de mantener una sólida posición en cuanto a las políticas de calidad que maneja la empresa.

El 35.0% de los trabajadores encuestados señalaron que a veces se determinan las responsabilidades asignadas, en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya, 2016, estos resultados tampoco están de acuerdo con los sostenido por Belloch, Sapena, Garcia, y Ramírez, (2019), señalan que se deben de determinar aquellas responsabilidades

asignadas para garantizar que los atributos de los productos o servicios presenten su calidad como primordial para una gestión de calidad.

El 35.0% de los trabajadores encuestados señalaron que a veces los procesos de comunicación son eficientes, en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya. Donde los resultados no coinciden con Antúnez (2017), que sostiene que todo proceso de comunicación debe ser documentado en toda actividad, especialmente la comunicación que implican los procesos de producción de productos o servicios.

El 40.0% de los trabajadores encuestados señalaron que a veces la asignación de recursos es eficiente en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya, no concordando con lo manifestado por, Antúnez (2017), por que afirma que la eficiente asignación de recursos contribuirá a un funcionamiento a tiempo del sistema de gestión de la calidad.

El 35.0% de los trabajadores encuestados señalaron que a veces se asegure la incorporación de personal con formación y experiencia, en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya; lo cual contradice lo sostenido por INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (2015), por qué recomienda que la base de todo proceso de calidad depende de un personal que cuente con la aptitudes y actitudes que aporte a la gestión de calidad de la empresa.

El 45.0% de los trabajadores encuestados señalaron que a veces se realiza el mantenimiento preventivo de equipos, en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya, lo cual contradice lo sostenido por López (2016), ya que esta norma recomienda un continuo mantenimiento preventivo de equipos.

El 45.0% de los trabajadores encuestados señalaron que a veces las condiciones del ambiente de trabajo, en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya, son favorables.

El 30.0% de los trabajadores encuestados señalaron que a veces implementan acciones preventivas y correctivas, en las micro y pequeñas empresas rubro textiles del distrito de Yauya.

VI. Conclusiones

6.1. Conclusiones

En su mayoría los trabajadores del rubro fabricación de productos textiles del distrito de Yauya afirman que existen deficiencias en su gestión de calidad a consecuencia de los problemas que

se reflejan en los resultados de la aplicación de las normas ISO 9001 porque se muestra una baja responsabilidad de la dirección, falta de gestión de los recursos, baja capacidad para realización del producto y una poca o nula medición análisis y mejora de procesos, la información sobre las deficiencias y los problemas identificados permitirá una objetiva toma de decisiones para que los representantes de las empresas fabricación de productos textiles de Yauya, implanten cambios en mejorar y poder superar la realidad descrita .

Los trabajadores encuestados son en mayor proporción de sexo masculino, sobresalen por el contar con edades entre los 31 y 40 años, además se caracterizan por tener un grado de instrucción superior no universitario.

La gestión de la calidad de las empresas de fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, se caracteriza por que existe poco interés para la planificación de los procedimientos y actividades de la empresa, falta de iniciativa para la implementación de cambios de acuerdo a un plan aprobado, no se cuenta con criterios aprobados para ejecutar las actividades de mejoras planeadas y finalmente no se presta importancia a las correcciones correspondientes al final de la evaluación. Las principales características de la gestión de la calidad fueron descritas, para que se han consideradas en el plan de acciones de mejora de corto plazo.

La norma ISO 9001 en las empresas de fabricación de productos textiles del distrito de Yauya, se caracteriza por que se presta poca atención por parte de los trabajadores para cumplir con la política de calidad, se muestra el desinterés de los trabajadores por asumir las responsabilidades asignadas, se observa la poca importancia de los trabajadores por conseguir a tiempo que se les asigne los recursos a utilizar en los diversos que intervendrán y finalmente se aprecia el poco interés por ejecutar las acciones preventivas y correctivas. Las principales características de la Norma 9001, fueron descritas, para que se han consideradas en el plan de acciones de mejora

en el corto plazo por parte de los representantes de las empresas de fabricación de productos textiles del distrito de Yauya.

6.2. Recomendaciones

Aplicar eficientemente el proceso de planear, hacer, verificar y actuar para obtener la mayor eficiencia posible en la gestión de calidad, además resolver los problemas descritos en la

aplicación de la norma ISO 9001, por parte de los representantes de las empresas dedicadas a la fabricación de productos textiles del distrito de Yauya.

Se puede incorporar a personal entre 22 a 26 años de ambos sexos con instrucción universitaria para que se han parte de los círculos de calidad de las empresas dedicadas a la fabricación de productos textiles del distrito de Yauya.

Identificar las mejores estrategias para que el personal cambie en su actitud para respaldar, ejecutar y generar iniciativa de mejoras en cuanto a los procesos que implique la gestión de la calidad de las empresas dedicadas a la fabricación de productos textiles del distrito de Yauya.

Concientizar al personal para considerar las normas ISO 900 en sus operaciones que los involucra y contribuir en garantizar la obtención de procesos de calidad para las empresas dedicadas a la fabricación de productos textiles del distrito de Yauya.

Referencia bibliográfica.

- Arruzazabala, M. (2013). Impacto de la Certificación ISO 9001/2015 en las prácticas de Ingeniería de Requerimientos (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de La Plata. Argentina. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/27730/Documento_completo__.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Angulo, Y. (2018). Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro-restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3766>
- Borda, R. J. (2012). Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción. Lima. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1642/1/Valencia_br.p
- Blanco, J. (2009). Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor, realizada en la Pontificia universidad javeriana de Colombia (Tesis de pregrado). Colombia. Recuperado de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis356.pdf>
- Cárdenas, L. (2014). *Propuesta de un Modelo de Festión para PYMEs, centrado en la mejora continua*. Valdivia, Chile: Universidad Austral de Chile.
- Cepyme News (2020). Gestión de la calidad total: el secreto de las empresas japonesas. Recuperado de <https://cepymenews.es/gestion-de-la-calidad-total-el-secreto-de-las-empresas-japonesas>

Cortés, J. (2017). Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015. Editorial Interconsulting Bureau, S.L. España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=RhkWdWAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+%2B+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjiwYX074vqAhWkGbkGHW-FDF4QuwUIPDAC#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20%2B%202015&f=false>

Cuatrecasas, L. y González, J. (2017). Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación. Editorial profit, Barcelona, España. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&dq=gestion+de+la+calidad+%2B+2017&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Esan (2018). Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>

González, O. y Arciniegas, J. (2016). Sistema de gestión de calidad. Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015. Ecoe Ediciones. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&dq=gestion+de+calidad+%2B+2015&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Guzmán, C., Jiménez, G., y Lara, R. (2008). Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del puerto de la libertad realizada en la universidad del Salvador (Tesis de pregrado). El Salvador. Recuperado de

https://www.academia.edu/17548109/Diseno_de_un_sistema_de_gestion_de_calidad_para_los_restaurantes_de_la_zona_del_puerto_de_La_Libertad

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (2015)

Sistemas de gestión de la calidad: requisitos. NTC-ISO 9001:2015. Bogotá D.C.: El Instituto.

ISOTOOLS (2018) Conceptos básicos para entender y aplicar sistemas de calidad, destacados, sistemas de gestión normalizados [en línea]. Lima: La Empresa.

Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Revista Universidad & Empresa, 18 (30), 33-54. Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

López, P. (2016). Novedades ISO 9001: 2015. Editorial ESIC. Madrid, España. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=9-MmDQAAQBAJ&dq=iso+9001:2015&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Jurado, G. (2014). Calidad de la gestión en el servicio y atención al Cliente para el mejoramiento de las operaciones Internas en restaurantes de lujo en el centro Histórico de la ciudad de Quito (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8010>

Miranda, F. Chamorro, A, y ubio, S. (2007). Introducción a la gestión de calidad. Delta publicaciones. Madrid, España. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQyQAbYC&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Padilla, E. (2013). Desarrollo de los aspectos metodológicos para la implementación de un sistema integrado de gestión en la industria textil y confecciones (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1717>

Pérez, C. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012 (Tesis de pregrado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/71999711.pdf>

Saavedra, M., Camarena, M. y Sánchez, B. (2017). Calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas, de la Ciudad de México. Universidad de Zula. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967002/html/index.html>

Sanabria, P. Romero, V. y Flórez, C. (2013). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. Universidad del Rosario. Universidad & Empresa, Vo. 16 (27), pp. 165-213. Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>

Sánchez, S. (2017). Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en comercio. Editorial elearning. S.L. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=izZWDwAAQBAJ&dq=gestion+de+calidad+%2B+2015&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Torres, C. Malta, N. y Olivares, C. (2020). Sistema de monitoreo para la implementación de la norma ISO 9001. *Ingeniería industrial* vol.41 (1). La Habana, Cuba. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000100009

Ugaz, L. (2012). Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/1424>

Anexo N° 01 Encuesta

INSTRUCCIONES: Estimado gerente y trabajador, con una (x) indique su grado de total desacuerdo (1) total acuerdo (3) en la siguiente escala

Nunca (1)	casi nunca 2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	siempre (5)
--------------	------------------	----------------	---------------------	----------------

DATOS GENERALES						
1. Edad a) Menos de 20 b) De 31 a 40 d) de 50 a mas 2. Sexo a. Masculino b. Femenino		3. Grado de Instrucción a. Primaria (completo)(incompleto) b. Secundaria (completa)(incompleto) c. Su. No Uní (completo)(incompleto) d. Su. Uní (completo)(incompleto)				
DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LAS NORMAS ISO 9001 EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO FABRICACIÓN DE PRODUCTOS TEXTILES						
		-			+	
01	¿Identifica los objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5
02	¿Se planifican los procedimientos de actividades de la empresa?	1	2	3	4	5
03	¿Se implementan cambios de acuerdo a su plan aprobado?	1	2	3	4	5
04	¿Se ejecuta las actividades de manera de mejoras planeadas?	1	2	3	4	5
05	¿ Supervisa las actividades en su negocio	1	2	3	4	5
06	¿Valora los resultados obtenidos en cada periodo de trabajo con relación a lo planeado?	1	2	3	4	5
07	¿Toma decisiones en cada situación que se presenta en su negocio?	1	2	3	4	5

08	¿Realiza las correcciones correspondientes al final de la evaluación?	1	2	3	4	5
09	¿Se plantean y ejecutan la Política de calidad en la empresa?	1	2	3	4	5
10	¿Se han determinado los proceso de comunicación?	1	2	3	4	5
11	¿La asignación de recursos es continua?	1	2	3	4	5
12	¿Se garantiza que el personal con formación y experiencia?	1	2	3	4	5
13	¿Se garantizan las condiciones del ambiente de trabajo?	1	2	3	4	5
14	¿Se aplican acciones preventivas y correctivas?	1	2	3	4	5

Anexo N° 02 Firma de encuestas

ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA EL
CHASQUI DE YAUYA-2016.

NOMBRES Y APELLIDOS

FIRMA

1. Marcelo Melgarejo Corcino
2. Odilón Cosme Zorrilla
3. Pablo Ventura Ventura
4. Adrian Silver Ortega Pardo
5. Estelita Morales Valverde
6. Ildéfón Vega Pardo
7. Hugo Ortega Pardo
8. Maritza Garcilazo Huiman
9. Jesusa Pardo de la Cruz
10. Rodolfo Ventura Morales
11. Alicia Pasco Avila
12. Gabriel Melgarejo ortega
13. Fredy Vega Pardo
14. Russel cuenca Megarejo
15. Dina Pardo De la cruz
16. Ruben Darío Ortega Pardo
17. Celi Blas Tafur
18. Michell Valadares Blas
19. Booz Melgarejo Ortega
20. Lucía Barrera Vega

Handwritten signatures corresponding to the list of names, including names like Melgarejo, Cosme Zorrilla, Ventura, Silver Ortega Pardo, Morales Valverde, Vega Pardo, Ortega Pardo, Garcilazo Huiman, Pardo de la Cruz, Ventura Morales, Pasco Avila, Melgarejo ortega, Vega Pardo, Russel cuenca Megarejo, Dina Pardo De la cruz, Ruben Darío Ortega Pardo, Celi Blas Tafur, Michell Valadares Blas, Booz Melgarejo Ortega, and Lucía Barrera Vega.

Anexo N° 03: Instrumento de recolección de datos

Anexo N° 02: Instrumento de recolección de datos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LAS NORMAS
ISO 9001, EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO TEXTILES
DEL DISTRITO DE YAUYA, 2016**

Yo, Hugo Marcel Ortega Pardo.....iden
tificada con DNI. N° 32728430.....acepto participar voluntariamente, porque se me
explicó y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en
responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el
cuestionario.

La investigadora se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de los datos,
los resultados se informarán en modo general, guardando en reserva la identidad de las
personas encuestadas, por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este
documento en señal de conformidad.


HUGO MARCEL ORTEGA PARDO
DNI. N 32728430

