



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO – RUBRO SASTRERÍA Y MODISTERÍA, EN EL
MERCADO BUENOS AIRES; DISTRITO DE NUEVO
CHIMBOTE, 2015.”

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

AUTORA:

Br. CASTAÑEDA LÓPEZ NAYSHA YANELA.

ASESOR:

Dr. REINERIO Z. CENTURIÓN MEDINA.

Chimbote - Perú

2018

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO SASTRERÍA Y
MODISTERÍA, EN EL MERCADO BUENOS AIRES; DISTRITO DE NUEVO
CHIMBOTE, 2015.

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

En primera estancia quisiera agradecer a Dios porque me permitió seguir con vida y me dio las fuerzas para seguir adelante.

A mis padres:

Narciso, Cristina y Julia quienes me apoyaron en cada momento de mi vida y por su amor incondicional para poder seguir adelante en todo momento.

DEDICATORIA

Para mi Madre Julia, que a pesar de las adversidades que pasamos siempre confiamos la una de la otra, asimismo para mis hermanos Anderson y Arturo que son la motivación de mi vida.

A mis Abuelitos Narciso y Cristina que me brindándome sus consejos para superarme en el ámbito profesional y en la vida espiritual, y a mi padrastro Franklin el cuál estimo como mi padre.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo Determinar las características de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro sastrería y modistería en Nuevo Chimbote, 2015. La investigación fue de tipo cualitativo nivel descriptivo, diseño no experimental transversal se utilizó una población muestral de 10 Micro y pequeñas empresas aplicando un cuestionario con 15 preguntas obteniendo los siguientes resultados; el 40% tiene 31 a 50 años. El 100% es de género femenino. El 50% tienen instrucción secundaria. El 70% son dueños. El 50% son representantes de 0- 3 años. El 100% tienen 1 a 5 trabajadores. El 60% creó la Micro y pequeña empresa por subsistencia. El 60% conoce la Gestión de Calidad. El 50% utiliza el Benchmarking. El 90% cree que la capacitación ayudaría a una Gestión de calidad. El 50% utiliza la Observación para medir al personal. El 60% afirmó que su personal tiene poca iniciativa. El 70% indica que la rotación del personal impide una gestión de calidad. El 60% percibe que la gestión de calidad le permite tener mayor clientela. Se concluye que La mayoría relativa tiene de 31 a 50 años (40%). La totalidad son género femenino (100%). La mayoría tiene instrucción secundaria (50%), la mayoría son dueños (70%) y la mayoría desempeña en el cargo de 0 a 3 años (50%). La mayoría relativa permanece en el rubro de 7 a más años (40%). La totalidad tiene de 1 a 5 colaboradores (100%) y la mayoría fue creada por subsistencia (60%). La mayoría conoce el término de gestión de calidad (60%), la mayoría utiliza el benchmarking (50%), la mayoría sí creen que la capacitación le ayudaría a una gestión de calidad (90%), la mayoría utiliza la observación para el rendimiento de su personal (50%), la mayoría tiene poca iniciativa (60%), la mayoría recalcó que la rotación impide una gestión de calidad (70%), la mayoría percibe que la gestión de calidad permite obtener mayor clientela (60%).

Palabras clave: Gestión de Calidad, Micro y Pequeña Empresa, Representantes.

ABSTRAC

The objective of this research was to determine the characteristics of Quality Management in micro and small enterprises of the service sector - clothing and dressmaking sector in New Chimbote, 2015. The research was qualitative level descriptive, non-experimental cross-sectional design was used Sample population of 10 Micro and small companies applying a questionnaire with 15 questions obtaining the following results; 40% are 31 to 50 years old. 100% is female. 50% have secondary education. 70% are owners. 50% are representatives of 0-3 years. 100% have 1 to 5 workers. 60% created the Micro and small business by subsistence. 60% know the Quality Management. 50% use Benchmarking. 90% believe that the training will help Quality Management. 50% use Observation to measure staff. Sixty percent said their staff had little initiative. 70% indicate that staff turnover impedes quality management. 60% perceive that quality management allows them to have greater clientele. It is concluded that the relative majority is between 31 and 50 years old (40%). All are female gender (100%). Most have secondary education (50%), most are owners (70%) and the majority hold the post from 0 to 3 years (50%). The relative majority remains in the category of 7 to more years (40%). The totality has 1 to 5 collaborators (100%) and the majority was created by subsistence (60%). Most people know the term of quality management (60%), most use benchmarking (50%), most if they believe that training will help them with quality management (90%), most use observation for (60%), most stressed that rotation impedes quality management (70%), most perceive that quality management makes it possible to obtain higher clientele (60%),).

Keywords: Quality Management, Micro and Small Business, Representatives.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	ii
2. Hoja de firma del jurado y evaluador.....	iii
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
4. Resumen y abstract.....	vi
5. Contenido.....	viii
6. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	6
III. Hipótesis.....	18
IV. Metodología	
4.1 Diseño de la investigación.....	19
4.2 Población y muestra.....	19
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	20
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
4.5 Plan de análisis.....	21
4.6 Matriz de consistencia.....	22
4.7 Principios éticos.....	24
V. Resultados	
5.1 Resultados.....	25
5.2 Análisis de resultados.....	28
VI. Conclusiones y Recomendaciones.....	33
VII. Referencias bibliográficas.....	35
Anexos.....	38

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 01: Características generales de los representantes.....	25
Tabla 02. Características de las Micro y pequeñas empresas.....	26
Tabla 03: Características de la gestión de calidad.....	27
Figura 01 Edad.....	52
Figura 02 Género.....	52
Figura 03: Grado de instrucción	53
Figura 04: Cargo del representante.....	53
Figura 05: Tiempo que desempeña en el cargo.....	54
Figura 06: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	54
Figura 07: Número de colaboradores.....	55
Figura 08: Creación de la empresa.....	55
Figura 09: Conoce el término gestión de calidad.....	56
Figura 10: Técnicas modernas.....	56
Figura 11: La capacitación le ayudaría a realizar una gestión de calidad.....	57
Figura 12: Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	57
Figura 13: Dificultades del personal del personal le impide una adecuada Gestión de la calidad.....	58
Figura 14: La excesiva rotación.....	58
Figura 15: La gestión de calidad le permite desarrollarse como empresa.....	59

I.- INTRODUCCIÓN

Las Micro y pequeñas empresas incluyen que su administración sea independiente; por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños; su incidencia en el mercado no es significativa; y su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local. Las Micro y pequeñas empresas tienen escasa especialización en el trabajo, tanto en el aspecto productivo como en el administrativo, y no suelen utilizar técnicas de gestión. La mayoría emplea entre 5 y 10 personas y depende en gran medida de la mano de obra familiar. Su actividad no es intensiva en capital, pero sí en mano de obra; sin embargo, no cuenta con mucha mano de obra fija o estable. Otras de sus características son que disponen de límite en los recursos financieros, tienen un acceso reducido a la tecnología, no suelen separar las finanzas del hogar y las de los negocios y tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad. Sí bien es cierto que estas características son aplicables a la mayoría de las Micro y pequeñas empresas, también tienen características particulares aquellas consideradas exitosas **(Yamakawa, Castillo, Baldeó, Espinoza, Granda & Vega, 2010)**.

Como se ve en lo citado anteriormente las Micro y pequeñas empresas son principalmente dirigidos y operados por los mismos dueños e inclusive la misma familia es la que realiza las demás operaciones y negocios de dicha micro empresa, también que disponen de escasos conocimientos tanto en el aspecto productivo o administrativo y esto tal vez pueda generar como consecuencia malas maniobras en la gestión de la micro empresa.

De igual modo el gran impacto de las Micro y Pequeñas se puede vislumbrar desde diferentes puntos de vista; mediante que es una fuente principal de abastecimiento de empleo, puede constituirse como un apoyo subsistente para las empresas resolviendo algunos estragos en la producción lo cual mediante estos puntos de vista las Micro y Pequeñas brindan las oportunidades de empleo a las personas de muy pocos recursos económicos a que puedan generar su propio empleo con un mínimo capital. Las Micro y Pequeñas son muy prominentes porque generan el empleo e innovación; en Alemania se puede contemplar los dos millones de pujantes de Micro y Pequeñas empresas que progresan la cual abastecen a los gigantes como Volkswagen, Siemens, Bayer. En Japón el 80% del PBI deriva de las MYPES fortaleciendo así al país. Las microempresas no solo son éxitos en los países industrializados sino también en economías de transición,

como es el caso de Taiwán, donde menos de 26 millones de habitantes tienen más de 701 000 establecimientos empresariales, casi todos (98 %) considerados pequeñas y medianas empresas. Pese a la deficiencia en nuestra economía, la pequeña y mediana empresa han evidenciado un desarrollo inusitado a nivel mundial, organizando la denominada “producción flexible”, que no admite la rigidez de los modelos precedentes en un mundo de mercados segmentados, servicios especializados, innovación técnica constante y donde el espacio físico ha pasado a ser un componente subordinado. Todo parece indicar que la reciente revolución científico-tecnológica que está viviendo el mundo entero, potenciará aún más las pequeñas unidades productivas en la medida que las nuevas tecnologías facilitan elevar la productividad a nivel personal o familiar, la inmediatez de la comunicación favorece la distribución con menos costo, los elevados índices de escolaridad homogeneizan la mano de obra y la califican en un horizonte laboral más integrado **(Tello, 2014)**.

A diferencia del primer autor, Tello nos hace mención que las Micro y pequeña empresas son prominentes debido a que generan empleo e innovaciones con un mínimo capital, Tello también nos brinda ejemplos de Micro y pequeñas empresas pujantes en diferentes partes del mundo como es en el caso de Alemania, Japón y Taiwán en las cuáles brinda un fuerte porcentaje de aumento en el PBI también en la suma notoria de empleos producidos por las Micro y pequeñas empresas dándonos a notar que no solo se beneficia la Micro y pequeña empresa, también da lugar al beneficio de su entorno y al crecimiento económico del país.

Ahora bien en Colombia una de las debilidades más frecuentes de las pequeñas y medianas empresas es el descuido del área de gestión humana. “Es usual que las pymes se esfuercen por hacer un manejo cuidadoso de áreas como la contable, la financiera y la comercial, pero la de gestión humana la olvidan. Los dos motivos principales son la falta de conocimiento y la influencia externa negativa que termina permeando la cultura interna de dichas organizaciones”, “Una situación muy frecuente por la que las pymes no retiene talento y confunden autoridad con el poder coercitivo y aniquilador es porque lamentablemente en el proceso de evaluación de los colaboradores sólo se miden los resultados parciales y no integrales, desconociendo en muchas ocasiones las capacidades y conocimientos de los mismos, que sí fueran detectadas a tiempo ayudarían a reducir el nivel de rotación de personal y mejorarían el nivel de pertenencia. Una organización

exitosa tiene que invertir en la gente, de tal manera que la principal gestión de los empresarios es valorar las cualidades, conocimientos y desempeño de sus colaboradores de una manera: analítica, estratégica, objetiva y ética. Esto con el fin de generar un clima de bienestar y productividad laboral en la pequeña y mediana empresa (Pyme). **(Universidad del Salle, 2015).**

Cabe señalar que la gestión humana es de suma importancia en las Micro y pequeñas empresas y que se involucra de manera directa a la gestión de calidad sí no comenzamos por especializar al personal que tenemos a cargo no podremos brindar un servicio de calidad para la satisfacción de nuestros clientes, ahora bien en lo citado por la Universidad del Salle nos especifica el problema de las Pymes en Colombia que en este caso es la gestión humana esto tiene vinculación con lo que sucede actualmente en las Micro y pequeñas empresas de Perú no se valora el esfuerzo de los colaboradores, desprecian el talento y en muchas oportunidades desconocen las capacidades y conocimientos de ellos a lo cual afecta a la manera de gestión y el servicio de calidad que quiere brindar la Micro empresa.

En el caso de las pymes de España el problema no es solo de calidad, sino de cantidad las pymes son las más pequeñas de toda Europa, con solo 4,7 empleados de media y eso las hace flaquear en los demás planos: cuánto más pequeñas sean, más difícil les será ganar presencia en el extranjero, conseguir financiación o ser más innovadoras y productivas. El gran problema de la pyme española es su tamaño: debe ponerse a contratar ya y no parece que vaya a hacerlo: solo un 60% de las empresas dijo tener previsto contratar en 2013. En cuanto a la captación del talento, España aprueba justo con un 5,2 sobre 10 en el ranking de ADECCO **(Pastrana, Muñoz y López, 2015).**

Del mismo modo que en Colombia podemos notar que el problema es similar a la de España la cual no se percatan de la importancia de la gestión humana dentro de la Micro y pequeña empresa pero en este caso las Micro empresas de España no quiere contratar más trabajadores para el crecimiento de los negocios este problema tal vez pudo haberse producido a la gran crisis económica que está pasando dicho país la cual nos le permite contratar más personal sí no estancarse con lo que tienen a mano, pero sí quizás los dueños de los negocios aprovecharan en adaptarse a los cambios y tener una buena gestión del talento humano ya que los trabajadores son la base fundamental del buen porvenir de Micro y pequeña empresa.

Muy contrario de lo que pasa con el Perú, ya que se considera que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas en nuestro país fracasan es porque no desarrollaron una visión estratégica de la gestión del negocio, y se dan cuenta de esto luego de uno o dos años de haber iniciado su proyecto. “La razón principal del fracaso de cualquier emprendimiento es la falta de visión estratégica del negocio. Al iniciar un negocio, casi siempre nos enfocamos en un solo aspecto, que puede ser el productivo, administrativo o comercial. Esta mirada con anteojeras impide ver todos los demás aspectos que están presentes en el funcionamiento de una empresa competitiva” (Lastra, 2013).

No es difícil descubrir que en Perú la situación es totalmente contraria a lo que sucede en los demás países antes vistos en este caso las Micro y pequeñas empresas del Perú afrontan el problema de no plantearse metas y objetivos para el futuro solo viven el momento es decir llevan sus negocios a la deriva si un plan estratégico, es por ellos que las Micro empresas quizás tienen una etapa muy corta en el camino de los negocios porque no visualizan los problemas socioeconómicos, culturales y sociales que pueden transcurrir en un futuro ya que no entablaron estrategias del cómo resolver dichos problemas en caso sucediera y en el momento de las circunstancias simplemente no saben cómo sobresalir y de una manera se estancan y simplemente dejan de seguir intentando.

Por ultimo en Nuevo Chimbote, específicamente en el mercado Buenos Aires, en donde se elaboró dicha investigación existen grandes variedades de Micro y pequeñas empresas las cuáles se dedican al rubro de Sastrería y Modistería, pero de todas estas se desconoce si estas Micro y pequeñas empresas están aplicando la gestión de calidad para brindarles sus clientes o si estas tienen un conocimiento apropiado de la aplicación de la gestión de calidad, por ende se plantea la siguiente pregunta ¿Cuál son las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro sastrería y modistería en el Mercado Buenos Aires; distrito de Nuevo Chimbote, 2015?. En la cual tomamos como objeto primordial el Determinar las primordiales características de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro sastrería y modistería en el Mercado Buenos Aires; distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Pero para ello se tendrá que Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro sastrería y modistería en el Mercado Buenos Aires; distrito de Nuevo Chimbote, 2015, además de Determinar las principales características de las Micro y pequeñas

empresas del sector servicio – rubro sastrería y modistería en el Mercado Buenos Aires; distrito de Nuevo Chimbote, 2015 al mismo tiempo se podrá Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro sastrería y modistería en el Mercado Buenos Aires; distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Comprendemos que esta investigación se justifica porque nos permitirá sustraer las teorías de la gestión de calidad las cuales se aplican en las micro y pequeñas empresas para su adecuada evolución y desarrollo y prosperidad de los micro empresarios ya que la Gestión de calidad se deriva a la buena atención del cliente, fidelización con el cliente, mejor producción, buena gestión administrativa, mejor presentación del producto (con calidad), y brindar un buen servicio para el cliente ; también se justifica porque nos brindara la información de la identificación de la gestión de calidad dentro de las micro y pequeñas empresas las cuáles aún permanecen en pie por la generación de puestos de trabajo y el incremento del PBI y esto significa una gran ayuda a la sociedad. Se justifica porque será de gran incentivación para los futuros emprendedores generándoles los conocimientos requeridos para su próximo negocio (Micro y peñas empresas) lo cual le permitirá establecer la gestión de calidad dentro de su futuro negocio.

Cabe concluir que está investigación será de gran utilidad para nuestro entorno la cual beneficiara en conocimientos e implemento de las micro y pequeñas empresa bajo los principios éticos del respeto y democracia a la persona humana.

II.- REVISIÓN DE LITERATURA:

2.1. Antecedentes

More, (2014) En su investigación de la Caracterización de gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en Av. Blas de Atienza, Piura, año 2014; tuvo como objetivo Describir las características de la gestión de calidad y formalización de las MYPE comercializadoras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en Av. Blas de Atienza, Piura, año 2014; llega al resultado: El 70% de las empresas cuenta con un sistema de gestión de calidad, que les permite planear, controlar y mejorar su empresa, el 100% de las empresas encuestadas, determinan que cuentan con objetivos definidos, que les permite direccionar su empresa asimismo, el 90% de las micro y pequeñas empresas cuenta con una organización que le permita implementar sus estrategias para el logro de sus objetivos, con el fin de plantear una dirección estratégica del negocio e implementar planes y controles para su desarrollo esto hace referencia que el 70% de las micro y pequeñas empresas en estudio cuenta con procedimientos para los productos considerados no conforme, teniéndose en cuenta que se tiene que medir el nivel del servicio de calidad, también se determina que el 70% de las micro y pequeñas empresas gestiona las quejas y reclamos de los clientes, para proceder o continuar a una mejora continua. El instrumento para medir la satisfacción del cliente según lo determinado por los propietarios es la encuesta que se obtiene el 70%. El 100% de los encuestados determina que el personal que labora en su empresa cumple oportunamente con sus funciones y responsabilidades. Se determina que el 100% de los propietarios manifiesta que su personal que labora en sus empresas cumple con los objetivos y metas propuestas por la empresa, eso permite el crecimiento de la misma, la cual cuenta con una buena organización. Se aprecia que el 80% de los propietarios manifiesta que su personal recibe capacitación especializada, que le permite brindar una atención de calidad para la satisfacción de los clientes. Se evaluó la capacidad y experiencia del personal que labora en la empresa, la cual de acuerdo lo indicado por los propietarios, el 100% de las micro y pequeñas empresas cuenta con personal adecuado para la atención al público. El 50% de las micro y pequeñas empresas rota a su personal de puesto cada 02 años, lo cual eso hace que el personal cuente la experiencia y conocimiento necesario. El autor concluye identificando que los indicadores de Gestión de Calidad que utilizan las MYPE para

fortalecer su gestión son: planear, controlar, definir objetivos, implementar estrategias y procesos para medir la Calidad de Servicio y Calidad de Percepción del Visitante, ya que es esta la principal herramienta para que las empresas se encuentren en constantes evaluaciones para una mejora de su calidad de procesos, productos y servicios. Asimismo, el personal que labora en las MYPE comercializadores de ropa para bebés en las galerías de la Av. Blas de Atienza, se desempeñan con eficiencia y eficacia, ya que cumplen con sus funciones y responsabilidades al igual cumplen con los objetivos y metas propuestas por la empresa para el beneficio de las mismas. Sin embargo, para el cumplimiento de lo indicado, ellos cuentan con capacitación especializada y cuentan con la experiencia que se requiere para la atención y satisfacción de sus clientes.

Rondoy, (2014) En su investigación de la Caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana región Piura año 2014; tuvo como objetivo Analizar las características de la gestión de calidad y la rentabilidad de las Mypes comerciales rubro confección de ropa de la ciudad de Sullana,2014; llega al resultado: El 30% de los dueños encuestados son emprendedores jóvenes con una edad de 25 – 35 años y otros 30% de 47 – 57 años de edad. Con respecto a sexo de los propietarios el 60% son del sexo femenino. El 45% de los dueños encuestados su estado civil son convivientes. Al conocer las características de la MYPES comerciales rubro confección de ropa, se obtuvo que el 40% de las MYPES tiene un tiempo de 7 – 8 años en el sector comercio de confección de ropa. Con respecto al número de trabajadores que están laborando en la MYPES, el 45% tienen de 1 a 2 trabajadores. El 65% de los Administradores manifiesta que motiva a sus trabajadores. De los objetivos de la empresa, un 85% de los trabajadores no está comprometido con dichos objetivos, ya que a pesar de haber una buena relación entre trabajadores y gerentes. También se realizó la pregunta de que sí manejan el tema de gestión de calidad, el 65% desconoce sobre el tema a tratar. El autor concluye que la escasa capacitación de los gerentes o dueños en gestión de calidad, afecta algunos resultados del negocio, como el cumplimiento de los objetivos por parte de los trabajadores y la rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confecciones.

Vílchez (2012) En su investigación Gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) año 2012; el cual tuvo como objetivo general, Analizar el efecto de la gestión de calidad en la rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa de la provincia de Sullana (Piura) año 2012; llega al resultado: Al identificar los factores de la gestión de calidad, muestran en las micro y pequeñas empresas comerciales del rubro confección de ropa influye la motivación del personal, pero se debe tener en cuenta que en cada personal sus motivaciones son distintas y por ello no se puede tener a todo su personal satisfecho, eso se puede comprobar con el 33% entre dueños y trabajadores afirman que no cuentan con recursos estructurados adecuados para motivarlos. El 67% los que estaban de acuerdo con los recursos que les otorgaban eran usuarios que trabajaban para tener experiencia profesional. Al querer conocer si las MYPES comerciales rubro confección de ropa no aplican la gestión de calidad, se realizó la pregunta de que si manejan el tema de gestión de calidad, el 67% desconoce sobre el tema a tratar. Es decir que si la mayoría desconocen del tema, no aplican una buena gestión de calidad en su empresa, ni se puede llevar a una buena organización y control de su calidad. El autor concluye que de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación, al analizar los efectos de la gestión de calidad en la rentabilidad, se puede afirmar que la rentabilidad obtenida por las MYPES comerciales rubro confecciones de ropa está siendo afectada por un mala gestión de calidad, la cual es generada en gran parte por la escasa capacitación de los gerentes o dueños sobre gestión de calidad.

Al identificar los factores en la Gestión de calidad, la escasa capacitación, la desmotivación de los clientes internos genera que el personal que labora en las MYPES comerciales rubro confección de ropa no se sienta comprometido con los objetivos de la empresa.

Al conocer por qué la MYPES comerciales rubro confección de ropa no aplican la Gestión de Calidad es debido a que la no aplicación de las herramientas de la gestión de calidad se debe en gran parte al desconocimiento de parte de la gerencia 67% sobre este tema que al ser bien aplicado incrementaría la competitividad de este sector empresarial.

Neciosup, (2014) En su investigación de la Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura, rubro fabricación de calzado en el distrito El Porvenir, provincia de Trujillo – 2014; tuvo como objetivo Determinar las características de la Gestión de calidad y la formalización en las Micro y Pequeñas Empresas del sector manufactura – rubro Fabricación de Calzados en el distrito, El Porvenir, Provincia de Trujillo llega al resultado: El 29% lleva funcionando entre 0 a 5 años. El 40% tiene entre 6 – 7 trabajadores. El 62% tiene como objetivo fundamental maximizar ganancias. El 36% conoce muchas técnicas de la gestión de calidad. El 41% utiliza la técnica de Liderazgo para la gestión de la empresa. El 45% de los representantes tiene de 46 a más años. El 64% de los representantes es de género masculino. El 26% de los representantes encuestados son universitarios. El 33% de los encuestados ha desarrolla más su tiempo en el área de logística. El 38% de los encuestados mencionó que en su estilo de liderazgo dirige por objetivos. El 95% de los encuestados realiza un plan de negocio estratégico. El 62% de los representantes encuestados menciona que siempre se comunica con sus colaboradores. El 64% de los representantes dentro de su gestión utiliza benchmarking. El 78% de los representantes ha utilizado la lluvia de ideas. El 95% de los representantes percibe que la Gestión de Calidad lo ayuda a lograr sus Objetivos. El 26% de los encuestados han logrado que la gestión en las micro y pequeñas empresas, que dirigen con la aplicación de la gestión de calidad tengan mayor calidad. Concluyo que la Gestión de Calidad de las MYPES de Calzados del Distrito El Porvenir se sustenta en sus recursos humanos especializados, en la buena organización, gestión estratégica y una planificación técnicamente formulada. Los insumos y recursos, materia prima y activos fijos que utilizan en el proceso productivo para la fabricación de calzados son de calidad. Existe una demanda insatisfecha por parte de mercado interno de los diferentes tipos de calzado que se fabrican en las MYPES del Distrito El Porvenir.

Ríos, (2014) En su investigación Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014; el cual tuvo como objetivo, Determinar los principales factores de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicios rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco, año 2014; llega al resultado: Con respecto a los representantes legales de las MYPES, encuestadas predomina el sexo masculino con el 65% , además se

observa que el 35% de los representantes legales de las MYPES su edad fluctúa entre 35 – 44 años; los representantes legales de las MYPES encuestadas predomina la instrucción superior universitaria completa con 60%. Con respecto a la Gestión de calidad de su servicio, los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda, es la buena atención, que según lo encuestado nos arroja un 50% y un 25 % tanto para la preparación de alimentos como también las instalaciones de dichas MYPES; según los representantes legales encuestados, creen que la gestión de calidad es importante para la organización, reflejándose esto en un 85% considera q la gestión de calidad es importante para la empresa. El 85% de los representantes legales de las MYPES encuestadas dijeron que sí consideran que el servicio que brindan es de calidad. Un 80% de los representantes legales de las MYPES encuestados, respondieron que la materia prima es de calidad y está en óptimas condiciones para su consumo. El autor concluye del estudio realizado que los gerentes tienen entre la edad de los 35 a 44 años de edad que se representa en un 35%, el 65 % de los gerentes son del sexo masculino, el 65% de los gerentes tienen un grado de instrucción universitaria completa. En cuanto a la gestión de calidad el 50% afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad

Pineda, (2014) En su investigación de la Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transporte turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014; tuvo como objetivo, Identificar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro transportes turísticos terrestres del distrito de Huaraz; llega al resultado: El 50% de gerentes manifiestan tener de 31-40 años de edad, el 90% son hombres y el 70% cuentan con estudios superiores no universitarios. Respecto a la calidad del Servicio El 50% de gerentes encuestados del rubro transportes turísticos terrestres, manifiestan que muy pocas veces identifican y analizan la situación actual de la empresa. De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los gerentes encuestados manifiestan que tiene importancia de identificar y analizar la situación actual de la empresa. El 70% de gerentes encuestados del rubro

transporte turístico terrestre, manifiestan que muy pocas veces desarrollan cursos de acción con base a las potencialidades y debilidades de la empresa. En base a estos resultados se puede deducir que estas empresas no informan a los trabajadores con respecto a las potencialidades y debilidades de la empresa. El 40% de gerentes encuestados del rubro transportes turísticos terrestre, manifiestan que muy pocas veces implementan todo los recursos necesarios para el servicio adecuado de los pasajeros. En base a estos resultados se deduce que estas empresas no cuentan con todos los equipos necesarios para prestar un servicio de calidad a los pasajeros. El 60% de gerentes encuestados del rubro transportes turísticos terrestre, manifiestan que muy pocas veces elaboran planes de mejoramiento dentro del proceso de prestación de servicios. Estos resultados nos muestran la mala gestión de las empresas. Concluyendo según el autor que en cuanto a las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro transporte turístico terrestre en el distrito de Huaraz, son formales y son administradas por gerentes varones de 41 a 50 años de edad con grado de instrucción superior no universitario, los resultados del estudio nos muestran que los gerentes no planifican, no evalúan y no verifican las actividades que se llevan a cabo dentro del proceso de prestación de servicios dentro de la empresa, lo cual existe una deficiencia de gestión de calidad por parte de los gerentes, teniendo como resultado una inadecuada atención al cliente.

2.2. Bases teóricas:

Micro y Pequeñas Empresas.-

Concepto:

Según la ley N° 28015. La ley N° 28015 nos dice que las Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

Características según la ley 30056. En el artículo 5 todas las Micro, pequeñas y medianas empresas deberán determinar la categoría empresarial que les corresponde en función a sus niveles de ventas anuales:

- a) **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- b) **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- c) **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Camarena (Sin fecha) Los objetivos de las Micro y pequeñas empresas son:

- Contribución al PBI.
- Contribución a la recaudación tributaria.
- Forja la formalización y desarrollo del país.
- Incrementa el empleo productividad y rentabilidad.
- Ampliación del mercado interno y exportaciones.

Importancia de las Micro y Pequeñas empresas:

Barrantes, Abanto, Bazán y Pan (2009). Es importante por el número de empresas, la cantidad de empleo que genera y su aporte al PBI. Por mencionar; en cuanto al número de empresas: en Francia son el 98.8%, en Finlandia el 98.3%, en Suecia el 98.9%. En relación al empleo: en Francia son el 45.5%, en Finlandia el 40.9%, en Suecia el 47.0%, por último, en relación a su aporte al PBI: Francia aporta el 40.8%, Finlandia el 30.7%, Suecia el 38.4%. En América Latina la importancia de las empresas en algunos países son: en Colombia el 95.9%, en Perú el 98% y en Bolivia el 99.5%; en el empleo: en Colombia es el 66.4%, en Perú el 77% y en Bolivia el 80.5%. Pero en materia de política legal y asignación de presupuestos sus criterios y parámetros son diferentes, por ejemplo: Chile asigna unos 511 millones de dólares, Brasil US\$ 450 millones, EE.UU. US\$ 14,651 millones y nuestro país, 3.7 millones de dólares y si estos datos los traducimos en inversión por Micro y pequeña empresa, podemos señalar que la inversión es de: US\$ 157 en Chile, en Brasil 110, en Ecuador 24 y en nuestro país 5.7 dólares. Si analizamos estas cifras concluiremos la importancia que representan las MYPES en el mundo y los recursos que destina el Gobierno a este sector es demasiado paupérrimo en comparación con otros países. las MYPES representan cerca del 98% de las empresas del país, nutren al empleo en un 77%, y participa con una buena parte de la torta del PBI (42%), es momento de trabajar con ellas y aplicar políticas que permitan fortalecer sus estructuras incrementado sus capacidades y su producción, para poder insertarse óptimamente en otros mercados, además se tiene que perforar las barreras que impiden la larga cola de la formalización reduciendo los papeleos y quitando la excesiva burocracia y que accedan a un financiamiento con un costo de crédito adecuado, hay que brindarles asistencia técnica (capacitarlos en procesos de gestión y producción), etc. sólo así tendremos MYPES más competitivas que contribuyan con el desarrollo del país.

Tipos de Micro y Pequeñas Empresas:

(Huamán 2009)

- Micro y Pequeña Empresas de Acumulación: Las Micro y Pequeñas Empresas de acumulación, tienen la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo.

- **Micro y Pequeña Empresas de Subsistencia:** Las Micro y Pequeñas Empresas de subsistencia son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria.
- **Nuevos Emprendimientos:** Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. Los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.

Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas:

Concepto:

Según la teoría de Deming. Deming determina que la calidad fue desarrollada cuando el hombre era nómada en ese entonces la calidad se basaba en inspeccionar y seleccionar lo mejor, en los años 50's Deming cambio la mentalidad de los japoneses al determinar que la calidad es un arma estratégica. Deming mejoro el Círculo de calidad por Shewhart, en donde Deming aporta 14 puntos para la mejora de la calidad en las empresas y las Micro y pequeñas empresas estos 14 puntos consisten en:

1. Crear constancia de propósito.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Terminar con la dependencia de la inspección.
4. Terminar con la práctica decidir negocios con base en los precios.
5. Mejorar el sistema de producción y de servicios.
6. Entretenimiento del trabajo.
7. Adoptar e instituir el liderazgo.
8. Eliminar temores.
9. Romper las barreras entre los departamentos.
10. Eliminar slogan.
11. Eliminar estándares.
12. Eliminar barreras que impidan alcanzar el orgullo del trabajador.
13. Instituir un activo programa de educación.

14. Implicar a todo el personal en la transformación.

Según la ISO 9000. Significa disponer de una serie de elementos como procesos, manual de la calidad, procedimientos de inspección y ensayos, instrucciones de trabajo, plan de capacitación, registros e la calidad, etc. todo funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por los clientes.

Objetivos:

Según la ISO 9000. El principal objetivo de la norma es incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua. Está pensada para que, las organizaciones que la apliquen, puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad.

En base a esta norma y la información que contiene, las empresas crean objetivos para la mejora de sus procesos operativos con la finalidad de controlar los aspectos más importantes de sus actividades de producción o prestación de servicios. Con la certificación, las empresas pueden mejorar notablemente su gestión de calidad y complementar esta aplicación con otros procedimientos relacionados a la estructura, capacitaciones y auditorías a nivel interno y externo.

El objetivo básico de la ISO 9001 es, por tanto, obtener un consenso en cuanto a las soluciones que puedan cumplir con las exigencias de la sociedad y del comercio, tanto para usuarios como para clientes.

Importancia:

Según la ISO 9001

- Marca una ventaja competitiva en el mercado.
- Genera mayor rentabilidad al negocio.
- Aumenta el grado de satisfacción del cliente.
- Reducción de las mermas.
- Mayor estabilidad en el desempeño de las labores.
- La empresa está siempre atenta a las necesidades del cliente.

2.3 Marco Conceptual:

Historia de la Sastrería y Modistería:

Todo comenzó con la creciente importancia del vestido en las cortes europeas, desde finales de la Edad Media y se estableció con el surgimiento de la moda durante el Renacimiento. Los sastres, que anteriormente se ocupaban únicamente de coser, comenzaron a desarrollar una práctica y un arte en el corte, imprescindibles para lograr los cambios de indumentaria deseados.

Los gremios de sastres figuran desde el siglo XIII, regulados por sus propias ordenanzas; organización que vino con ellos a América. Su presencia, se incorporó con la colonia española, perduró con un mismo propósito y diferentes métodos.

Los maestros de sastrería ofrecían a sus colegas el secreto de su ciencia, para cuyo desempeño se requerían, además del dominio de la confección, conocimientos de geometría y manejo del compás, aritmética y esencialmente manejo de los números quebrados. Pese al reconocimiento que tenían los grandes maestros de la sastrería, su oficio de carácter manual los mantenía sometidos a las mismas limitaciones de los artesanos.

Durante el reinado de Felipe IV en España, cuando se hicieron más rígidas las normas tendientes a frenar el lujo en el vestido; se acusaba a los sastres de inducir a sus clientes a la ostentación y derroche, no sólo en las telas, sino, en los detalles de la confección. Al sastre que cortara, hiciera o mandara hacer alguna de las prendas prohibidas, éstas se las podían confiscar, además de multarlo y desterrarlo hasta por dos años; en caso de ser reincidido, podía ser condenado a cuatro años de prisión.

El oficio frecuentemente se traspasaba o traspasa de padres a hijos, sin que ello excluya de cumplir con los requisitos establecidos para ser admitidos en el gremio.

Las Micro y Pequeñas Empresas rubro Sastrería y Modistería:

En la actualidad en el mercado de Buenos Aires muchas personas emprenden el negocio de sastrería y modistería; pero los dueños de dichas micro empresas no todas tienen el conocimiento apropiado para gestionar su negocio solo lo administran a la deriva, y sus trabajadores son muchas veces de su misma familia y lo hacen con la finalidad de solventar sus gastos o por ejercer su profesión técnica pero esto va más allá de lo visto

ya que también suple nuestras necesidades como clientes porque ¿Quién no quiere un arreglo de su prenda de vestir? o ¿Quien no quiere mandarse hacer un prenda de vestir a su gusto? Es por eso que la sastrería y modistería es de mucha utilidad para la sociedad tanto en el sentido de satisfacer las necesidades de nosotros como clientes y el apoyo a la sociedad mediante la fomentación del empleo y generación de utilidades para el país.

Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas rubro Sastrería y Modistería:

La gestión de calidad abarca mucho más de la perspectiva del emprendedor ya que es de suma importancia para las micro empresas porque no solo gestiona la calidad sino ayudara al emprendedor a establecerse sistemas diferentes para brindar un producto o servicio de calidad pero no solo el producto y servicio sí no toda la micro empresa para tener un buen manejo de ella y así poder satisfacer las necesidades del cliente y la buena gestión del personal ya que ellos son la base fundamental de las empresas.

Gestión de calidad:

La Gestión de calidad es más que todo es la adecuada administración de la elaboración del producto, distribución del producto y venta del producto con una mejor calidad y servicio para así poder priorizar a nuestros clientes y futuros consumidores.

III.- HIPÓTESIS

Respecto a la formulación de la hipótesis de la presente investigación, no se planteó la hipótesis debido a que es descriptiva.

IV.- METODOLOGÍA

4.1. Diseño:

Para la elaboración de este trabajo de investigación se utilizó el diseño No experimental - transversal, descriptiva y cuantitativa.

Es no experimental porque no se alteraron las variables, se observó el fenómeno para poder saber la realidad del contexto.

El estudio es transversal porque se realizó en un tiempo determinado.

La investigación fue descriptiva porque sólo se limitó a describir las variables en estudio y por último fue cuantitativa ya que se aplicó instrumentos de medición.

4.2. Población y Muestra:

Se utilizó una población muestral de 10 Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio rubro sastrería y modistería en el mercado buenos aires, nuevo Chimbote, 2015.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores:

	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	MEDICION
GESTIÓN DE CALIDAD	La Gestión de calidad es más que todo es la adecuada administración de la elaboración del producto, distribución del producto y venta del producto con una mejor calidad y servicio para así poder priorizar a nuestros clientes y futuros consumidores.	Término de la Gestión de Calidad.	Conoce Desconoce	Nominal
		Técnicas de la Gestión de calidad.	Benchmarking Red corporativas Las 5 C Outsourcing Otros	Nominal
		La capacitación ayudaría a realizar una Gestión de Calidad.	Si No	Nominal
		Técnicas del rendimiento del personal.	Observación Evaluación Escala de puntuaciones Evaluación 360° Otros	Nominal
		Dificultades en la implementación de la Gestión de Calidad.	Poca iniciativa Aprendizaje lento No se adapta a los cambios Desconocimiento del puesto Otros	Nominal
		La rotación del personal impide la Gestión de Calidad.	Sí No	Nominal
		La Gestión de Calidad le permite desarrollarse.	Clientes satisfechos Mayor clientela Fidelizar a los clientes	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

La técnica que se utilizó para poder realizar la recolección de datos fue por medio de una encuesta.

Instrumentos:

Para poder realizar la encuesta se utilizó un cuestionario tanto para los dueños como para las Micro y pequeñas empresas y la variable en estudio.

4.5 Plan de análisis:

PLAN DE ANÁLISIS

Una vez recolectado los datos se procedió hacer un análisis descriptivo y para tabular todos los datos se usó de los programas de Microsoft Word y Excel.

El programa de Microsoft Word al ser un procesador de texto nos permitió transferir toda la información que se recolecto para poder reservarlo ahí y posteriormente ser revisado

También se utilizó el programa de Microsoft Excel ya que nos permitió realizar los gráficos, tabulaciones de lo que logramos recolectar para poder realizarlo en la hoja de cálculo de Excel.

4.6. Matriz de consistencia:

Problema	Objetivos	VARIABLES	Hipótesis	Población y Muestra	Método y diseño	Técnicas e Instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro sastrería y modistería en el Mercado Buenos Aires; distrito de Nuevo Chimbote, 2015.	<p>General: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro sastrería y modistería en el Mercado Buenos Aires; distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p> <p>Específicos: Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio -</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Respecto a la formulación de la hipótesis de la presente investigación, no se planteó la hipótesis debido a que es descriptiva.	Se utilizó una población muestral de 10 Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio sastrería y modistería en el mercado buenos aires, nuevo Chimbote, 2015.	Para la elaboración del presente trabajo de investigación no se utilizó el diseño No experimental - transversal, descriptiva y cuantitativa. Fue no experimental porque no se trataba de alterar las variables, se observó el fenómeno para poder saber la realidad del contexto.	<p>Técnicas: La técnica que se utilizó para poder realizar la recolección de datos fue por medio de una encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p>

<p>sastrería y modistería en el Mercado Buenos Aires; distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p> <p>Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro sastrería y modistería en el Mercado Buenos Aires; distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p> <p>Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro sastrería y modistería en el Mercado Buenos Aires; distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p>					<p>El estudio fue transversal porque se realizó en un tiempo determinado.</p> <p>La investigación fue descriptiva porque sólo se limitó a describir las variables en estudio y por último fue cuantitativa ya que se aplicó instrumentos de medición.</p>	<p>Para poder realizar la encuesta se utilizó un cuestionario tanto para los dueños como para las micro y pequeñas empresas y la variable en estudio.</p>
--	--	--	--	--	---	---

4.7 Principios éticos:

- Esta investigación es confiable porque los datos que fueron obtenidos son conforme a la verdadera situación que está pasando en la realidad a la misma vez esta investigación pueda servir de ayuda para nuevas investigaciones, pero sobre todo se respeta a todos los derechos de las personas mediante sus opiniones.

V.- RESULTADOS:

Tabla N° 01: Características generales de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro sastrería y modistería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Datos generales:	Número de MYPES	Porcentaje
Edad (años)		
18 – 30	3	30,0
31 – 50	4	40,0
51 a más	3	30,0
Total	10	100,0
Sexo		
Masculino	0	0,0
Femenino	10	100,0
Total	10	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	5	50,0
Técnica	4	40,0
Universitaria	1	10,0
Total	10	100,0
Cargo		
Dueño	7	70,0
Representante	3	30,0
Total	10	100,0
Tiempo que desempeña en el cargo (años)		
0 a 3	5	50,0
4 a 6	2	20,0
7 a más	3	30,0
Total	10	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro sastrería y modistería Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

Tabla N °02. Características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro sastrería y modistería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

De la Empresa:	Número de MYPES	Porcentaje
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)		
0 a 3	3	30,0
4 a 6	3	30,0
7 a más	4	40,0
Total	10	100,0
Número de colaboradores		
1 a 5 trabajadores	10	100,0
6 a 10 trabajadores	0	0,0
11 a más trabajadores	0	0,0
Ninguno	0	0,0
Total	10	100,0
Su empresa se creó para:		
Generar ganancia	4	40,0
Subsistencia	6	60,0
Total	10	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro sastrería y modistería Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

Tabla N° 03: Características de la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro sastrería y modistería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015

Gestión de la calidad	Número de MYPES	Porcentaje
Conoce el término gestión de calidad		
Si	6	60,0
No	4	40,0
Total	10	100,0
Técnicas Modernas		
Benchmarking	5	50,0
Red-corporativas	0	0,0
Empowerment	0	0,0
Las 5 C	0	0,0
Outsourcing	0	0,0
Otros	5	50,0
Total	10	100,0
La capacitación le ayudaría a realizar una gestión de calidad		
Sí	9	90,0
No	1	10,0
Total	10	100,0
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	5	50,0
La evaluación	4	40,0
Escala de puntuaciones	1	10,0
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	10	100,0
Dificultades del personal		
Poca Iniciativa	6	60,0
Aprendizaje lento	4	40,0
No se adapta a los cambios	0	0,0
Desconocimiento del puesto	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	10	100,0
La excesiva rotación del personal le impide una adecuada gestión de la calidad		
Sí	7	70,0
No	3	30,0
Total	10	100,0
La gestión de calidad le permite desarrollarse como empresa		
Clientes satisfechos	3	30,0
Mayor clientela	6	60,0
Fidelización al cliente	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro sastrería y modistería Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

5.2 Análisis de resultados

Discusión:

Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas.

Con respecto a la edad del representante. El 40 % de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años (Tabla N° 01). Estos resultados coinciden con **Pineda (2014)** el cuál mencionó que el 50% de los representantes de las tienen de 31 a 40 años, a su vez coinciden con los resultados encontrados por **Ríos (2014)** quien mencionó que el 35% de los representantes tienen entre 35 a 44 años. Esto demuestra que la mayoría relativa de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro sastrería y modistería en el mercado Buenos Aires distrito de Nuevo Chimbote, 2015 están siendo dirigidas por personas adultas de 31 a 50 años, esto se debe a las experiencias obtenidas en el manejo de negocios y en el rubro que desempeñan.

En cuanto al género del representante. El 100% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas son de género femenino (Tabla N° 01). Estos resultados coinciden con **Ríos (2014)** el cuál mencionó que el 65% de los representantes son de género femenino, a su vez coincide con **Rondoy (2014)** quien indica que el 60% de los representantes son de género femenino. Pero se contrasta con los resultados encontrados por **Neciosup (2014)** el cual indica que el 64% de los representantes son de género masculino y por último contrasta con los resultados **Pineda (2014)** el cuál determina que el 90% de los representantes son de género masculino. Esto manifiesta que la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro sastrería y modistería en el mercado Buenos Aires distrito de Nuevo Chimbote, 2015 están siendo dirigidas por personas de género femenino debido a que tienen más expectativas y experiencias en el rubro a que se dedican.

En cuanto al grado de instrucción del representante. El 50% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen grado de instrucción secundaria (Tabla N° 01). Estos resultados contrasta con **Pineda (2014)** el cuál menciona que el 70% de los representantes tienen estudios técnicos, a su vez contrasta con **Ríos (2014)** quien indica que el 60% tienen estudios técnicos y también contrasta con **Neciosup (2014)** quien determina que el

26% tienen estudios universitarios. Esto revela que la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro sastrería y modistería en el mercado Buenos Aires distrito de Nuevo Chimbote, 2015 tiene estudios secundarios completos esto demuestra que los representantes no tienen los conocimientos suficientes sobre el manejo de su micro y pequeña empresa, pero sí cuentan con las experiencias obtenidas en el rubro.

Con relación al cargo de los representantes. El 70% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas indican ser dueños (Tabla N° 01). Estos resultados coinciden con **Neciosup (2014)** el cual indica que el 60% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas son dueños. Esto revela que la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro sastrería y modistería en el mercado Buenos Aires distrito de Nuevo Chimbote, 2015 están siendo dirigidas por los propios dueños.

Con respecto al tiempo que desempeñan en el cargo de las Micro y pequeñas empresas. El 50% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas permanecen desempeñando de 0 a 3 años (Tabla N° 01). Estos resultados contrastan con **Ríos (2014)** el cual indica que el 50% llevan desempeñando en el cargo de 5 a 7 años. Esto revela que la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro sastrería y modistería en el mercado Buenos Aires distrito de Nuevo Chimbote, 2015 llevan desempeñándose en el cargo más de 0 a 3 años, esto depende que los representantes sí están permaneciendo en la Micro y pequeña empresa.

REFERENTE A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Con relación al tiempo de permanencia de la empresa en el rubro. El 40% de las Micro y pequeñas empresas llevan permaneciendo de 7 a más años (Tabla N°2). Estos resultados coinciden con **Rondoy (2014)** quien indica que el 40% de las Micro y pequeñas empresas llevan en el rubro de 7 a 8 años. Esto demuestra que la mayoría relativa de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro sastrería y modistería en el mercado Buenos Aires distrito de Nuevo Chimbote, 2015 llevan permaneciendo de 7 a más años en el rubro, esto se debe a que las empresas tienen innovaciones o brindan un excelente servicio.

En cuanto al número de colaboradores. El 100% de las Micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 colaboradores (Tabla N° 02). Estos resultados coinciden con **Rondoy (2014)** el cual indica que el 45% tiene de 1 a 2 colaboradores. Pero se contrasta **Neciosup (2014)** quien menciona que el 48% tiene de 6 a 10 colaboradores. Esto demuestra que la mayoría relativa de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro sastrería y modistería en el mercado Buenos Aires distrito de Nuevo Chimbote, 2015 tienen de 1 a 5 colaboradores, debido a que las empresas en el rubro necesitan de los colaboradores para el buen desempeño de las necesidades del cliente.

Con respecto al objetivo de la creación de la Micro y pequeña empresa. El 60% de las Micro y pequeñas empresas se crearon para subsistencia (Tabla N° 02). Estos resultados contrasta con **Neciosup (2014)** el cual menciona que el 62% se creó para maximizar ganancias a su vez contrasta con los resultados de **Ríos (2014)** quien mencionó que el 45% de las Micro y pequeñas empresas se creó para generar ingresos. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro sastrería y modistería en el mercado Buenos Aires distrito de Nuevo Chimbote, 2015 se crearon para subsistencia, debido a que las personas por motivos económicos crean una pequeña empresa que les genere ganancias para sustentarse día a día.

CARACTERÍSTICAS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Con relación a conocer el término de la gestión de calidad. El 60% sí conoce el término de gestión de calidad (Tabla N° 03). Estos resultados coinciden con **More (2014)** el cuál menciona que el 70% sí conoce el termino gestión de calidad. Pero se contrasta con **Vilchez (2012)** el cual indica que el 66.67% no conoce el término de gestión de calidad, a su vez contrasta con **Rondoy (2014)** el cuál menciono que el 65% tampoco conoce el término de gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro sastrería y modistería en el mercado Buenos Aires distrito de Nuevo Chimbote, 2015 conocen el término de gestión de calidad; esto debido a que con la experiencia que tienen en el rubro los representantes adquirieron los conocimientos sobre la gestión de calidad.

En cuanto a las técnicas de la gestión de calidad. El 50% utiliza las técnica de Benchmarking (Tabla N° 03). Estos resultados contrastan con **Neciosup (2014)** quien indica que el 41% utilizo la técnica del liderazgo. Esto demuestra que la mayoría relativa de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro sastrería y modistería en el mercado Buenos Aires distrito de Nuevo Chimbote, 2015 utiliza la técnica del benchmarking, debido a que los representantes sienten que les es más conveniente realizar esta técnica ya que va acorde con las necesidades de la Micro y pequeña empresa.

Con respecto a los representantes sí creen que la capacitación a su personal le ayudaría realizar una gestión de calidad. El 90% menciona que sí (Tabla N° 03). Estos resultados coinciden con **Vilchez (2012)** quien resaltó que el 55% sí conoce el término de gestión de calidad, a su vez **Rondoy (2014)** indico que el 53.3% también conocen el termino de gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro sastrería y modistería en el mercado Buenos Aires distrito de Nuevo Chimbote, 2015 sí están seguros que la capacitación ayudaría a realizar una gestión de calidad ya que esto les ayudaría a brindar un mejor servicio y tener un personal mejor capacitado.

En relación con las técnicas de rendimiento del personal. El 50% mencionó que utiliza la técnica de observación (Tabla N° 03) Esto demuestra que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro sastrería y modistería en el mercado Buenos

Aires distrito de Nuevo Chimbote, 2015 utiliza la técnica de observación debido que se le es más fácil medir el rendimiento de su personal a través de la observación.

Con respecto a las dificultades que existen en la implementación de la gestión de calidad. El 60% señaló que tendría poca iniciativa (Tabla N° 03). Esto demuestra que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro sastrería y modistería en el mercado Buenos Aires distrito de Nuevo Chimbote, 2015 tendría un poco iniciativa al implementar la gestión de calidad en su empresa esto se debe a que el personal no estaría en optimas situaciones para implementar la gestión de calidad aparte que también les demandaría gastos.

En relación a la excesiva rotación del personal impide una adecuada gestión de calidad. Esto demuestra que el 70% resalto la excesiva rotación que sí impide una adecuada gestión de calidad (Tabla N°3). Esto demuestra que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro sastrería y modistería en el mercado Buenos Aires distrito de Nuevo Chimbote, 2015 sí está de acuerdo que el rotar a su personal periódicamente le impide tener una buena gestión de calidad dentro de su empresa debido a que primero tendría que buscar un personal adecuado luego capacitarlo y esto dificultaría a la calidad del servicio y del producto que brinda.

En cuanto a percibe que la gestión de calidad le permite desarrollarse cómo empresa. Esto demuestra que el 60% percibe que le permite desarrollarse ya que obtiene mayor clientela (Tabla N° 03). Estos resultados contrastan con **Neciosup (2014)** el cual indica que el 26% percibe que se desarrolla en tener mayor calidad. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro sastrería y modistería en el mercado Buenos Aires distrito de Nuevo Chimbote, 2015 la gestión de calidad le permite desarrollarse en tener mayor clientela debido a que sí la empresa brinda un servicio de calidad o sí los productos que ofrece es de calidad la clientela aumentará.

VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- La mayoría relativa tiene de 31 a 50 años (40%). La totalidad son de género femenino (100%). La mayoría tiene grado de instrucción secundaria (50%), la mayoría son dueños (70%) y la mayoría llevan desempeñándose en el cargo de 0 a 3 años (50%).

- La mayoría relativa lleva permaneciendo en la empresa en el rubro de 7 a más años (40%). La totalidad tiene de 1 a 5 colaboradores (100%) y la mayoría creó su empresa para subsistencia (60%).

- La mayoría conoce el término de gestión de calidad (60%), la mayoría utiliza la técnica del benchmarking (50%), la mayoría sí creen que la capacitación a su personal le ayudaría a realizar una gestión de calidad (90%), la mayoría utiliza la técnica de observación para medir el rendimiento de su personal (50%), la mayoría señaló que tendrían poca iniciativa si se implementa la gestión de calidad (60%), la mayoría recalcó que la excesiva rotación a su personal sí impide una adecuada gestión de calidad (70%), la mayoría percibe que la gestión de calidad le permite desarrollarse como empresa obteniendo así mayor clientela (60%)

6.2. Recomendaciones:

El problema mayoritario encontrado es el grado de instrucción de los representantes de las Micro y pequeñas empresas el cual tiene solo el grado de educación secundario esto representado con un (50%) este problema es muy perjudicial para los Micro empresarios debido a que no tienen los conocimientos necesarios para enfocarse en el crecimiento de pequeño negocio, la mayoría solo cuenta con experiencia mas no con estudio que acrediten su nivel empresarial.

Otro problema que se halla es el (60%) que se encuentra en la poca iniciativa que tiene el personal para adaptarse a los cambios que quiera implementar el representante esto se debe a que tal vez no pudo haber una buena capacitación con el personal no solo del trabajo que se realizara en dicha Micro y pequeña empresa, también en el ámbito organizacional es por ello que se recomienda involucrar al personal en todas las nuevas decisiones que se tome para la mejoría de la Micro y pequeña empresa.

Como último problema encontrado es la excesiva rotación del personal representado en un (30%) la sugerencia que se da es tener personal estable para que se evite así los gastos de búsqueda de nuevo personal, o las instrucciones y enseñanzas que se le daría al nuevo personal.

VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cruz, A. (2015) ISO 9000 (11 de noviembre del 2015), Recuperado de <http://produccionsa.blogspot.pe/2015/10/iso-900.html>
- Cuadrilla, B. (2012) Historia de la sastrería y modistería (26 de noviembre del 2015). Recuperado de <http://www.uaa.mx/centros/ccdc/cuaadrilla/?p=818>
- Gómez, S. (2009) Capitulo 3: La situación de la Pyme en México. (20 de octubre del 2015). Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lni/hernandez_t_ja/capitulo3.pdf
- González, C. (2007) 14 Puntos de la Calidad según Edwards Deming (20 de Marzo del 2018). Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/14-puntos-de-la-calidad-segun-edwards-deming/>
- Hernández, S. (2014). Gestión de calidad, marketing y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, Año 2014. (01 de noviembre del 2015). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037811>
- Huamán, J. (2009). Las MYPES en el Perú. (11 de Noviembre del 2015), Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>
- ISO 9001 (2014) Objetivos y beneficios del sistema de gestión de calidad ISO 9001. (12 de Noviembre del 2015). Recuperado de <http://blogdecalidadiso.es/objetivos-y-beneficios-del-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>

Lastra, M. (2013) Problemas de gestión en las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú. (20 de Octubre del 2015). Recuperado de <http://www.administracionmoderna.com/2013/05/porque-fracasan-las-mypes.html>

Ministerio de la producción (2012) Crece con calidad, (15 de Octubre del 2015). Recuperado de <http://www.crecemype.pe/portal/index.php/servicio-de-desarrollo-empresarial/principal>

Ministerio de trabajo (2013) ley N°30056. (11 de Noviembre del 2015). Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf

Pineda, S. (2014) Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transporte turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014. (01 de Noviembre del 2015). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038636>

Ríos, M. (2015) Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco, año 2014. (01 de Noviembre del 2015). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037587>

Rondoy, M. (2014) Caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana región Piura año 2014. (01 de Noviembre del 2015). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038613>

Sánchez, B. (2006) Las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú. Su importancia y propuesta tributaria. (15 de Octubre del 2015). Recuperado de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/primera13.pdf>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2003) Ley n° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. (11 de Noviembre del 2015). Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Vásquez, C (2013) Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (15 de Octubre del 2015). Recuperado de <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

Vílchez, J. (2013) Gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) año 2012. (01 de Noviembre del 2015). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034422>

Zuta, M. y Wiese, A. (2009) Una Micro y Pequeña Empresa de calidad (20 de Octubre del 2015). Recuperado de http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/MYPE_CALIDAD.

Anexos

Cronograma de actividades para la elaboración del informe de tesis.

FECHA ACTIVIDAD	2015		2016		2017																
	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Elaboración del proyecto de investigación.		X																			
Trabajo de campo.			X																		
Pre informe de tesis.				X																	
Presentación de las páginas preliminares del informe final de investigación.					X																
Revisión de literatura.							X														
Revisión de la Metodología de la investigación.									X												
Revisión de Resultados de la investigación.										X											
Revisión de Análisis de los											X										

resultados de la investigación .																			
Revisión de Conclusiones y Recomendaciones.										X									
Revisión de Referencias Bibliográficas.										X									
Revisión de Anexos.										X									
Presentación de informe final de investigación.														X					
Presentación del artículo científico.														X					
Ponencia.														X					
Aprobación del Informe final de investigación.																			X

Cuadro de presupuesto

Detalle	Cantidad	Precio	
		Unitario	Total
Lapicero	1.00	S/. 1.00	S/. 1.00
Usb	1 Unidad	S/34.00	S/. 34.00
Papel Bond	2 ciento	S/. 5.00	S/. 10.00
Internet	60 Horas	S/. 1.00	S/. 60.00
Impresiones	140 hojas	S/. 0.30	S/. 42.00
Pasajes	20	S/. 3.00	S/. 60.00
Taller Cocurricular		S/. 1700.00	S/. 1700.00
COSTOS TOTALES			S/.1907.00

FINANCIAMIENTO: Autofinanciado

CUADRO DE SONDEO:

Nº	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	REPRESENTANTE
1	Sastrería “LUCÍA”	Mercado Buenos Aires puesto 38	Lucía Cribillero
2	Confecciones de ropa “NANCY”	Mercado Buenos Aires puesto 49	Nancy Campos
3	Confección de ropa “JUANITA”	Mercado Buenos Aires puesto 82	Juana Hernández
4	Confección de ropa “ARREGLITOS”	Mercado Buenos Aires puesto 36	Ana María de la Cruz
5	Confección de ropa “MI ANGEL”	Mercado Buenos Aires puesto 33	Leoncio Huerta
6	Confección de ropa “TANIA”	Mercado Buenos Aires puesto 66	Tania Orellana
7	Sastrería “MIMIAN”	Mercado Buenos Aires puesto 67	Mimian Pérez
8	Confecciones “NAVARRO”	Mercado Buenos Aires puesto 80	Mandy Navarro
9	Sastrería “VELASQUEZ”	Mercado Buenos Aires puesto 72	Yaneth Velásquez
10	Confecciones “JULIA”	Mercado Buenos Aires puesto 65	Julia Torres



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación de tesis titulado “CARACTERIZACIÓN

DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO SASTRERÍA Y MODISTERÍA EN EL MERCADO BUENOS AIRES DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2015”

Tesis que servirá para obtener el título profesional de licenciado en administración

GENERALIDADES

1.1 REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LA MICRO Y PEQUEÑAS

EMPRESAS

1. Edad del representante legal de la Micro y pequeñas empresas

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

2. Sexo del representante legal de la micro y pequeña empresas

- a) Masculino
- b) Femenino

3. ¿Cuál es el Grado de instrucción del representante legal de la Micro y pequeñas empresas?

a) Sin instrucción

b) Primaria

c) Secundaria

d) Superior no universitaria

e) Superior universitaria

4. ¿Cuál es el Cargo del representante legal de la Micro y pequeña empresa?

a) Dueño

b) Administrador

c) Gerente

5. ¿Tiempo que desempeña el cargo el representante legal de la Micro y pequeña empresa?

a) 1 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

1.2 REFERENTE A 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. Su empresa se creó para:

a) Generar ganancia

b) Subsistencia

c) Dar empleo a familiares

8. Número de trabajadores

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

9. Sus trabajadores son:

- a) Permanentes
- b) Eventuales

2. VARIABLE

REFERENTE A LA GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el término gestión de calidad?

- a) si
- b) no

11. ¿Su empresa cuenta con actividades de gestión de calidad?

a) si

b) no

12. ¿Usted ha implementado nuevas mejoras para brindar un servicio de calidad?

a) si

b) no

13. Para usted las mejoras fueron:

a) sencillo

b) regular

c) difícil

d) engorroso

14. ¿Adquiere ventajas al brindar un servicio de calidad?

a) si

b) no

15. ¿Qué tipo de ventajas?

a) Aumento de ventas

b) Clientes más satisfechos

c) Menos competitividad

d) Fidelización de los clientes

16. ¿Conoce o sabe sobre la ISO 9001?

a) no

b) si

**I. HOJA DE TABULACIÓN
REFERENTE A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

Preguntas	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta (F.A.)	Frecuencia Relativa (%)
1. Edad del representante legal de la Micro y pequeñas empresas	a) 18-30 años	III	3	30,0
	b) 31-50 años	III	4	40,0
	c) 51 a más años	III	3	30,0
	Total		10	100,0
2. Género del representante	a) Masculino		0	0,0
	b) Femenino	III III	10	100,0
	Total	10	10	100,0
3. Grado de instrucción del representante	a) Sin instrucción		0	0,0
	b) Primaria		0	0,0
	c) Secundaria	III III	5	50,0
	d) Técnica	III	4	40,0
	e) Universitaria	I	1	10,0
	Total	10	10	100,0
4. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la Micro y pequeña empresa?	a) Dueño	III II	7	70,0
	b) Representante	III	3	30,0
	Total	10	10	100,0
5. Tiempo que desempeña el cargo el representante de la Micro y pequeña empresa	a) 0 a 3 años	III III	5	50,0
	b) 4 a 6 años	II	2	20,0
	c) 7 a más años	III	3	30,0
	Total	10	10	100,0

REFERENTE A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6. ¿Cuánto tiempo de permanencia tiene la empresa en el rubro?	a) 0 a 3 años	III	3	30,0
	b) 4 a 6 años	III	3	30,0
	c) 7 a más años	III	4	40,0
	Total	10	10	100,0
7. Número de colaboradores	a) 1 a 5 trabajadores	III III	10	100,0
	b) 6 a 10 trabajadores	10	0	0,0
	c) 11 a más trabajadores		0	0,0
	d) Ninguno		0	0,0
	Total		10	100,0
8. Objetivo de la creación	a) Generar ganancia	III	4	40,0
	b) Subsistencia	III I	6	60,0
	Total	10	10	100,0

REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

9. ¿Conoce el término gestión de calidad?	a) Si	III I	6	60,0
	b) No	III	4	40,0
Total		10	10	100,0
10. ¿Utiliza técnicas modernas de la gestión de calidad?	a) Benchmarking	III	5	50,0
	b) Red-corporativas		0	0,0
	c) Las 5 C		0	0,0
	d) Outsourcing		0	0,0
	e) Otros	III	5	50,0
Total		10	10	100,0
11. ¿Cree usted que la capacitación a su personal le ayudaría a realizar una gestión de calidad?	a) Si	III III	9	90,0
	b) No	I	1	10,0
Total		10	10	100,0
12. ¿Cuáles son las técnicas que utiliza para medir el rendimiento de su personal?	a) La observación	III	5	50,0
	b) La evaluación	III	4	40,0
	c) Escala de puntuaciones	I	1	10,0
	d) Evaluación de 360°	10	0	0,0
	e) Otros		0	0,0
Total		10	10	100,0
13. ¿Qué dificultades existen en la implementación de la gestión de calidad?	a) Poca iniciativa	III I	6	60,0
	b) Aprendizaje lento	III	4	40,0
	c) No se adapta a los cambios		0	0,0
	d) Desconocimiento del puesto		0	0,0
	e) Otros		0	0,0
Total		10	10	100,0
14. ¿La excesiva rotación del personal le impide una adecuada gestión de calidad?	a) Si	III II	7	70,0
	b) No	III	3	30,0
Total		10	10	100,0
15. ¿Percibe usted que la gestión de calidad le permite desarrollarse como empresa?	a) Clientes satisfechos	III	3	30,0
	b) Mayor clientela	III I	6	60,0
	c) Fidelización al cliente	I	1	10,0
Total		10	10	100,0

FIGURAS

1.-Respecto a las características de los representantes

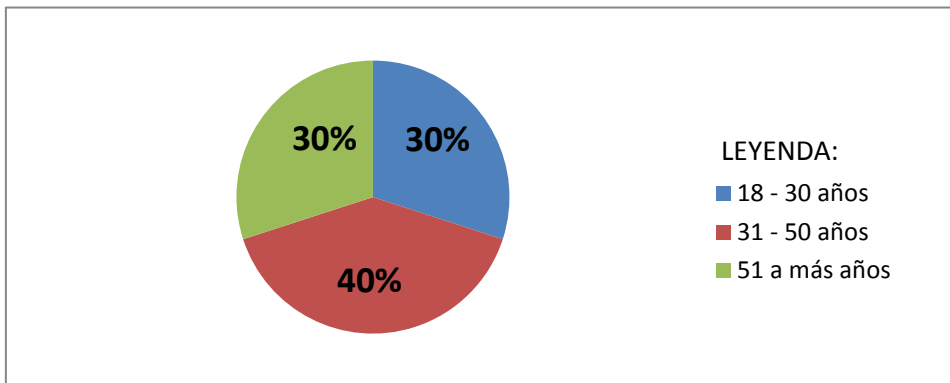


Figura 1: Edad

Fuente: Tabla 01

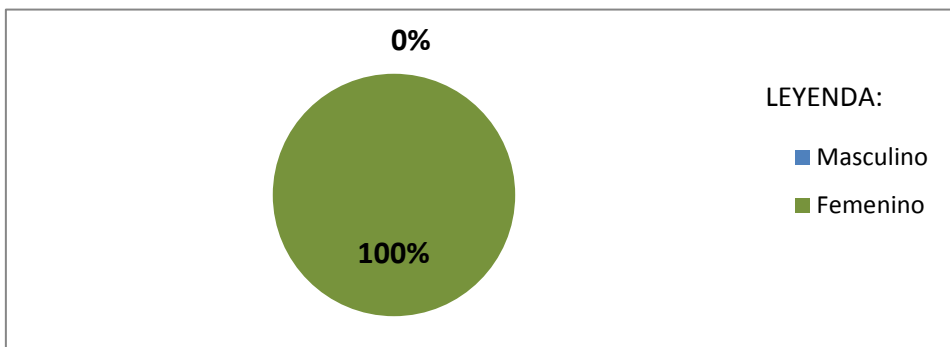


Figura 2: Sexo

Fuente: Tabla 01

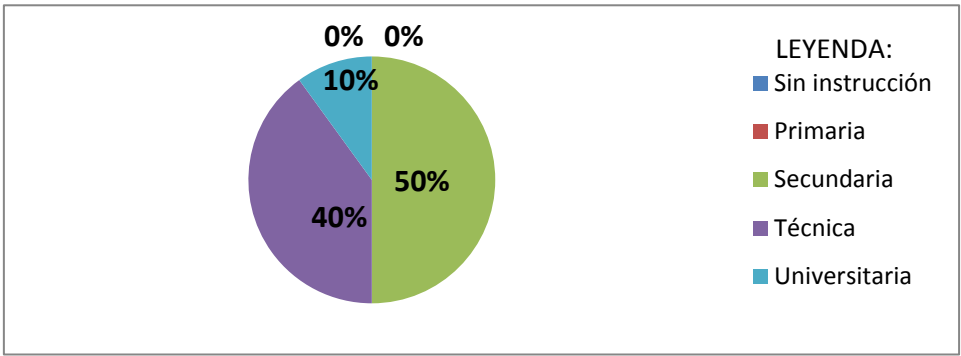


Figura 3: Grado de instrucción

Fuente: Tabla 01

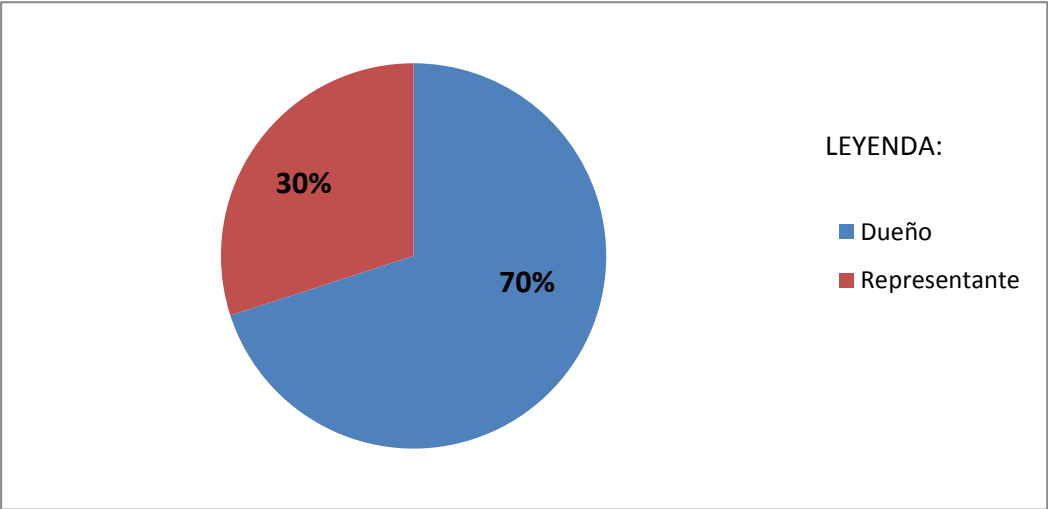


Figura 4: Cargo

Fuente: Tabla 01

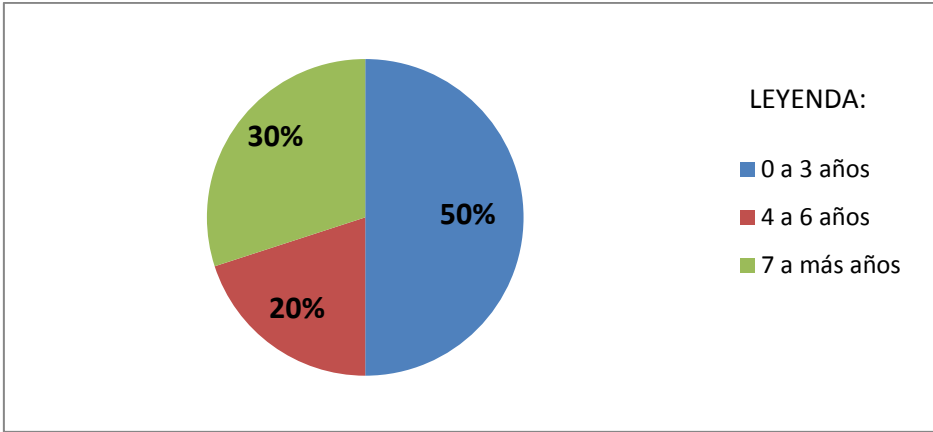


Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente: Tabla 01

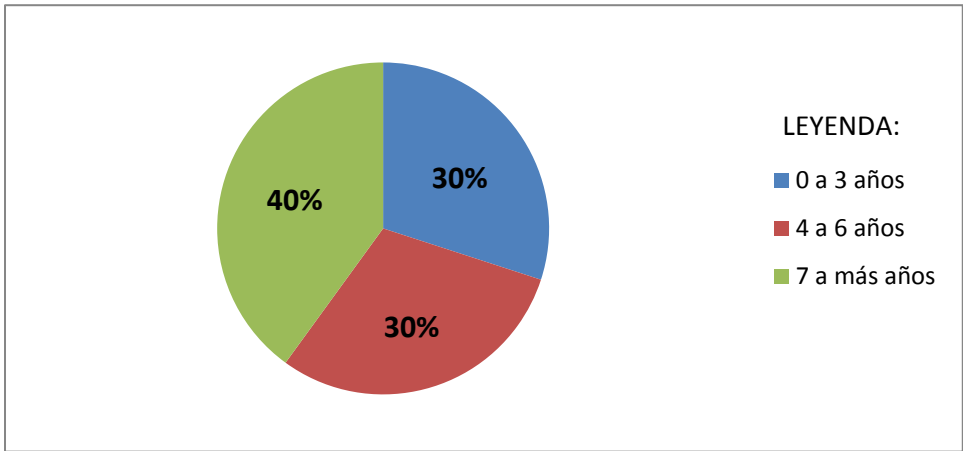


Figura 6: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente: Tabla 02

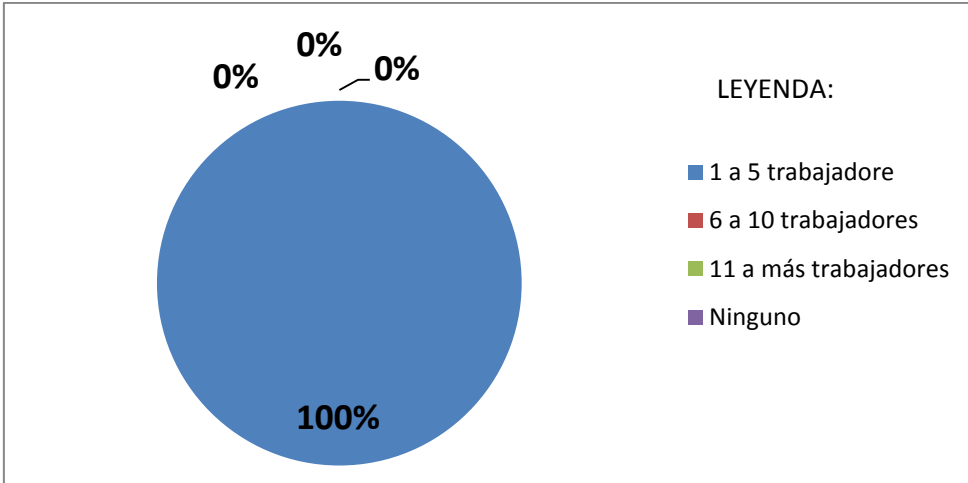


Figura 7: Número de colaboradores

Fuente: Tabla 02

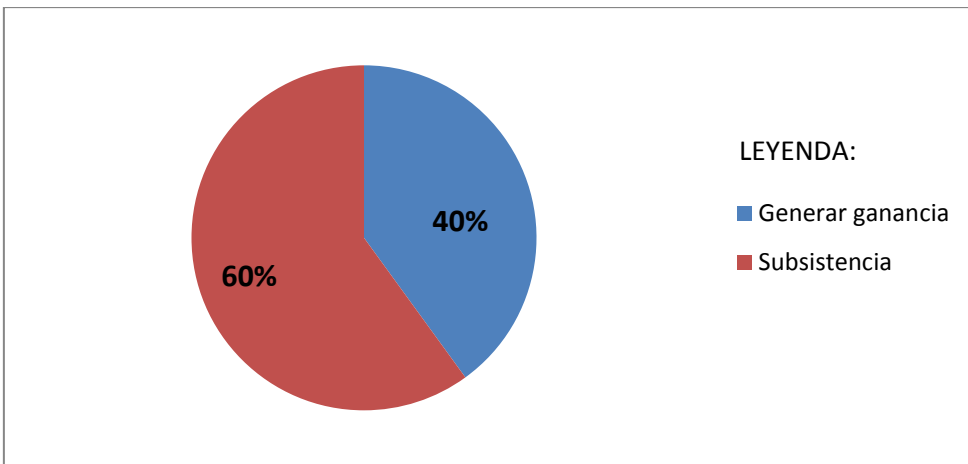


Figura 8: Su empresa se creó para

Fuente: Tabla 02

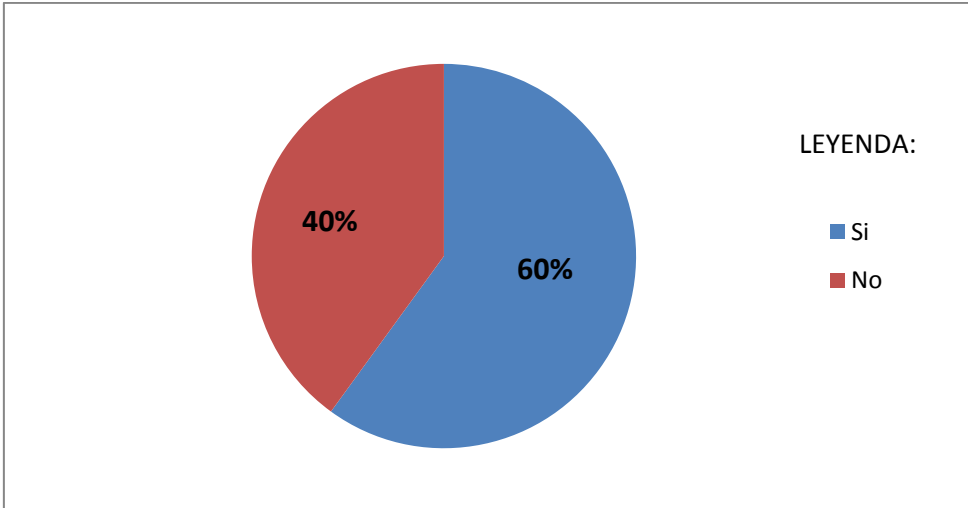


Figura 9: Conoce el término gestión de calidad

Fuente: Tabla 03

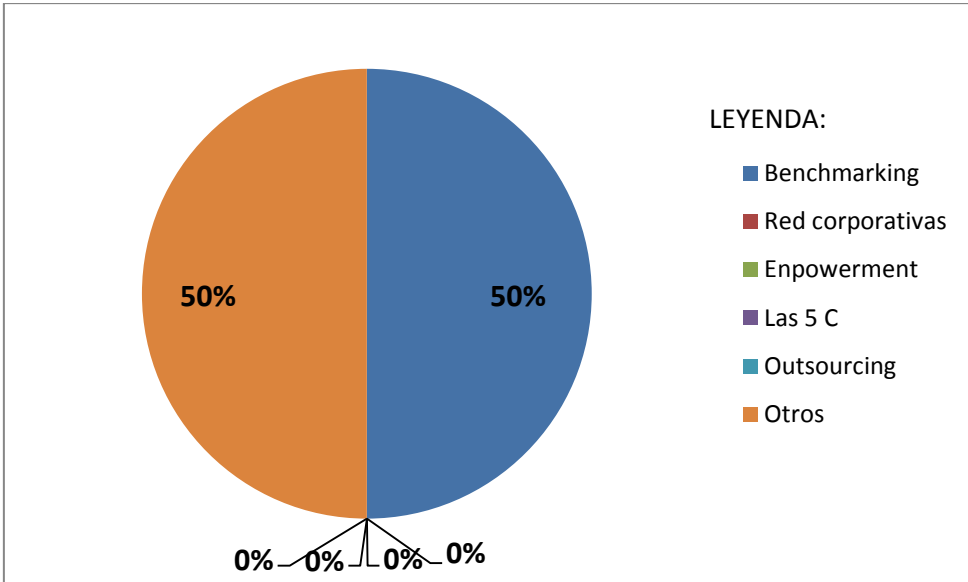


Figura 10: Técnicas modernas

Fuente: Tabla 03

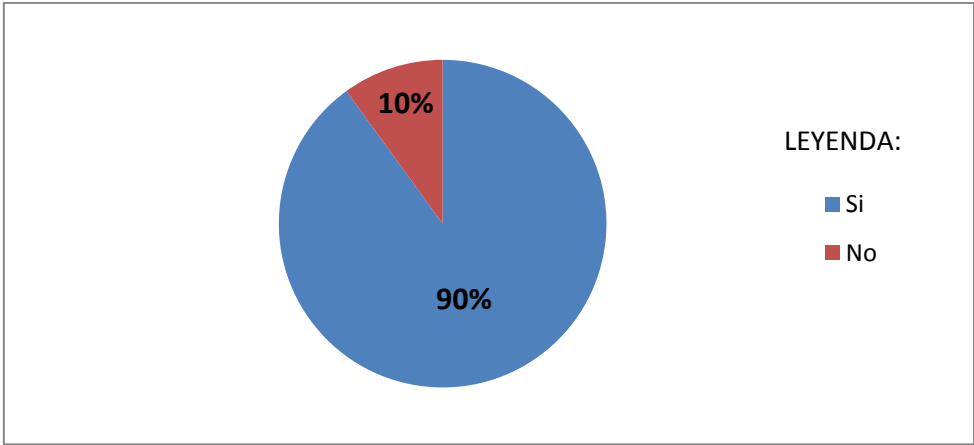


Figura 11: La capacitación le ayudaría a realizar una gestión de calidad

Fuente: Tabla 03

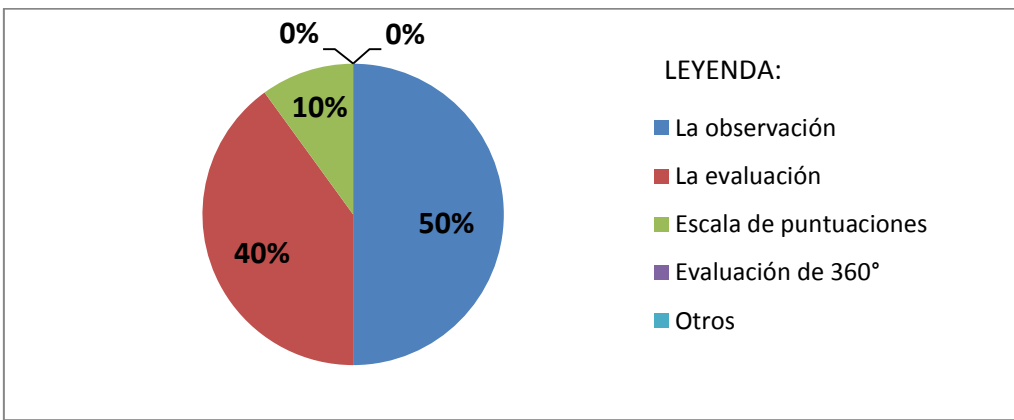


Figura 12: Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente: Tabla 03

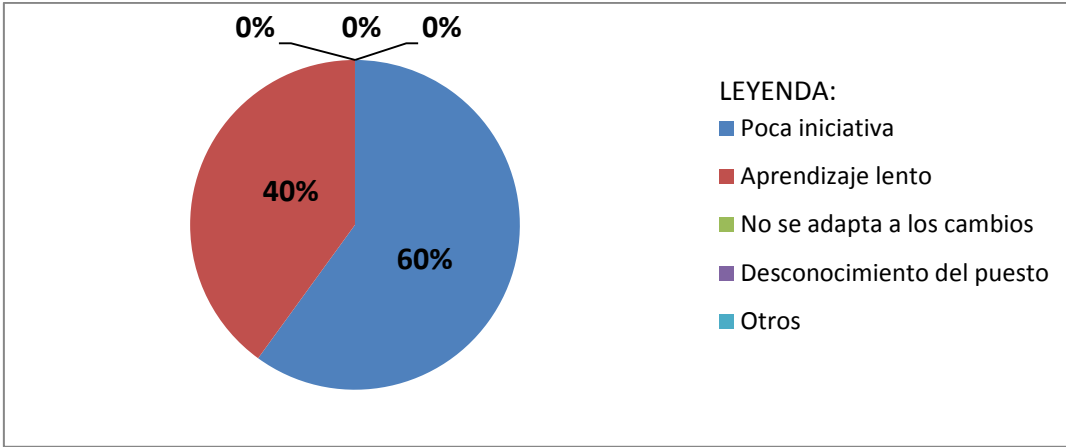


Figura 13: Dificultades del personal

Fuente: Tabla 03

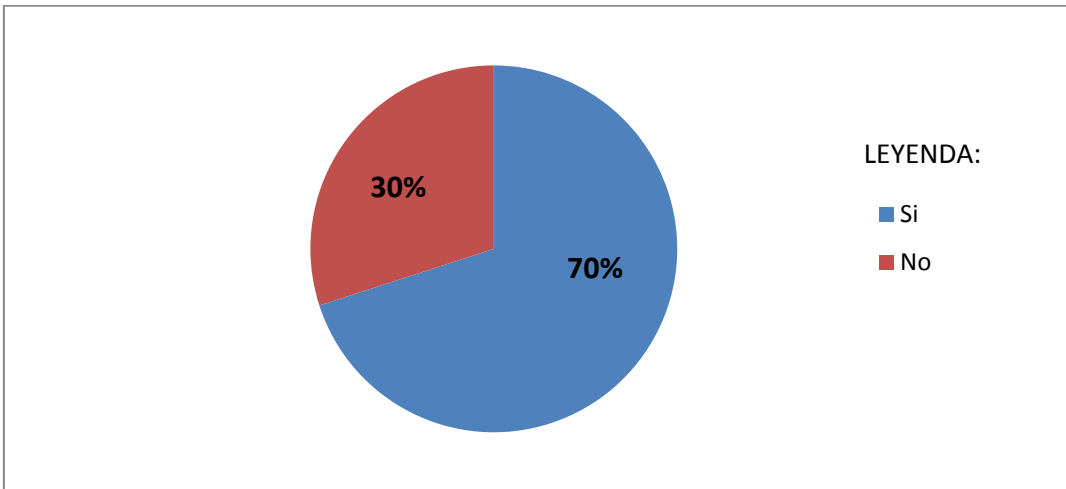


Figura 14: La excesiva rotación del personal le impide una adecuada gestión de la calidad

Fuente: Tabla 03

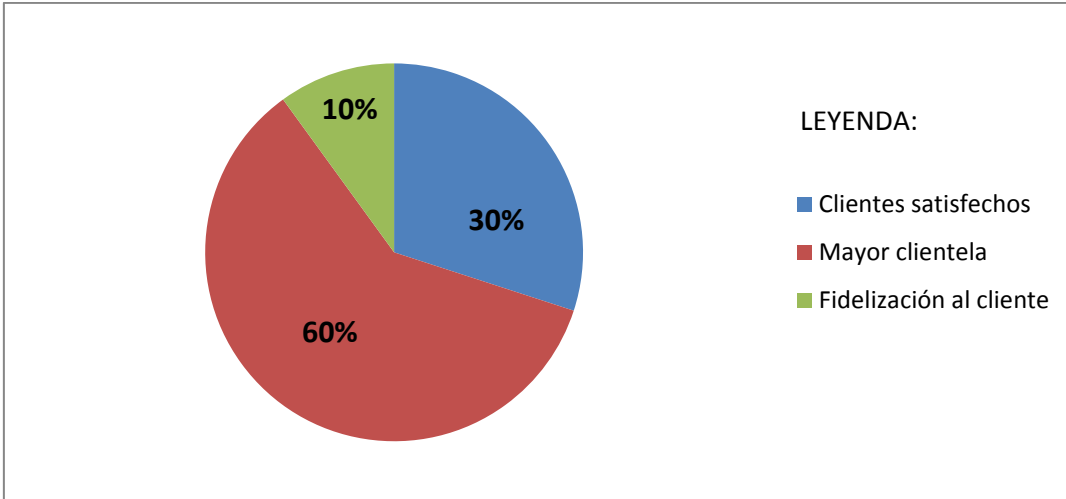


Figura 15: La gestión de calidad le permite desarrollarse como empresa

Fuente: Tabla 03