



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR:
PRODUCCIÓN – RUBRO: CONFECCIÓN DE POLOS,
URBANIZACIÓN SAN HILARIÓN, DISTRITO DE SAN
JUAN DE LURIGANCHO, PROVINCIA DE LIMA,
DEPARTAMENTO LIMA AÑO 2018.**

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

AUTOR:

GUTIÉRREZ RAMÉREZ, EDWIN

ORCID: 0000-0002-3145-5089

ASESORA:

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

LIMA – PERÚ

2020

1. Título de la investigación

“Gestión de calidad y su influencia en las micro y pequeñas empresas del sector: producción – rubro: confección de polos, Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, departamento Lima año 2018”

2. Equipo de trabajo

AUTOR

GUTIÉRREZ RAMÍREZ, Edwin

ORCID: 0000-0002-3145-5089

Universidad católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de pregrado, Lima,
Perú

ASESORA

ZENOZAIN CORDERO, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

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

JURADO

MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

MORILLO CAMPOS, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Meza De los Santos, Juan Pablo
Presidente

Murillo Campos, Yuly Yolanda
Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo
Miembro

Zenozain Cordero, Carmen Rosa
Asesora

4. Agradecimiento y dedicatoria

Agradezco a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, a la facultad de ciencias contables, financieras y administrativas y a todos sus representantes, docentes y compañeros por la formación profesional y por haber sido el impulso para salir adelante y lograr mis objetivos.

En memoria de mis compañeros del servicio militar por los gratos momentos, sus consejos, sus ganas de convertirse en hombres de bien, por sus sueños, sus anhelos y su sacrificio por dejarme vivir y cumplir con éxito mis metas venciendo todos los obstáculos en mi camino y la promesa de vivir solo para hacer el bien.

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres
Moisés y Felicitas por ser mi
motivación de superación y por haber
puesto su confianza en mí para formar
un futuro profesional exitosa.

5. Resumen y abstract

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: Producción – rubro: confección de polos, Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, departamento Lima año 2018. El diseño de la investigación fue descriptivo, no experimental, transversal, y cuantitativo. Para ello se recolectó información de una población de 18 representantes de las MYPES de un total de 18 talleres de confección de polos. Para obtener la información se aplicó como técnica las encuestas y como instrumento el cuestionario y posteriormente los datos fueron procesados estadísticamente de donde se obtuvo. De las características de los representantes: El 53% tienen entre 18 a 30 años, el 56% son de género masculino, el 50% tienen estudios superior no universitaria, el 78% son dueños, el 61% desempeñan en el rubro 7 años a más. De las características de las MYPES, el 44% tiene 6 años a más, el 67% tienen de 5 a 10 trabajadores, el 50% son trabajadores no familiares, el 78% son para generar ganancias, el 45% son S.A.C. De la gestión de calidad el 44% tiene diseñado los objetivos, el 44% cuenta con recursos, el 39% tiene definido los procedimientos, el 50% cumple los procesos, el 100% cuenta con tecnología, el 67% implementa soluciones, el 44% mide resultados y el 44% registra los resultados. Se concluyó que hay un déficit en la aplicación de la gestión de calidad.

Palabras clave: Gestión de calidad, MYPES.

Abstract

The main objective of this research was to determine the characteristics of quality management in micro and small companies in the sector: production – item: pole production, Urbanization San Hilarión, district of San Juan de Lurigancho, province of Lima department Lima year 2018. The research design was descriptive, non-experimental, cross-sectional, and quantitative. For this information was collected from a population of 18 representatives of the MYPES from a total of 18 polo-making workshop. In order to obtain the information, the surveys were applied as a technique and the questionnaire as an instrument, and subsequently processed statistically from where it was obtained. Of the characteristics of the representatives: 53% are between 18 to 30 years old, 59% have non-university higher education, 78% are owners, 61% work in item 7 years to more. of the characteristics of the MYPES, 44% are a 6 years older, 67% have 5 to 10 workers, 50% are non-family workers, 78% are to generate profits, 45% ase S.A.C. Based on quality management 44% have designed objectives, 44% have resources, 39% have defined procedures, 50% comply eith processes, 100% have technology,67% implement solutions, 44% measure results and 44% record results. It was concluded that there is a deficit in the application of quality management.

Keywords: quality management, MYPES.

6. Contenido

1. Título de la investigación	ii
2. Equipo de trabajo.....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iv
4. Agradecimiento y dedicatoria.....	v
5. Resumen y abstract.....	vii
6. Contenido	ix
7. Índice de tablas y figuras	x
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	22
2.3. Marco conceptual.....	35
III. HIPOTESIS	37
IV. METODOLOGÍA	37
4.1. Diseño de la investigación	37
4.2. Población y muestra.....	38
4.3. Definición y operacionalización de las variables.....	41
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
4.5. Plan de análisis.....	42
4.6. Matriz de consistencia	43
4.7. Principios Éticos	44
V. RESULTADOS	45
5.1. Resultados.....	45
5.2. Análisis de resultados	64
VI. CONCLUSIONES	68
Recomendaciones	70
Referencias bibliográficas	72
ANEXOS	75

Índice de tablas y figuras

Índice de Tablas

Definición y operacionalización de las variables.....	41
Matriz de consistencia	43
Tabla 1: Distribución según edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas.....	45
Tabla 2: Distribución según sexo de los representantes de las micro y pequeñas empresas	44
Tabla 3: Grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas	45
Tabla 4: Cargo que desempeñan los representantes de la micro y pequeñas empresas.....	48
Tabla 5: Tiempo que desempeñan los representantes de las micro y pequeñas empresas	49
Tabla 6: Tiempo de la permanencia de las micro y pequeñas empresas en el rubro	50
Tabla 7: Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas.....	51
Tabla 8: Personas que trabajan en la empresa	52
Tabla 9: Objetivo de creación de las micro y pequeñas empresas.....	53
Tabla 10: Tipo de instrucción de las micro y pequeñas empresas	54
Tabla 11: ¿La empresa tiene diseñado los objetivos?.....	55
Tabla 12: ¿Tiene asignado los recursos necesarios para la implementación de planes trazados?.....	56
Tabla 13: ¿La empresa tiene definido los procedimientos para llevar a cabo sus operaciones de forma eficiente?	57
Tabla 14: ¿Cumple eficientemente los procesos para llegar a los objetivos trazados?	58
Tabla 15: ¿Cuenta con tecnología para realizar todos sus procesos eficientemente?.....	59
Tabla 16: ¿Implementa soluciones en sus procesos?.....	58
Tabla 17: ¿Mide los resultados de todos sus procesos?.....	59
Tabla 18: ¿Estandariza sus procesos de mejora?	60
Tabla 19: ¿Lleva un registro de los procesos de soluciones con fines positivos de la empresa?.....	61

Índice de figuras

Figura 1: Distribución según edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas	45
Figura 2: Distribución según sexo de los representantes de las micro y pequeñas empresas	44
Figura 3: Grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas	47
Figura 4: Cargo que desempeñan los representantes de la micro y pequeñas empresas	48
Figura 5: Tiempo que desempeñan los representantes de las micro y pequeñas empresas	49
Figura 6: Tiempo de la permanencia de las micro y pequeñas empresas en el rubro	50
Figura 7: Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas	51
Figura 8: Personas que trabajan en la empresa.....	52
Figura 9: Objetivo de creación de las micro y pequeñas empresas	53
Figura 10: Tipo de instrucción de las micro y pequeñas empresas	54
Figura 11: ¿La empresa tiene diseñado los objetivos?	55
Figura 12: ¿Tiene asignado los recursos necesarios para la implementación de planes trazados?56	
Figura 13: ¿La empresa tiene definido los procedimientos para llevar a cabo sus operaciones de eficiente?.....	57
Figura 14: ¿Cumple eficientemente los procesos para llegar a los objetivos trazados?.....	56
Figura 15: ¿Cuenta con tecnología para realizar todos sus procesos eficientemente?	59
Figura 16: ¿Implementa soluciones en sus procesos?	60
Figura 17: ¿Mide los resultados de todos sus procesos?	61
Figura 18: ¿Estandariza sus procesos de mejora?	62
Figura 19: ¿Lleva un registro de los procesos de soluciones con fines positivos de la empresa?.63	

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas se originaron como empresas personales donde eran sus propietarios quienes administraban, en los 70 el país vivía una época inestable económicamente hasta los años 80 a partir de este año las micro y pequeñas empresas hasta la actualidad viene evolucionando y estableciéndose a los distintos rubros, posicionándose así en los principales mercados de producción y servicio, distinguiendo así su organización y su estructura ya que estos realizaban actividades que generaban ganancias. Logrando posicionándose así en las grandes ciudades especialmente en la capital Lima, donde muchos con la finalidad de generar ganancias dando de lado temas como costo de oportunidad, ya que muchos de estos no contaban con la tecnología necesaria, la capacitación de sus propietarios, la desinformación limitando así sus capacidades de crecimiento era compleja.

En la actualidad las micro y pequeñas empresas (MYPES) son el sector más importantes motores económicos del Perú esto porque representan más del 40% del producto bruto interno y son la principal fuente de ingresos de la población ya que estos generan muchos puestos de empleos convirtiéndose así como un tejido empresarial, de acuerdo con sus características y sus actividades, estos contribuyen al desarrollo empresarial en el Perú. Pese a tener limitaciones como el acceso a créditos las micro y pequeñas empresas desarrollaron las formas necesarias para autofinanciarse conociendo a así sus limitaciones a una puerta de oportunidad aunque en el país se reporta en la gran mayoría la informalidad limitándose aún más a oportunidades y lograr su crecimiento.

San Juan de Lurigancho conocido por ser el distrito más grande del país y que supera el millón de habitantes donde concentra gran parte de las micro y pequeñas empresas en la capital

Lima, por albergar migrantes del interior del país como personas emprendedoras, estableciéndose como empresarios en busca de oportunidades donde a la vez genera ingresos a las personas contribuyendo con puestos de empleos donde a la vez registra el mayor número de informalidad. Esto porque muchos de estos no cuentan con la información, capacitación y el apoyo por parte del estado para formalizarlos.

El Perú un país rico en materia prima fueron aprovechados por muchos de estos microempresarios ya que el país produce el algodón más fino como es el Pyma y tanguis fue dando lugar a la producción de prendas de vestir, siendo así uno de los países exportadores. de estos microempresarios dedicados a la confección de polos situados en los mercados más importantes de la capital, en el año 2018 se produjo un fenómeno nunca antes visto a raíz de la clasificación de Perú al mundial se reflejó la capacidad de producción de estos microempresarios con el fin de abastecer tanto a la capital como al interior del país generando uno de los más grandes cadenas de producción registrado en el país dando a conocer la capacidad que tienen estos empresarios y lo que ellos podrían hacer si contaran con la oportunidad y el acceso a herramientas para crecer en beneficio del país y de su población.

En base al planteamiento del problema la investigación es ¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: producción-rubro: confección de polos, Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima departamento lima año 2018? Teniendo como objetivo principal determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: producción, rubro: confección de polos, Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima departamento lima año 2018.

Teniendo también como Objetivos específicos:

Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector: producción – rubro: confección de polos, Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de lima, departamento Lima año 2018

Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector: producción – rubro: confección de polos, Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de lima, departamento Lima año 2018

Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: producción – rubro: confección de polos, Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, departamento Lima año 2018

Esta investigación se justifica en el ámbito teórico porque aborda conocimientos basados en conceptos básicos de la gestión de calidad. En el ámbito metodológico porque abordó un estudio descriptivo, no experimental y de corte transversal a la vez lograr los objetivos de la investigación incluyendo técnicas de investigación para la recolección de datos y el procesamientos de los mismos con el fin de identificar las problemáticas que tienen las micro y pequeñas empresas y obtener datos reales que darán validez a la investigación. En el ámbito práctico porque el estudio de la investigación que contribuirá para los representantes de las micro y pequeñas empresas que deseen implementar la gestión de calidad, así mismo servirá como un antecedente para otras investigaciones.

La investigación fue desarrollada bajo esquema de estudios descriptivos, no experimental, transversal y cuantitativo porque se recogió información en conjunto de conceptos básicos de gestión de calidad, se observaron los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, porque

se delimito en un tiempo determinado y los datos fueron procesados estadísticamente. Para el recojo de información estuvo dirigido a 18 micro y pequeñas empresas haciendo uso como técnica las encuestas y como instrumento un cuestionario y se realizó un análisis descriptivo, para la tabulación de los datos y su interpretación.

Donde se obtuvo los siguientes resultados referente a la variable gestión de calidad donde se obtuvo que las micro y pequeñas empresas el 44% casi siempre diseñan sus objetivos, el 44% siempre asignan recursos necesarios para para implementación de los planes, el 39% casi siempre tiene definido sus procedimientos, el 50% cumple eficientemente los procesos, el 100% siempre cuenta con tecnología, el 67% implementa soluciones en sus procesos, el 44% mide los resultados de sus procesos, el 61% casi siempre estandariza los procesos de mejora y el 44 % lleva un registro de sus procesos de soluciones.

Se concluyó en base a los resultados obtenidos que las micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos vienen aplicando por partes la gestión de calidad que ayuda en todos sus procesos con la finalidad de alcanzar sus objetivos como empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Internacional

Santoyo (2016) en su tesis titulado “*La norma ISO 9001 y el sector textil colombiano: un análisis comparado*” manifiesta que en este artículo pretende analizar las principales características del mercado textil colombiano y de los requisitos de la norma NTC ISO 9001 para poder entender la importancia que tiene esta certificación tanto en el área internacional como en el crecimiento de empresas nacionales. Posteriormente y por medio de metodología del ciclo Deming o también conocido como PHVA se realiza un análisis comparado entre una de las empresas más importantes de Colombia, como lo es COLTEJER, frente a una empresa textil que se encuentra en proceso de certificación para poder determinar cuáles son las principales fallas dentro del proceso de genera el bajo porcentaje de empresas acreditadas en el país. Desde el análisis del sector textil en Colombia, se considera que a pesar del conocimiento que el sector ha tenido un nivel internacional, aun se evidencia grandes problemas que impiden que el sector sea ms competitivo, teniendo en cuenta que el comercio internacional está en constante cambio lo que sea más exigente. A partir de esto, se debe trabajar por el sector que establezca políticas que permita que las empresas puedan adaptarse al mercado internacional mediante la innovación y la implementación de mecanismos de mejora.

Torres & Lavayen (2017) en su tesis titulado “*Diseño de un sistema de gestión de calidad según normas ISO 9001:2015 para una Empresa textil de la ciudad de Guayaqui*”. Que tuvo como objetivo principal Diseñar un sistema de gestión de calidad para una empresa textil en la ciudad de Guayaquil que permita el mejoramiento de su prodcutividad y la satisfacción de las

expectativas del cliente mediante el compromiso de la organización. Donde aplico la metodología señala que la investigación fue de tipo de investigación descriptiva, se desarrolló en el campo para recopilar información y ser procesado estadísticamente y se concluye que las empresas deben tener muy claro que, para alcanzar la calidad, la misma debe ir encaminada a formar parte en la gestión y ejecución en los procesos de las empresas interesadas en desarrollar un sistema de gestión de la calidad el cual busque obtener una mejora continua y ventajas competitivas sobre sus productos y/o servicios, lo cual genere la completa satisfacción del cliente. Para el desarrollo de la metodología que permita la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa textil de la ciudad de Guayaquil, el proceso de investigación se inicia con un análisis de la situación actual, donde se puede evidenciar la falta de documentación, procedimientos y controles de calidad en cada una de las actividades que se realiza la empresa. Es por ello que se desarrolló el manual de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en el que se detalla la importancia de la Gestión de la calidad en todos los departamentos para fomentar la capacidad de administrar, documentar, realizar y evaluar cualquier tipo de proceso, basados en las necesidades del cliente, implementando la metodología de investigación mixta, se realizaron entrevistas a los distintos departamentos y clientes. Con este estudio se busca una alternativa que garantice a la empresa el cumplimiento de los requisitos de sus clientes, incorporando la calidad en su proceso productivo y, transformando los requisitos en acciones correctivas y preventivas. A través de este sistema de gestión de la calidad, se apunta a indagar y promover la optimización de recursos en el contexto organizacional, debiendo ser iniciativa propia de la empresa apunta a la implementación de las normas vigentes. Por lo tanto se recomienda la actualización y reingeniería de los procesos con respecto a la información documentada, con relación a la capacitación del personal para mejorar el desenvolvimiento en el entorno laboral, y así cumplir con el manejo de los registros en su totalidad. Este medio puede ser usada como una herramienta

competitiva de alto rendimiento, en base al diseño, desarrollo, producción y distribución, esto teniendo en cuenta que actualmente enfrentamos a un alto nivel de competencia mundial que requiere satisfacer las necesidades de clientes a través de la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos disponibles. El siguiente proyecto técnico detalla los requisitos, objetivos y alcances para el sistema de gestión de calidad en base a norma ISO 9001:2015, la cual brinda a todo contexto organizacional la iniciativa ante cualquier situación de competitividad, siendo una guía de referencia en el desarrollo de un producto o servicio.

Nacionales

Huaman (2018) en su tesis titulado *“Gestión de calidad en la atención al cliente, en las micro y pequeñas empresas, del sector de industria – rubro confección de ropas para damas del distrito de Chimbote, provincia Del Santa, año 2017”*. Donde la investigación tuvo como objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad en la atención al cliente en la micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro confección de ropa para dama del Distrito de Chimbote provincia Del Santa, año 2017, la investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño transversal – no experimental, para llevar a cabo la investigación se recogió una población muestral de 15 micro y pequeñas empresas, representando el 100% de las mypes ubicadas en el centro de Chimbote, a las cuales se aplicó un cuestionario de 20 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 44.67% cuenta con estudio técnico y el 46.66% son titular gerente. El 46.67% de los talleres de confección de ropa para damas tiene de 6 años a más en el mercado y el 86.67% cuenta con una misión y visión establecida. En cuanto el 66.67% tiene conocimiento de lo que es gestión de calidad, el 80% se identifica con la empresa, el 86.67% satisfacen con su servicio que brindan, el 46.66% usan técnicas para retener a su clientes. Se llegó a la conclusión: La mayoría de los representantes

encuestados el 60% conocen la gestión de calidad, el 66.67% retroalimentan a sus trabajadores. 46.67% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 6 a más años de permanencia.

Huerta (2019) En su tesis titulado “*Gestión de calidad en la capacitación basada en competencias y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018*”. Donde tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación basada en competencias en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos Huaraz e Independencia, 2018. El diseño fue no experimental – transversal, tipo cuantitativa de nivel descriptivo. Con una población de 33 representantes, de aplico una encuesta de 27 preguntas. Los resultados que se obtuvieron: el 69,54% son femeninas; el 63,6% tienen un grado de instrucción de nivel secundaria. Micro y pequeñas empresas el 66,7% tienen más de siete (7) años en el mercado; el 57,6% son constituidas como persona natural. Gestión de calidad 69,7% identifican algunas veces los problemas a solucionar; el 36,4% muy pocas veces afirman los resultados deseados no plasman lo aprendido. Capacitación basada en competencias el 42,4% casi siempre suele conocer los procesos de confección de prendas; 69,7% algunas veces logran leer e interpreta las especificaciones técnicas para realizar la prenda de vestir; el 54,5% casi siempre capacita al personal; 57,6% casi siempre tiene comunicación clara con los trabajadores y comprende sus necesidades; 45,5% confía en sí mismo, supera obstáculos en su labor. En conclusión, los representantes no tienen un buen grado académico pese a ello optaron crear su propia empresa, presentan deficiencias en la calidad, sin embargo, perciben capacitaciones.

Saba (2018), en su tesis titulado, “*caracterización gestión de calidad y capacitación en las MYPE comerciales rubro confecciones, ropa para niños Mercado Modelo*”

de Piura, año 2018” quien tuvo como objetivo principal determinar las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro confecciones de ropa para niños mercado modelo de Piura año 2018 donde empleo la metodología de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, diseño no experimental, la encuesta fue usada como técnica de recolección de datos, se trabajó con 5 MYPE, donde realizo 18 para los trabajadores las cuales estuvieron agrupados de acuerdo a las variables: gestión de calidad y 18 preguntas para la variable capacitación. Obteniendo como resultados que la mayoría de los propietarios de las MYPE , no capacitan constantemente a su personal, por lo que es recomendable que tengan en cuenta este punto ya que es muy importante para el crecimiento de sus empresas logran la gestión de calidad anhelada que les permite no solo crecer empresarialmente, si no brindar un mejor servicio y así contar con personal más preparado y capacitado para enfrentar los nuevos retos de este mundo competitivo, para lograrlo se necesita personal motivados y orientados al trabajo que realizan, ellos son conscientes que necesitan los medios necesarios por lo que exigen innovación y tecnología para que puedan ser más competitivos y cumplir sus objetivos.

Local

Olarte (2018) en su tesis titulado *“Sistema de gestión de calidad y su influencia en la eficacia empresarial en una fábrica textil”*. Quien tuvo como objetivo general Determinar en qué medida el sistema de gestión de calidad influye en la eficacia empresarial de la fábrica textil ICSA donde el trabajo de investigación trata acerca de la influencia del sistema de gestión de la calidad en la eficacia empresarial en una fábrica textil. Los fundamentos de este estudio están basados en teorías y modelos existentes de la calidad y medición de la eficacia organizacional; el modelo que ha optado la empresa para su sistema de gestión de calidad está basado en las normas ISO 9001, con respecto a la eficacia empresarial la evaluación y/o medición se hizo

mediante el modelo de enfoque multidimensional, el cual consiste en recoger la percepción que tiene el personal de manera individual, grupal u organizacional respecto al desempeño de la eficacia organizacional en sus diversas dimensiones. Para alcanzar los objetivos propuestos se utilizaron metodologías y técnicas de investigación que permitieron obtener datos e información valiosa de la compañía, elementos fundamentales para determinar las vinculaciones existentes e influencia que existe entre variable sistema de gestión de calidad y la eficacia empresarial. Finalmente, como resultado del estudio se presenta las conclusiones y recomendaciones respectivas, las mismas que servirán a la organización como elementos de análisis y juicio para orientar de una mejor manera las estrategias de calidad y determinar las acciones a seguir para conseguir el desempeño requerido.

Alva (2018) en su tesis titulado “*Gestión de calidad en la productividad de la empresa Atipana Dex S.A.C en San Martin de Porres en el 2018*” La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de calidad en la productividad de la empresa Atipana Dex S.A.C en San Martin de Porres en el 2018, la población fue de 52 colaboradores de las distintas áreas de la empresa, los datos fueron recogidos mediante la técnica de encuesta y se usó el instrumento denominado cuestionario que contiene 40 preguntas; 20 ítems para la variable independiente gestión de calidad y 20 ítems para la variable dependiente productividad. Los datos fueron procesados por el software estadístico IBM SPSS v25, dando como resultado que existe una correlación positiva considerable de un 79.8% y que la variación de la productividad esta explicada por un 79.6% de la gestión de calidad aceptando la hipótesis alternativa (H1) y determinando que existe una influencia positiva alta de gestión de calidad en la productividad de la empresa.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Gestión de calidad

La gestión de calidad es un conjunto de herramientas con características definidas que tiene como objetivo organizar, planear, verificar y controlar todas las actividades de las organizaciones con fin de desarrollar de manera óptima su misión con la finalidad de incrementar y/o mantener los beneficios.

Camisón, Cruz y Gonzales (2006) define que la gestión de calidad es un conjunto de decisiones y actividades que tiene como finalidad alcanzar los objetivos establecidos en una constante mejora en la calidad de sus productos, servicios, a partir de sus procesos que deben desarrollar de forma eficaz teniendo en cuenta el manejo de las funciones básicas de la empresa para una buena dirección de personas, producción, comercialización, financiamiento y dirección general (p. 31).

Hiebaum (2009) La gestión de calidad esta direccionado a los procesos de las organizaciones, por ello permitirá ventajas competitivas significativas y llegar a la satisfacción de los clientes y usuarios de los productos y servicios ofrecidos, esta sea pública o privada y llevara a una productividad eficiente, cumpliendo los parámetros establecidos (p. 21).

La gestión de calidad es el mecanismo que impulsa a una coordinación de las empresas para llevar a cabo de la mejor manera sus procedimientos y canalizar mejor sus recursos con la finalidad de ofrecer mejores productos y servicios a sus clientes y estos generen mejores beneficios garantizando su estabilidad en los mercados.

En base a los conceptos básicos de gestión de calidad toda organización puede mejorar su forma de trabajar con el fin de brindar beneficios, incrementando clientes y gestionar riesgos

de la mejor manera y esto implica minimizar los costos e implementar nuevas herramientas para reducir las falencias de los productos y servicios ofrecidos y esto aporta en el marco para supervisar y mejorar en el ambiente de trabajo de producción.

Marquet (2016) define que es un conjunto de propiedades y características de un servicio que confieren la aptitud para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas, que podrían ser expresado en una fase de terminología que viene siendo adaptado a lo cotidiano con la finalidad de prestar mejores servicios y ofrecer productos de mejor calidad con un presupuesto determinado y que estos llegues a los clientes de acuerdo a sus necesidades y sus capacidades para adquirir o hacer uso de los productos o servicios para obtener los resultados trazados en los objetivos. (p. 13).

En cuanto a sus características y beneficios según ISO 9001, la dirección general trabaja en conjunto con los otros departamentos para llevar acabo el sistema de gestión para garantizar los objetivos propuestos se beneficien del sistema, esto para mejorar en las buenas prácticas de los trabajadores y de los procesos para satisfacer eficientemente con los productos y servicios ofrecidos a los clientes y usuarios.

Gonzales y Arciniegas (2016) el enfoque de gestión de calidad es un sistema de dirección que puede implantar la mejoras de la calidad en las empresas, con la finalidad de obtener mejores resultados en corto, mediano o largo plazo enfocado en el sistema de trabajo de cada empresa y organización para que de este modo se logren las mejoras en los productos y los procesos acogiendo la participación de los integrantes de las empresas (p. 18).

Camisón, Cruz y Gonzales (2006) el enfoque de calidad está plasmado en un control estadístico de procesos, que parte de conceptos de gestión de calidad, la colección de métodos

que pueden ser usados puntual y aisladamente para el control de las actividades y elaborar productos de calidad. (p. 50)

Haciendo mención a las normas establecidas como el ISO 9001. El cual establece no solo en la gestión de sistema de calidad sino también a cualquier sistema general y esto ayuda a tener éxito por que cumple con las exigencias del consumidor y su motivación para su consumo por que el producto estaría cumpliendo con las exigencias que piden los clientes de los productos.

Arenas (2009) En general la evolución de la globalización y la implementación de nuevos conocimientos que lleva a al estudio de una gestión de calidad como la forma principal que lleva a la toma de decisiones que comprenden conocimientos básicos para un óptimo entender entre los participantes para llevar a cabo un manejo en las actividades con el fin de desarrollar herramientas que ayuden a minimizar las fallas en los procesos de producción. (p. 26).

Cuatrecasas (2010) quien cita los conceptos básicos de Deming plantea que la gestión de calidad ayuda que el producto y servicio debe cumpla una serie de características necesarias para los consumidores y usuarios, con la finalidad que los productos y servicios deban ajustarse a sus necesidades y que estos cumplan con las características necesarias a su demanda y satisfaga sus necesidades , puesto que las competencias exigirá que cumplan las condiciones en el menor tiempo y un costo de producción mínimo a fin de brindar seguridad al consumidor respecto al producto y servicio (p. 17).

Por su parte en la filosofía de Deming determina un modelo que desarrolla adaptación y la implementación de conocimientos Japonesas con respecto a un seguimiento en los procesos con el fin de medir la calidad dentro de una empresa u organización teniendo como objetivo principal el análisis de resultados abarcando toda la línea de producción desde la materia prima

y direccionado a la preferencia y satisfacción del cliente el cual estará orientado en sus necesidades actuales y futuros.

Constituye pilares que poder sustentar diversos métodos y sistemas que ayudan en la aplicación de la gestión de calidad tales como los 14 puntos que dio a conocer para llegar a una buena estructura de trabajo en base a la calidad tales como:

1. Constante mejora en los objetivos: cual supone que la calidad es un propósito de mejora continua y esto debe ser establecido permanentemente dentro de los objetivos de las organizaciones a fin de cumplir las metas en el tiempo establecido.
2. La adopción general de la nueva filosofía: supone a la implementación de nuevas filosofías dentro de las organizaciones y optar nuevos cambios que involucre a todos los integrantes.
3. El abandono de la dependencia de la inspección en masa: enfoca a la capacidad de orientar la integración del concepto de calidad en todos los niveles de las organizaciones.
4. No basar el negocio en el precio: enfocado a las malas prácticas de muchas organizaciones que buscan la manera de reducir sus costos buscando alternativas de producción que sea baratos, en su lugar debe ser enfocado los esfuerzos para minimizar el gasto total sino también buscar la alternativa de contar con proveedores y formar una relación de fidelidad y confianza.
5. Mejora continua en el sistema de producción y servicio: enfocado en todos los procesos implementando soluciones inmediatas a los problemas y canalizando estas mejoras en los procesos de planificación, gestión y dirección.

6. Formación en esta materia: enfocado en la preparación y capacitación de los integrantes que forman parte de la mano de obra o talento humano estableciendo estándares en sus desempeños.
7. Adoptar liderazgo: esta canalizado a adopción del liderazgo en la dirección de los talentos humanos teniendo en cuentas que los mismos tienen sus diferencias con diferentes habilidades, capacidades aspiraciones, destrezas, teniendo como propósito impulsar una mejora en sus actividades.
8. Eliminar el miedo a actuar: direccionar a un clima de confianza que todos los integrantes de las organizaciones pierdan las limitaciones con la finalidad de enfocar a un trabajo eficaz y participativo.
9. Romper barreras entre departamentos: implementación de nuevas metodologías de trabajo que busque la integración de todos los integrantes de la organización a una labor conjunto que este enfocado en beneficio de las organizaciones.
10. Eliminar el eslogan, exhortaciones y metas de calidad: estos elementos impulsan a rivalidades en conjunto y esto sea canalizado a un deterioro de la competitividad que tendrá consecuencias en la calidad.
11. Eliminar las cuotas de trabajo que fijen metas u objetivos numéricos: basado en los niveles operativos y niveles de mando para logara esto debe ser enfocado al liderazgo eliminando los conceptos que derivan de gerencia por objetivos.
12. Eliminar las causas que impiden a los trabajadores sentirse orgullosos de su trabajo: enfocado en los sistemas de comparación y la necesidad de canalizar la labor de los integrantes y que estos sean valorados y correspondidos con la finalidad de crear un clima laboral estable y direccionado a la mejora continua.

13. Estimular la capacitación y la automejora: enfocado a la mejora en todos los niveles de las organizaciones con el uso de recursos con fin de tener integrantes capacitados y estos logren los objetivos de forma óptima.
14. Transformación: supone la integración de todos los miembros de las organizaciones trabajar en conjunto para conseguir los cambios que lleven a una mejora en sus capacidades.

Deming a la vez enfoca sus conocimientos enfoca en un sistema conocido como ciclo de Deming el cual inspira en la capacidad de las organizaciones que estas por estar inmersas a un ambiente competitivo y con el tiempo son sometidos a constantes cambios y que estos vayan en la mejora de sus procesos. Reflejando que las organizaciones necesitan gestionar todas sus actividades y sus recursos a fin orientar a resultados que brinden mejores beneficios haciendo uso de herramientas y metodologías a fin de configurar un mejor manejo en gestión que está enfocado en una autoevaluación. Por ello representa en las 4 faces:

1. Planificar: Proyección de productos enfocados en la necesidad del mercado con especificaciones del producto o servicio y desempeño eficaz en el proceso de producción.
2. Hacer: es la ejecución del plan de acción de las actividades establecidas en el la planificación.
3. Verificar: Llevar acabo un control de los productos y que estos cumplan los indicadores de calidad durante los procesos de producción y comercialización.
4. Actuar: interpretar los informes para focalizar las posibles falencias y diseñar cambios a fin de implementas nuevas técnicas para la mejora de la calidad en los productos y servicios.

La gestión

la gestión nos da a conocer de una acción y una capacidad de dirigir, es llevar a cabo diligencias que hace posible realizar operaciones comerciales anhelados por lo tanto es indispensable porque abarca funciones como conducir, alinear, guiar y organizar las situaciones o los procesos que serán necesario dentro de una operación a realizar.

Con la idea de gestión por que este se amplía a un conjunto de sucesos los cual sirve para llevar a cabo un proyecto, también se puede decir que la gestión es la administración de una empresa o negocio ya que la gestión que por conceptos básicos tiene como finalidad principal el aumento de resultados, que depende de cuatro pilares para alcanzar las metas marcadas:

- a) **Estrategia:** es la planificación de acciones los cuales alinean las metas y objetivos a alcanzar teniendo en cuenta el mercado y el consumidor llevando a cabo un estudio.
- b) **Cultura:** son las acciones los cuales sirven para promover valores dentro de las empresas o negocios en cuestión los cuales sirve para fortalecer, recompensar los logros alcanzados y paralelamente tomar buenas decisiones.
- c) **Estructura:** son acciones que cada miembro mantiene su identidad y liderazgo el cual implica la confianza en sí mismo, mediante una cultura de capacitación y negociación.
- d) **Ejecución:** Es la toma de buenas decisiones convenientes y pertinente como también promover de forma eficiente mejorar sus productos y así satisfacer a los clientes con productos de buena calidad.

La calidad

Es una herramienta importante el cual nos ayuda a la comparación de productos en cuanto a su producto, producción, estrategia y organización. El término de calidad tiene muchos significados como modo fundamental a propiedades básicas inherentes de un objeto que satisface necesidades tácticos y determinados, como también la las condiciones de un producto y servicio el cual será aprovechado o marginado por el cliente que puede percibir si satisface sus necesidades o no. el cual asume conformidad del producto o servicio.

Por su parte Deming ofrece una filosofía enfocado a la calidad como una forma de evolucionar los procesos direccionada a la excelencia teniendo en cuenta el espíritu de prevención y no de corrección, el autocontrol y la búsqueda de servicio para ello es necesario que la dirección de las organizaciones adquieran un compromiso basado en liderazgo y estos involucren a todas las partes. El enfoque de calidad direcciona a todos a un proceso educativo y estos estén comprometidos para actuar en la capacitación, el entrenamiento, la motivación, la participación y el autocontrol. Y estos tengas en cuenta las técnicas metodológicas y las herramientas necesarias para direccionar bien los procesos.

Camisón, Cruz y González (2006). En su enunciado menciona “El concepto de calidad como excelencia tiene sus ventajas. En primer lugar, es una visión que puede ser más fácil de comprender que otras como la creación de valor, dando una señal clara de la ambición de estándares a alcanzar, de modo que la aceptación y el compromiso de los empleados sean más accesibles. La excelencia puede igualmente ser una buena base para la diferenciación comercial del producto, aprovechando el orgullo que un producto excelente siempre despierta entre sus compradores” (P. 150).

A partir de una posición de la producción relacionar la calidad definiendo como la forma de aplicar las especificaciones del diseño por lo que un producto y servicio debe cumplir para encontrar la satisfacciones necesidades e ir de la mano con los estándares de calidad el cual ayuda a certificar el producto como bueno o malo dentro del mercado y la opinión del consumidor.

Desde una perspectiva de valor la calidad ofrece condiciones en cuanto al uso de los productos que el cliente espera tener y este minimizara perdidas que este producto puede ocasionar dentro del mercado teniendo en cuenta que el producto va a lo que el cliente pide y lo que la empresa debe hacer cumplir con las exigencias de los consumidores en cuanto a sus necesidades.

Parámetros de la calidad

- a) Calidad de diseño: el nivel de impacto del producto ofrecido y servicio prestado esté acorde al gusto de sus clientes.
- b) Calidad de conformidad: es la autenticidad del producto en cuanto a su producción y el diseño que debe llevar.
- c) Calidad de uso: es lo que se refiere al producto que debe ser fácil de usar, seguro, fiable y que cumpla con los estándares de calidad.
- d) El cliente es nuevo objetivo: es que la gente califica el producto creando una base de gustos y preferencias.

Herramientas de la administración dirigidas con la gestión de calidad

Podemos incluir que hay diversas herramientas de la administración que pueden y deben ir de la mano con la gestión de calidad con el propósito de medir el mejoramiento de la producción y un buen desempeño tales como:

- a) Kaizen (mejora continua): esta herramienta se enfoca a los procesos, para hacer que tales sean efectivos, eficaces y adaptables. Dejando en claro el constante aprendizaje ya que es posible mejorar las cosas y que esto se va reflejado todos los días tanto en los recursos humanos y sus talentos, la participación y la forma de emplear nuevas técnicas aprendidas generando una mayor participación dentro empresa u organización esto de la mano con la gestión de calidad ayuda a un buena relación y buen manejo de los recursos humanos para la mejora continua en todos los procesos y que estos sean puestos en práctica siempre.

En una nota científica anuncian todo trabajo es el resultado de un proceso. TQC se enfoca en el procedimiento hasta llegar a entender, guiar y poner en funcionamiento los procesos para que este mejore continuamente. (Yenque, Garcia y Raez, 2002).

- b) Calidad total: Un herramienta que lleva a la gestión de calidad una búsqueda de participación de todos los trabajadores dentro de una empresa u organización para la mejora del desarrollo, fabricación y mantenimiento de todos sus productos y servicios que ofrece. Este se enfoca en una conciencia de calidad para todos los procesos a realizar.
- c) Empowerment: Esta herramienta el cual otorga tecnología e información a sus trabajadores para que esto tengan un uso óptimo y responsable de la empresa u organización y esto ayuda que los trabajadores posean autoridad, crítica y responsabilidad y esto llevarlo a cabo eficientemente en sus labores cotidianos y se vean reflejado en los resultados.

Luis C. Arraut Camargo (2010) En su enunciado menciona “En la actualidad las empresas no pueden considerar innovación como un evento ocasional. Si una empresa no es capaz de transformar sus productos, su forma de producción, manejar modelos de gestión y

estructuras flexibles en un contexto de incertidumbre, no será capaz de sobrevivir” (P. 26).

- d) Downsizing: Esta herramienta ayuda a una reestructuración en cuanto al sistema de trabajo el cual busca establecer nuevas formas de trabajo que se emplearan dentro de la organización para una mejora en todos los procesos y mantener la competitividad
- e) Coaching: Esta herramienta es fundamental porque se enfoca a la enseñanza y aprendizaje dentro de una organización y esto en gestión de calidad es aplicada de manera continua para la mejora de todos los procesos aprendiendo nuevos métodos. Esto es más satisfactorio por que la organización adquiere trabajadores mejores preparados y esto mejora en su desempeño y posteriormente se ve reflejado en el producto o servicio.
- f) Just in time (Justo a tiempo): Esta herramienta es importante porque organiza todos los procesos y que estos sean ejecutados en su debido momento como la entrega de materias primas, fabricación y entrega al cliente en el tiempo establecido.
- g) Outsourcing: esta herramienta se enfoca a tercerización o servicio externo el cual es importante en diferentes procesos los cuales pueden no hacerlo dentro de la organización esto ayuda que la producción se avance de manera continua fuera de las instalaciones de la empresa u organización

Esto hace referencia a una aplicación de un modelo que tiene como objetivo principal el análisis de la calidad en con relación a los procedimientos de mejora para una aprobación dentro del mercado y la valoración del producto con las preferencias del cliente, esta evaluación requiere un control de las operaciones dentro del marco de producción, la capacidad de tomar buenas decisiones en cuanto a una cultura empresarial dentro del ámbito de negocios construyendo como

base principal las nuevas técnicas competitivas para un mejor desempeño y desarrollo de las empresas haciendo uso de criterios de valuación;

1. Políticas y objetivos: Analiza sus políticas de liderazgo, en la calidad y su proceso de medición los cuales están siendo transmitidos dentro de toda la organización
2. Organización: Evalúa cada campo de responsabilidad y si en los departamentos se promueve la cooperación como también avalúa si la empresa cumple una determinada organización para llevar a cabo un buen control para medir la calidad.
3. Información: Evalúa la información que viene desde distintos puntos este puede ser del interior o exterior de la empresa u organización en todos sus categorías y organizaciones teniendo en cuenta los sistemas usados y la rapidez obtenida de información recolectada, informada, examinada y utilizada.
4. Estandarización: Analiza todos los procesos con el fin de establecer, revisión y derogación de los estándares establecidos así también para la mejora tecnológica en la línea de producción dentro de la empresa.
5. Educación y su diseminación: Analiza los métodos de enseñanza que usan las empresas para el entrenamiento de sus trabajadores los cuales pueden ser en cursos de información e innovación y como están siendo aplicadas para el control de calidad.
6. Aseguramiento de la calidad: Analiza los procesos de dirección para ello se garantiza con detalle las actividades que tiene que ver con el seguimiento de control minucioso de los productos y servicios impulsando fiabilidad en el sistema de dirección de la garantía de calidad, los nuevos productos, analizar la calidad, diseño, producción, inspección, etc.
7. Gestión y calidad: Analiza cómo se lleva a cabo las evaluaciones regular de todas las maneras empleadas para el control de calidad para el mantenimiento y la mejora continua.

Mypes

Las Mypes son unidades con fines económicas formada por una persona natural o jurídica quienes por la necesidad de hacer negocios conforman una organización o gestión empresarial dentro del ámbito local, regional y nacional con fines económicos. Por ello desarrolla diferentes actividades que pueden llevar a extraer y transformar un producto y comercializarlo como un bien de uso o servicio. Esta organización es aquella que genera rentas de tercera categoría donde conforman empresas unipersonales, persona natural con negocio o producto. En cuanto a sus características que los señalan como son:

Ley n° 29158		
Categoría empresarial	Ventas anuales en UIT	Ventas anuales en s/
Microempresa	Hasta 150UIT	S/ 645,000
Pequeña empresa	SUPERIOR A 150 UIT hasta 1,700 UIT	Superior a s/. 645,000 Hasta s/. 7,310,000
Mediana empresa	Superior a 1,700 UIT hasta 2,300 UIT	Superior a s/. 7,310,000 Hasta s/. 9,3000,000

2.3. Marco conceptual

Gestión:

Ruiz (2008), se considera que son manuales de guía los cuales sirven para orientar toda acción, previsión, observación y manejo de todos los recursos y actividades de esfuerzo esto con la finalidad de alcanzar los fines organizacionales, esto siguiendo una secuencia de procesos los cuales se debe efectuar con el fin lograr los objetivos en el tiempo determinado (P. 32).

Taylor (1986) considerado padre de la administración basado en sus principios la gestión es el arte de saber lo que quiere hacer a continuación, hacerlo de la mejor manera por el camino más eficiente propia de la sociedad industrial direccionada a la productividad y la tecnología a fin de apoyar con disciplinas para optimizar los recursos (p. 26).

Calidad:

Juran (1993), Define la calidad como un conjunto de características los cuales sirven para satisfacer necesidades de los clientes y usuarios, teniendo en cuenta también que calidad como termino general consiste en reducir las deficiencias en las organizaciones de esta manera también es la adecuación de satisfacción (P. 22).

Feigenbaun (1994), Hace una consideración que el termino calidad es más un sistema con los cuales las organizaciones puedan integrar de forma eficaz una mejora de gestión para desarrollar una mejor operación organizacional en base a sus procesos, hace una inclusión también que la calidad es un resultado de una serie de combinaciones de diferentes características de ingeniería y la operación en sus fabricaciones (P. 17).

Panificar:

Cuatrecasas (2010) la planificación es el proceso por el cual las organizaciones diseñaran sus objetivos, para lo cual analizaran los métodos adecuados para lograr las metas así mismo analizar la situación de las problemáticas, así mismo realizar planes que conlleven a dar una solución adecuada y hacer las medidas correctivas para emprender con los procesos (p. 65).

Hacer:

Cuatrecasa (2010) es básicamente la ejecución del plan de trabajo establecido, medidas que se debe ejecutar convenientemente para lograr lo deseado. Se la información pertinente a los integrantes para que los mismos tengan conocimientos para desarrollar no solo en los niveles de producción sino también en su capacidad personal (p. 65).

Verificar:

Cuatrecasas (2010) es la fase donde verifica minuciosamente y controla los efectos, as mismo, se analizan los resultados obtenidos, comprobando si se logran los objetivos establecidos caso contrario se vuelve a tratar nuevas estrategias para alcanzar el logro deseado (p. 66).

Actuar:

Cuatrecasas (2010) Una vez comprobado los resultados requeridos, necesariamente se plasman lo aprendido, las formas como se ha llevado a cabo las mejoras, mediante un registro llevado en todo el proceso. Para posteriormente formalizar el cambio (p. 66).

Mype:

Okpara y Wynn (2007) son empresas constituidas por personas naturales o jurídicas y son los grandes impulsores del crecimiento económico, la generación de empleos y la reducción de pobreza en los países de desarrollo basado en términos económicos el crecimiento de los micro empresarios abarca también al crecimiento de oportunidades en el país con la demanda de mano además puede levantar sus niveles de venta y crear mayores beneficios que contribuirá a la vez en mayor medida al producto bruto interno (p. 24-34).

III. HIPOTESIS

De acuerdo al tipo de la investigación y por tratarse de una investigación descriptiva la hipótesis pueden ser predicciones o hipótesis descriptivas por lo que no están obligadas a ser probados estadísticamente para ellos se referencio a.

Hernández, Fernández y Baptista “no en todas la investigaciones descriptivas se formulan hipótesis ya que solo se emplean para predecir un dato o valor de una o más variables que se van a medir u observar” (p. 208).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación fue desarrollado bajo esquema de estudios descriptivo, no experimental, transversal y cuantitativo.

Descriptivo porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se busca las propiedades, características permite únicamente medir y recoger información de forma independiente conjunto de todos los conceptos de las variables del estudio (p. 92).

La investigación fue no experimental porque según Hernández, Fernández y Baptista (2010) por se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. Fue transversal por que existió una delimitación de tiempo siendo así que la recolección de datos fue en un tiempo determinado.

La investigación fue de tipo cuantitativo, porque en el procesamiento y análisis de datos se utilizará la matemática y la estadística. (Valderrama, 2014).

4.2. Población y muestra

Población

La población fue conformado por 18 micro y pequeñas empresas dedicados a la confección de polos de la Urbanización san Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

Gonzales (2009) la población es un conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan un característica determinada que corresponden a una misma definición y cuyos elementos se le estudiaran sus características y relaciones (p. 32).

Muestra

La muestra estuvo constituida por 18 micro y pequeñas empresas dedicados a la confección de polos de la Urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

Gonzales (2009) la muestra es un sub conjunto de la población. A partir de los datos de las variables obtenidos del mismo, se calculan los valores estimados de esas mismas variables para la población (p. 34).

4.3. Definición y operacionalización de las variables

VARIABLES		Definición operacional			Escala de medición
		DIMENSIONES		INDICADORES	
Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición	Denominaciones	
Gestión de calidad	El concepto de gestión de la calidad permite que cualquier empresa o sociedad pueda optar capacidades máximas en suministros como en producción, para ello utilizan modelos como herramientas para mejorar el nivel de producción y cumplir con las exigencias del cliente. (Deming W., 1982)	Planear	Como primera fase que determina los objetivos y los métodos que ayudaran a obtener resultados en base de información exhaustiva para conocer las capacidades de la empresa o sociedad	Objetivo	Likert
				Recursos	
				Procedimientos	
				Procesos	
				Tecnología	
		Hacer	Fase donde se lleva a cabo la ejecución e ir corrigiendo los problemas que podría presentarse en el proceso	Implementar soluciones	
		Verificar	La fase donde se hace seguimiento de los procesos, resultados y los efectos los cuales podrían estar relacionados con los procesos de mejora	Medir resultados	
Estandarizar el mejoramiento					
		Actuar	La fase de evaluación de los resultados que va en función de objetivos para actuar de forma oportuno para contrarrestar cualquier problema.	Documentar la solución	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta que fueron aplicadas a los 18 micro y pequeñas empresas ubicadas dentro del área de estudio con esta técnica se logró obtener información para realizar el estudio.

Baena (2014) “una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que se estudia para posteriormente detectar sobre las personas y las comunidades todos los elementos que nos permitan conocer de ella desde sus orígenes hasta el momento actual las guías pueden llegar a contener más de 100 preguntas o indicadores” (p. 101).

Instrumentos

Para la recolección de información para la investigación fue empleado como instrumento un cuestionario basado en los indicadores.

Baena (2014) “un cuestionario es el instrumento fundamental de las técnicas de interrogación, haya elementos que debemos considerar en la elaboración de las preguntas, tanto a su clase como de manera de redactarlas y de colocarlas en el cuestionario” (p. 101).

4.5. Plan de análisis

Para el analizar todos los datos recolectados de las encuestas se realizó el análisis descriptivo, para la tabulación de los datos e interpretarlos. De esta forma se consiguió los datos precisos y válidos a través de tablas de frecuencia y posteriormente hacer gráficas para su interpretación y canalizar el estudio hacia los objetivos de la investigación.

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	objetivos	hipótesis	población y muestra	Metodología	Instrumentos y procedimientos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: producción – rubro: confección de polos, Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, departamento Lima año 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: producción – rubro: confección de polos, Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, departamento Lima año 2018</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector: producción – rubro: confección de polos, Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, departamento Lima año 2018</p> <p>Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector: producción – rubro: confección de polos, Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, departamento Lima año 2018</p> <p>Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: producción – rubro: confección de polos, Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, departamento Lima año 2018</p>	<p>De acuerdo al tipo de investigación por ser de tipo descriptivo por lo cual la hipótesis son predicciones o hipótesis descriptiva las cuales no son necesario probarlas estadísticamente</p>	<p>Población Está constituida por 18 Mypes</p> <p>Muestra Se tomara del total de 18 Mypes dedicados sector: producción – rubro: confección de polos</p>	<p>Diseño</p> <p>No experimental – transversal</p> <p>Descriptivo - cuantitativo</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Procedimientos:</p> <p>Uso de programa Excel</p>

4.7. Principios Éticos

Protección a las personas. Este principio tiene como objetivo maximizar beneficios a favor de la o las personas sujetas a la investigación como también minimizar los riesgos a los que podrían estar expuestos, esto teniendo en cuenta que las personas sujetas a la investigación se respetara el derecho a la protección esto con el fin que las personas puedan estar seguros de todo peligro al que podrían estar expuestos.

Beneficio y no maleficio. Teniendo como objetivo salvaguardar el bienestar de todas personas que son participes de la investigación, para ello el investigador entra en obligación de cumplir reglas generales como: no causar daño, disminuir los efectos negativos y maximizar sus beneficios.

Justicia. Este principio resalta al trato justo por parte del investigador para que las personas sujetas a este tengan un trato justo y equitativo, sin importar su condición económica, social, personal, etc. Ya que todos tienen los mismos derechos.

Integridad científica: los profesionales deben demostrar su integridad y su rectitud en su actividad científica y en su ejercicio profesional.

Consentimiento informado y expresado. Este principio da a conocer que los investigados deben mostrar voluntad de formar parte de este esto resaltando su opinión en cuanto al consentimiento de estas personas para tomar los datos e información requerida tengan derecho a confidencialidad sin vulnerar su derecho a reserva

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Resultados respecto a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Tabla 1. Distribución según edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Edad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
18-30	9	53%	53%
31-50	6	35%	88%
51 a mas	2	12%	100%
total	18	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

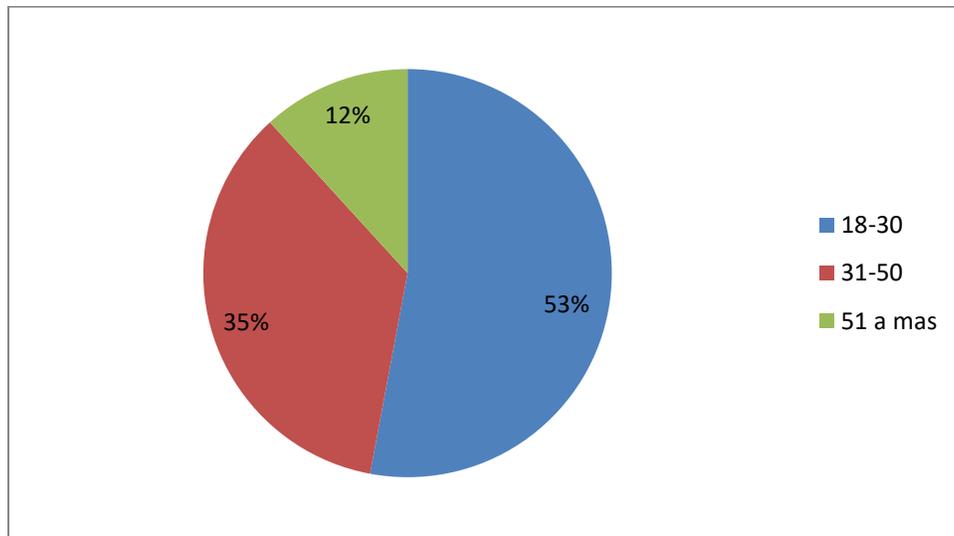


Figura 1: Distribución según edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 1

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 53% de los representantes tienen entre 18 a 30 años, el 35% 31 a 50 años de edad, y el 12% 51 años a más.

Tabla 2: Distribución según sexo de los representantes de las micro y pequeñas empresas

sexo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
Femenino	8	44%	44%
Masculino	10	56%	100%
Total	18	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

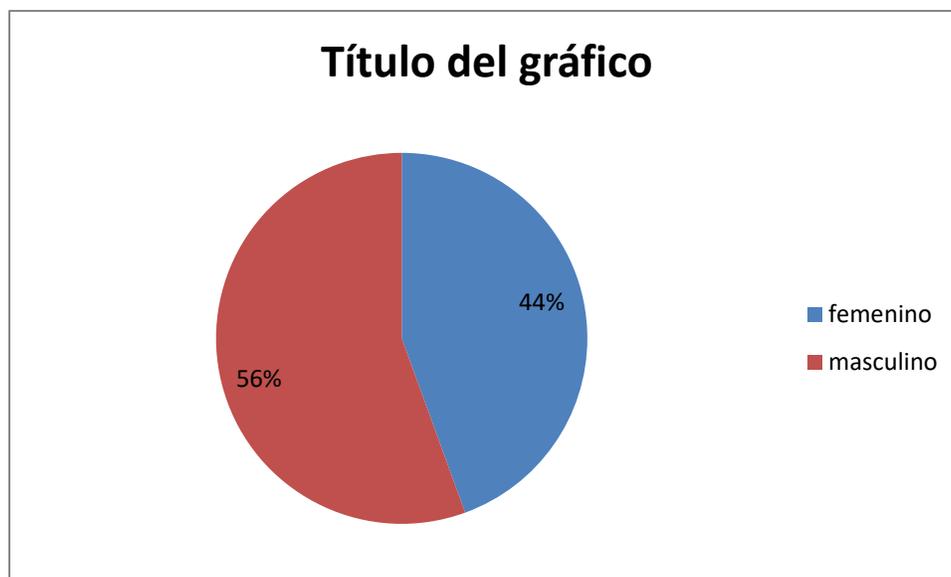


Figura 2: Distribución según sexo de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 2

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 56% son de sexo masculino, y el 44% son de sexo femenino

Tabla 3: Grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Grado de instrucción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
Sin instrucción	1	6%	6%
Primaria	0	0%	6%
Secundaria	4	22%	28%
Superior no universitaria	9	50%	88%
Superior universitaria	4	22%	100%
Total	18	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

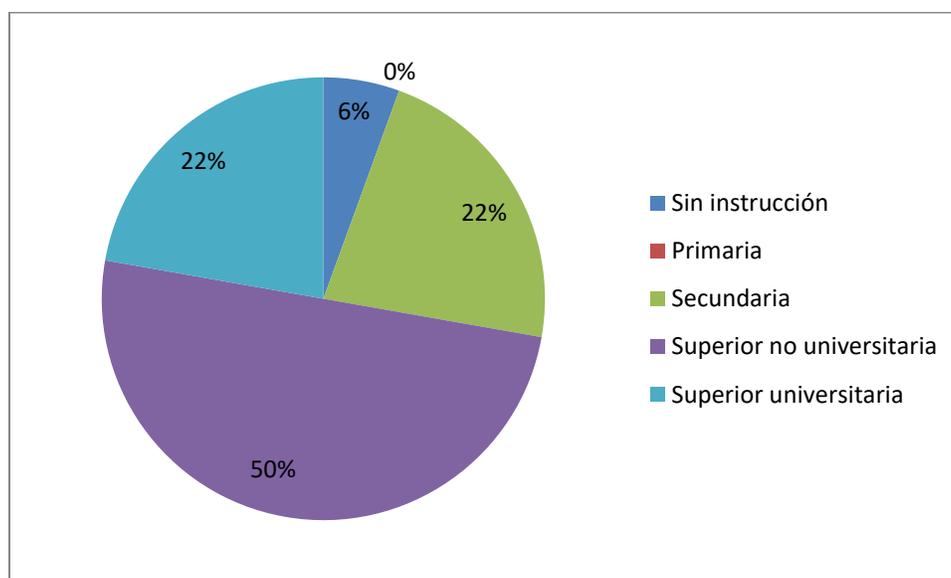


Figura 3: *Grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas*

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 50% tienen el grado de instrucción superior no universitaria, el 22% superior universitaria, el 22% secundaria, y el 6% sin instrucción.

Tabla 4: Cargo que desempeñan los representantes de la micro y pequeñas empresas

cargo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
Dueño	14	78%	78%
Administrador	4	22%	100%
Total	18	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

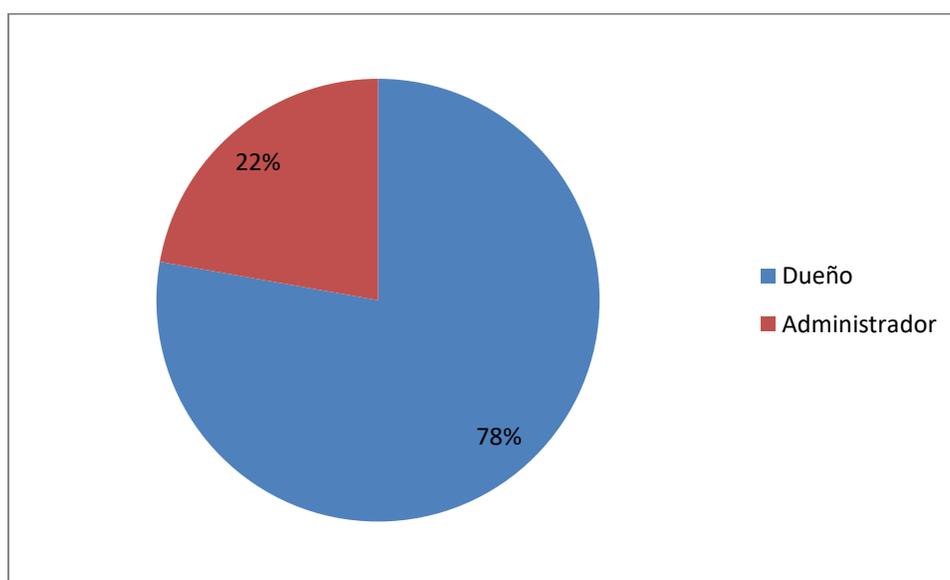


Figura 4: Cargo que desempeñan los representantes de la micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 78% son dueños representantes, y el 22% ocupan el cargo de administrador.

Tabla 5: Tiempo que desempeñan los representantes de las micro y pequeñas empresas

Tiempo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
0 a 3 años	5	28%	28%
4 a 6 años	2	11%	39%
7 años a mas	11	61%	100%
Total	18	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

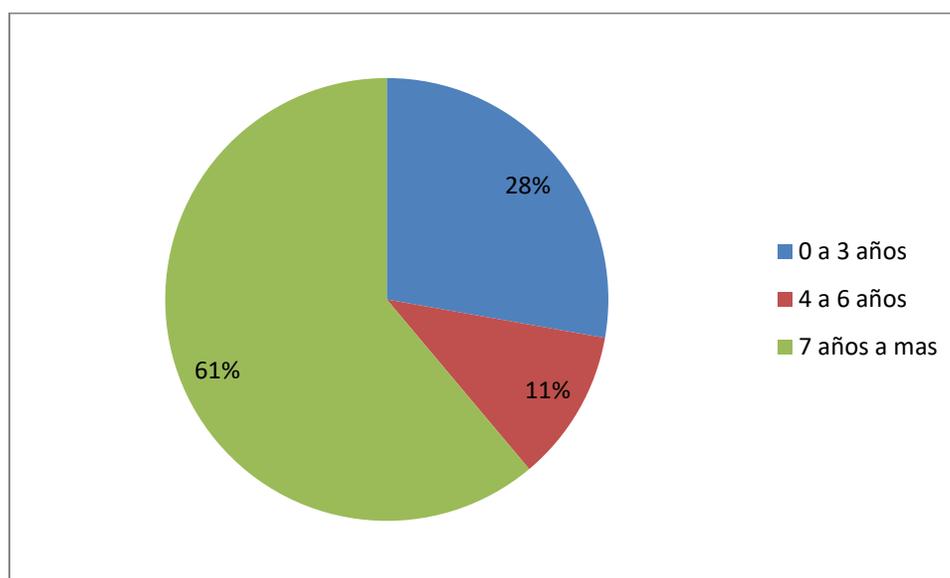


Figura 5: Tiempo que desempeñan los representantes de las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 61% desempeñan 7 años a mas, el 28% 0 a 3 años, y el 11% 4 a 6 años.

Resultados referentes a las características de las micro y pequeñas empresas

Tabla 6: Tiempo de la permanencia de las micro y pequeñas empresas en el rubro

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
0 a 3 años	3	17%	17%
6 a 10 años	7	39%	56%
11 años a mas	8	44%	100%
total	18	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

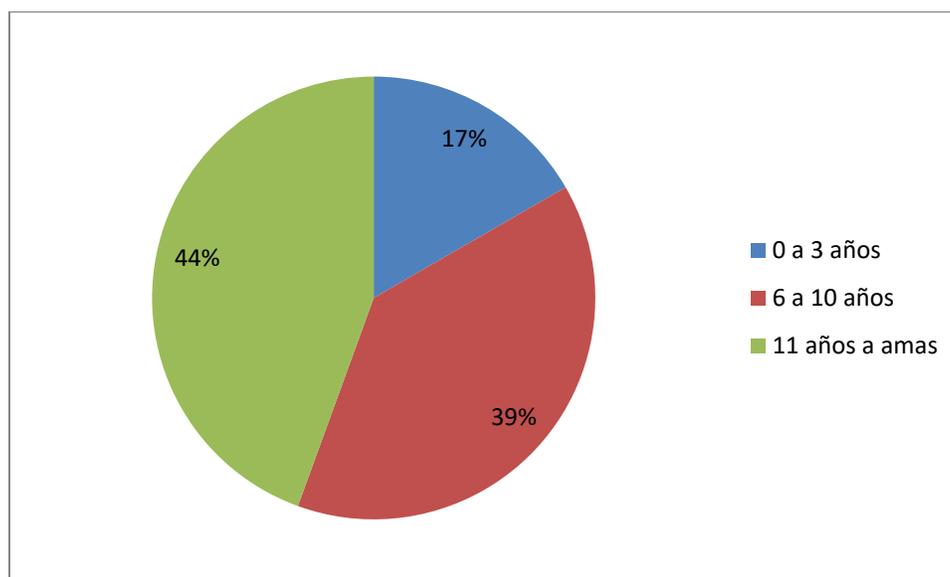


Figura 6: *Tiempo de la permanencia de las micro y pequeñas empresas en el rubro*

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 44% tienen tiempo de permanencia de 11 años a más, el 39% 6 a 10 años, y el 17% 0 a 3 años.

Tabla 7: Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
1 a 5	3	17%	17%
6 a 10	12	67%	84%
11 a mas	3	16%	100%
Total	18	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

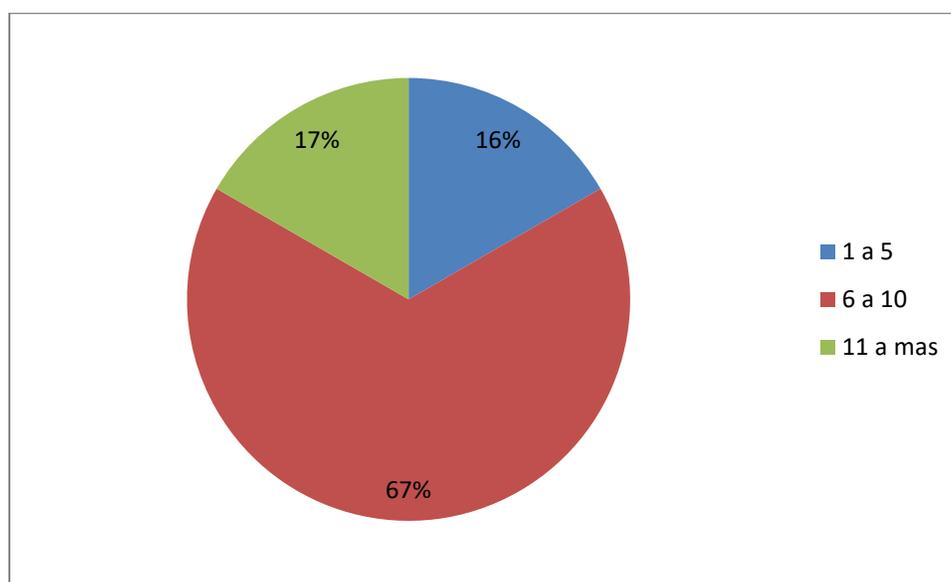


Figura 7: Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 67% tienen de 6 a 10 trabajadores, el 17% 11 a más trabajadores, y el 16% 1 a 5 trabajadores

Tabla 8: Personas que trabajan en la empresa

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
familiares	2	11%	11%
Personas no familiares	9	50%	68%
Familiares y personas no familiares	7	39%	100%
Total	18	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

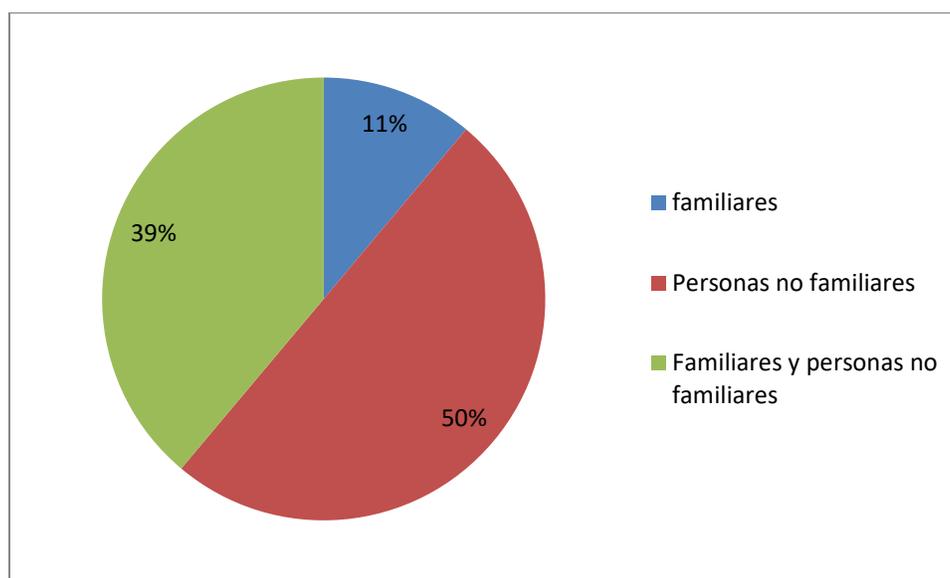


Figura 8: *Personas que trabajan en la empresa*

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 50% de personas que trabajan son personas no familiares, el 39% familiares y personas no familiares, y el 11% familiares.

Tabla 9: Objetivo de creación de las micro y pequeñas empresas

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
Generar ganancias	14	78%	78%
subsistencia	4	22%	100%
Total	18	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

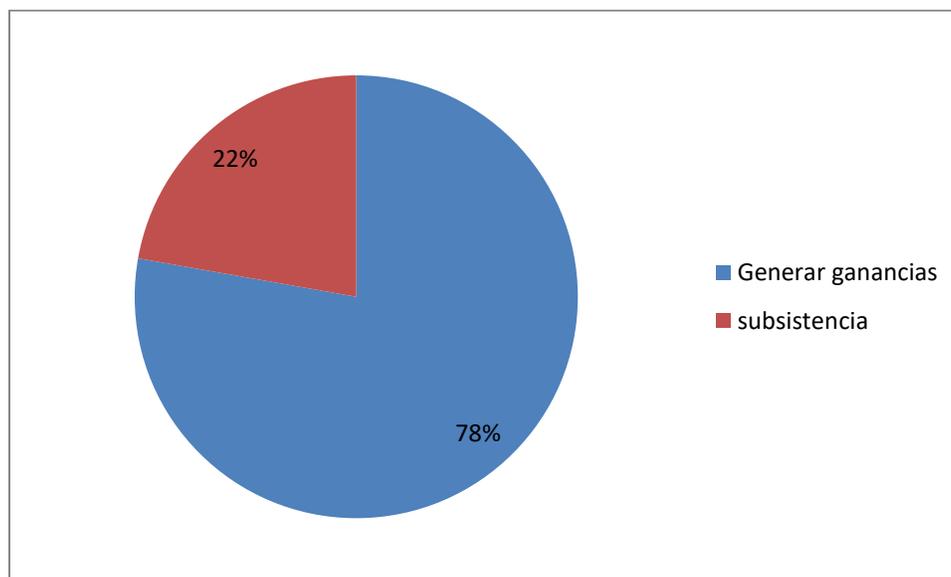


Figura 9: *Objetivo de creación de las micro y pequeñas empresas*

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 78% tienen como objetivo generar ganancias, y el 22% subsistencia.

Tabla 10: Tipo de instrucción de las micro y pequeñas empresas

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
Persona natural	4	22%	22%
E.I.R.L.	0	0%	22%
S.R.L.	0	0%	22%
S.A.C.	8	45%	67%
S.A.	6	33%	100%
total	18	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

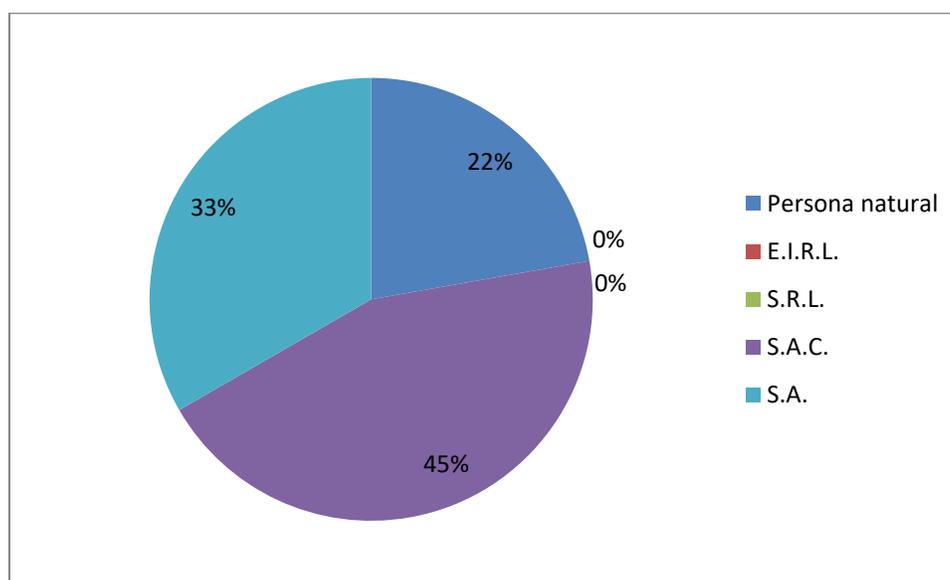


Figura 10: Tipo de instrucción de las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 45% es sociedad anónima cerrada (SAC), el 33% sociedad anónima (SA), y el 22% son personas naturales.

Resultados referentes a la gestión de calidad en las micro y pequeña empresas.

Tabla 11: ¿La empresa tiene diseñado los objetivos?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
Nunca	1	6%	6%
Muy pocas veces	2	11%	17%
Algunas veces	2	11%	28%
Casi siempre	8	44%	72%
Siempre	5	28%	100%
Total	18	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

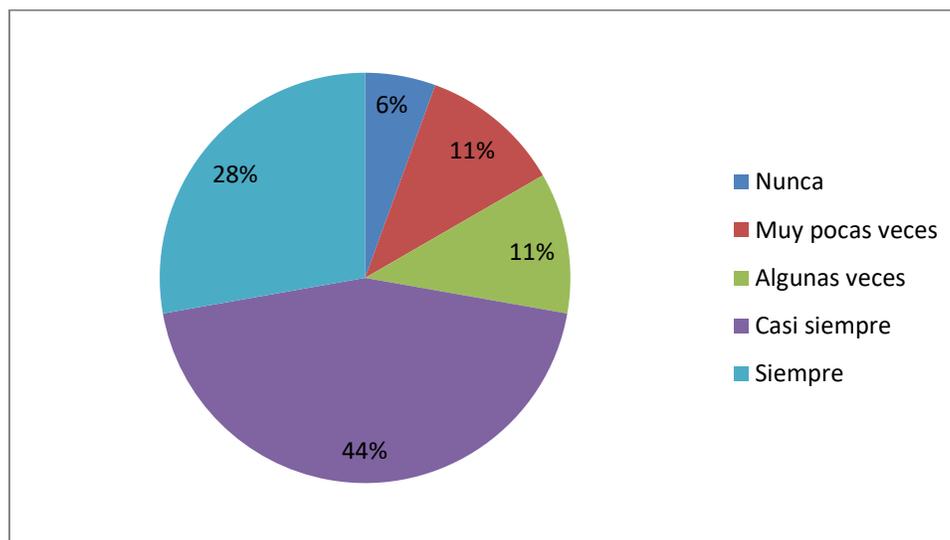


Figura 11: ¿La empresa tiene diseñado los objetivos para llevar a cabo una gestión de calidad?

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 44% casi siempre diseña los objetivos, el 28% siempre, el 11% muy pocas veces, el 11% algunas veces, y el 6% nunca.

Tabla 12: ¿Tiene asignado los recursos necesarios para la implementación de planes trazados?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	1	6%	6%
Algunas veces	3	17%	23%
Casi siempre	6	33%	56%
Siempre	8	44%	100%
Total	18	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

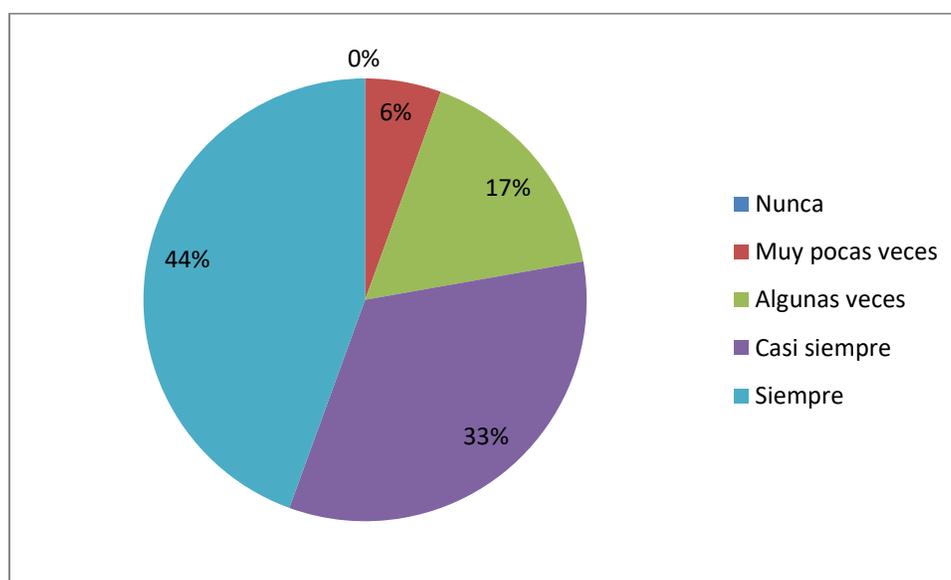


Figura 12: ¿Tiene asignado los recursos necesarios para la implementación de planes trazados?

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

Del total de los representantes encuestados el 44% siempre tiene asignado los recursos necesarios para implementación de planes trazados, el 33% casi siempre, el 17% algunas veces, y el 6% muy pocas veces.

Tabla 13: ¿La empresa tiene definido los procedimientos para llevar a cabo sus operaciones de forma eficiente?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
Nunca	1	5%	5%
Muy pocas veces	3	17%	22%
Algunas veces	4	22%	44%
Casi siempre	7	39%	83%
Siempre	3	17%	100%
Total	18	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

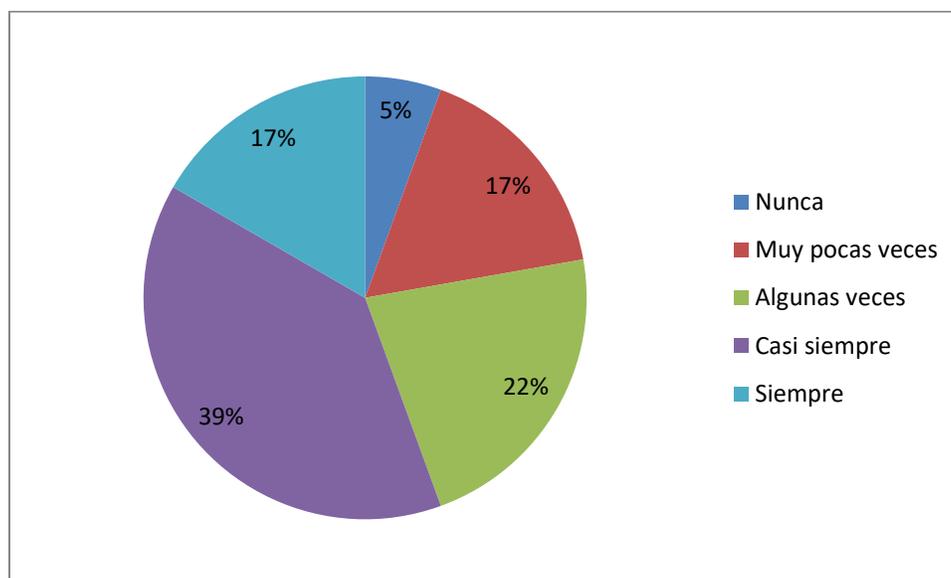


Figura 13: ¿La empresa emplea procedimientos para una mejora en gestión de calidad?

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 39% casi siempre tiene definido los procedimientos para llevar a cabo sus operaciones de forma eficiente, el 22% algunas veces, el 17% siempre, el 17% muy pocas veces, y el 5% nunca.

Tabla 14: ¿Cumple eficientemente los procesos para llegar a los objetivos trazados?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
Nunca	1	5%	5%
Muy pocas veces	2	11%	16%
Algunas veces	1	6%	22%
Casi siempre	9	50%	72%
Siempre	5	28%	100%
Total	18	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

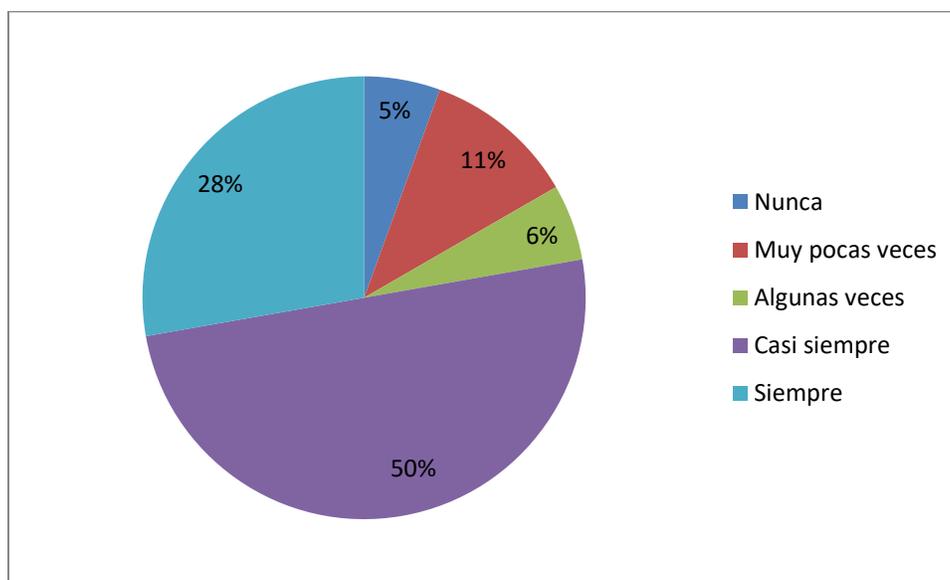


Figura 14: ¿Cumple eficientemente los procesos para llegar a los objetivos trazados?

Fuente: Tabla 14

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 50% casi siempre cumple eficientemente los procesos para llegar a los objetivos trazados, el 36% siempre, el 11% muy pocas veces, el 6% algunas veces, y el 5% nunca.

Tabla 15: ¿Cuenta con tecnología para realizar todos sus procesos eficientemente?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	0	0%	0%
Algunas veces	0	0%	0%
Casi siempre	0	0%	0%
Siempre	18	100%	100%
Total	18	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

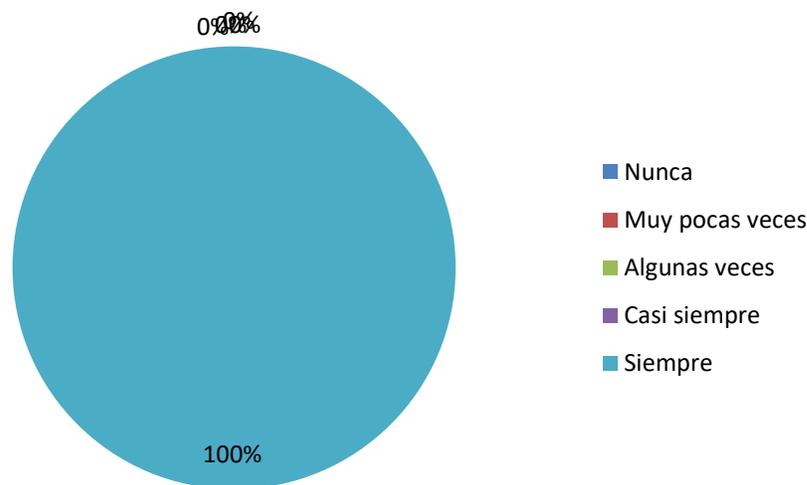


Figura 15: ¿Cuenta con tecnología para realizar todos sus procesos eficientemente?

Fuente: Tabla 15

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 100% siempre cuenta con tecnología para realizar todos sus procesos eficientemente.

Tabla 16: ¿Implementa soluciones en sus procesos?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	0	0%	0%
Algunas veces	0	0%	0%
Casi siempre	6	33%	33%
Siempre	12	67%	100%
Total	18	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

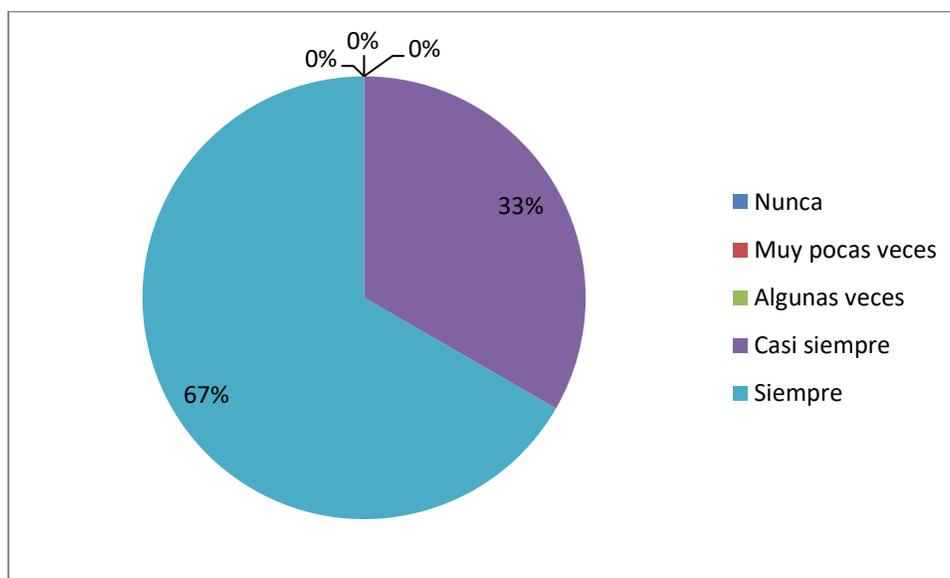


Figura 16: ¿Implementa eficientemente las soluciones en sus procesos?

Fuente: Tabla 16

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 67% siempre implementa soluciones en sus procesos, el 33% casi siempre.

Tabla 17: ¿Mide los resultados de todos sus procesos?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	0	0%	0%
Algunas veces	3	17%	17%
Casi siempre	7	39%	56%
Siempre	8	44%	100%
Total	18	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

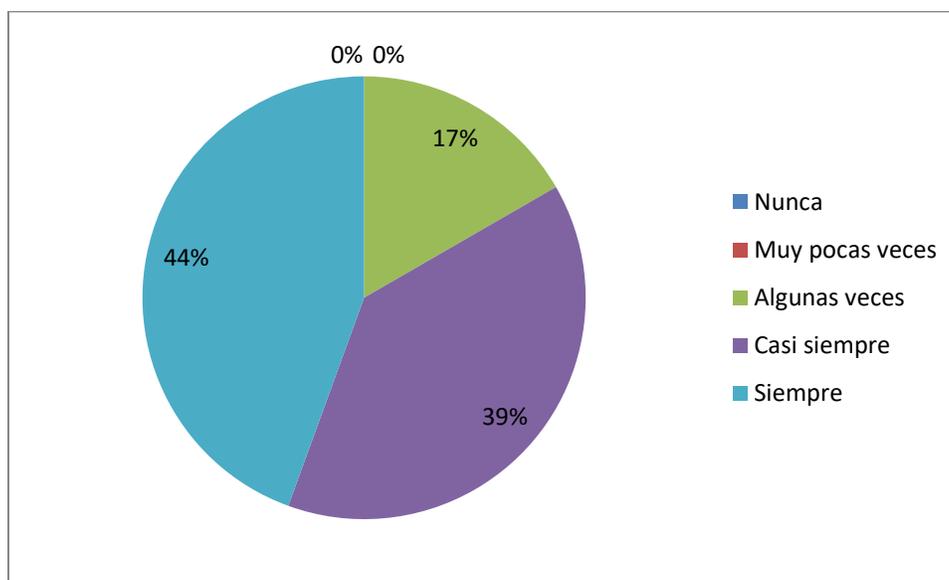


Figura 17: ¿Mide los resultados de todos sus procesos?

Fuente: Tabla 17

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 44% siempre mide los resultados de todos sus procesos, el 39% casi siempre, y el 17% algunas veces.

Tabla 18: ¿Estandariza sus procesos de mejora?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	0	0%	0%
Algunas veces	2	11%	11%
Casi siempre	11	61%	72%
Siempre	5	28%	100%
Total	18	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

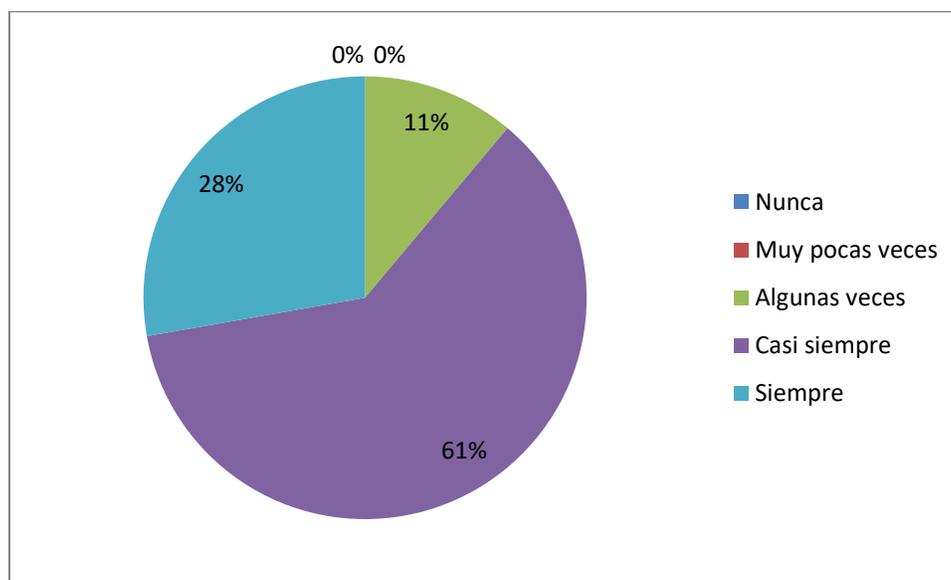


Figura 18: ¿Estandariza sus procesos de mejora?

Fuente: Tabla 18

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 61% casi siempre estandariza sus procesos de mejora, el 28% siempre, y el 11% algunas veces.

Tabla 19: ¿Lleva un registro de los procesos de soluciones con fines positivos de la empresa?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa Porcentual acumulado
Nunca	0	0%	0%
Muy pocas veces	5	28%	28%
Algunas veces	2	11%	39%
Casi siempre	8	44%	83%
Siempre	3	17%	100%
Total	18	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos en la urbanización San Hilarión del distrito de san juan de Lurigancho.

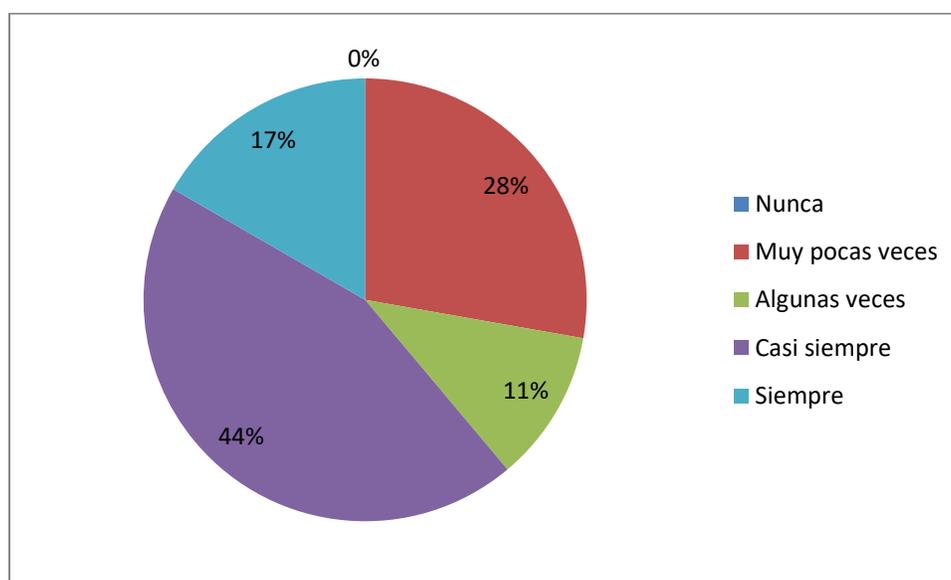


Figura 19: ¿Lleva un registro de los procesos de soluciones con fines positivos de la empresa?

Fuente: Tabla 19

Interpretación:

Del total de representantes encuestados el 44% casi siempre lleva un registro de los procesos de soluciones con fines positivos de la empresa, el 28% muy pocas veces, el 17% siempre, y el 11% algunas veces.

5.2. Análisis de resultados

Respecto a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Con los datos obtenidos en la investigación donde se determina las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector: producción , rubro: confección de polos, Urbanización San Hilarión, distrito San Juan de Lurigancho, provincia de Lima Departamento Lima año 2018, tomando en cuenta los resultados más altos se obtuvo los siguientes datos, respecto a la edad de los representantes el 53% afirmó que tiene entre 31 a 50 años, y un 56% de los representantes son del sexo masculino, el 50% tienen un grado de instrucción superior no universitaria, un 78% de estos son dueños, y el 61% de estos representantes vienen desempeñando de 7 años a más. Obteniendo como antecedente en base a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas obteniendo los siguientes resultados en los distritos de Huaras e Independencia del cual tuvo como resultado Huerta (2019) el 75,8% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, el 30,3% son del sexo masculino, el 93,9% son dueños de estas micro y pequeñas empresas, donde también excluyen las preguntas de los años de labor y no hace mención del grado de instrucción.

Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas

Haciendo uso los datos obtenidos haciendo uso de los instrumentos de recolección de datos se determinó las características de las micro y pequeñas empresas del sector: producción – rubro: confección de polos, Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia Lima, departamento Lima año 2018, haciendo uso los porcentajes más altos determina que: Un 44% tienen una permanencia de 11 años a mas, el 67% tiene entre 6

a 10 trabajadores, el 50% son personas no familiares los que trabajan, el 78% afirma que las empresas son para generar ganancias, y el 45% son sociedad anónima cerrada (SAC) Teniendo en cuenta como antecedente de los datos obtenido en la investigación se comparado con los resultados obtenidos por: Huerta (2019) en base a sus resultados el 100% son para generar ganancias, teniendo en cuenta que no hace mención del tiempo de permanencia de empresa, el número de trabajadores y el tipo de empresa.

Respecto a las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas

En base al objetivo específico sobre las características de la gestión de calidad

El 44% de las micro y pequeñas empresas del rubro confección de polos casi siempre tienen diseñado sus objetivos, el 28% siempre, un 11% algunas veces siempre, un 11% muy pocas veces, y un 6% nunca. Por su parte Huerta (2019) manifiesta que 15.15 % nunca mantiene un diseño de objetivos, el 36.36% muy pocas veces, el 33.33% algunas veces, el 12.12% casi siempre y el 3.03% siempre. Manifiesta que en su mayoría de estas micro y pequeños empresas diseñan objetivos con el fin de alcanzar un crecimiento económico en este mercado variado y competitivo.

En base a los recursos, el 44% siempre asigna los recursos necesarios para la implementación de planes trazados, el 33% casi siempre, el 17% algunas veces, y un 6% muy pocas veces. Por su parte Huerta (2019) manifiesta que realizan acciones de implementación de planes trazados, el 0.03% nunca, el 33.33% muy pocas veces, el 45.45% algunas veces y el 18.18% casi siempre.

En cuanto a los procedimientos, el 39% casi siempre tiene definido los procedimientos para llevar a cabo sus operaciones de forma, el 27% algunas veces, el 18% siempre, el 17% muy pocas veces, y el 5% nunca. Estos resultados no coinciden con los resultados de los antecedentes porque no coinciden las alternativas de respuesta.

En cuanto a los procesos, el 50% casi siempre cumple eficientemente los procesos para llegar a sus objetivos trazados, el 28% siempre, el 11% muy pocas veces, el 6% algunas veces, y el 5% nunca. Estos resultados no coinciden con los resultados de los antecedentes.

En cuanto a la disposición de tecnologías, el 100% siempre dispone con la tecnología para para realizar sus procesos eficientemente. Por su parte Huerta (2019) manifiesta que 51.52% algunas veces dispone de maquinarias para realizar eficientemente las actividades de producción, el 33.33% casi siempre, el 12.12% muy pocas veces y el 3.03% siempre.

En cuanto a la implementación de soluciones, el 67% siempre implementa soluciones en sus procesos, el 33% casi siempre. Por su parte Huerta (2019) manifiesta que el 54.55% implementa acciones correctivas para los procesos, el 30.30% muy pocas veces y el 15.15% casi siempre.

En cuanto a la medición de los resultados el 67% siempre mide los resultados obtenidos, el 33% casi siempre. Huerta (2019) manifiesta que el 15.2% nunca confirma sus resultados, el 36.4% muy pocas veces, el 33.3% algunas veces, el 12.1% casi siempre y el 3% siempre.

En cuanto a la estandarización, el 61% casi siempre estandariza la mejora en sus procesos, el 28% siempre, y el 11% algunas veces. Estos resultados no coinciden con los resultados de los antecedentes por que estos no tomaron en cuenta estos indicadores.

En cuanto a los procesos de soluciones, el 44% casi siempre lleva un registro de soluciones con fines positivos de la empresa, el 28% muy pocas veces, el 17% siempre, y el 11% algunas veces. Estos resultados no coinciden con los resultados de los antecedentes porque no coinciden las alternativas de respuesta.

VI. CONCLUSIONES

En base a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

En la siguiente investigación se concluyó que los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector producción-rubro: confección de polos de la Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia lima, departamento lima año 2018, los representantes el 53% tienen entre 18 a 30 años de edad, 56% son de género masculino, el 50% tienen como estudio superior no universitario, el 78% son dueños, el 61% tienen de 7 años a más desempeñando en sus negocios.

En base a las características de las micro y pequeñas empresas.

Se concluyó también que las micro y pequeñas empresas del sector producción-rubro: confección de polos de la Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia lima, departamento lima año 2018, el 44% tiene una permanencia de 11 años a más, el 67% tiene de 6 a 10 en número de trabajadores, el 50% de estos son personas no familiares, el 78% tienen como objetivo generar ganancias, y el 45% son sociedad anónima cerrada (SAC)

En base a las características de la gestión de calidad en las micro y pequeña empresas.

Considerando la dimensión de “Planificar” Se concluyó que las micro y pequeñas empresas del sector producción-rubro: confección de polos de la Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia lima, departamento lima año 2018, en base a la aplicación de la gestión de calidad teniendo en cuenta el mayor porcentaje de los resultados de las encuestas se da a conocer que en término medio los representantes casi siempre tiene diseñado los objetivos, siempre tienen asignado los recursos necesarios para la implementación de planes trazados, casi siempre emplea procedimientos para una mejora en gestión de calidad, casi siempre cumple eficientemente los procesos para llegar a los

objetivos trazados. Se obtuvo también que el 100 % siempre cuenta con tecnologías necesarias para realizar todos sus procesos.

Se concluyó que un 57% Siempre implementa eficientemente soluciones en sus procesos en caso se presenten situaciones que podrían poner en riesgo en sus procesos y poder implementar soluciones en momento oportuno.

Se concluyó que el 44% Siempre mide los resultados de todos sus procesos, y un 61% casi siempre estandariza sus procesos de mejora con la finalidad de hacer un seguimiento de todos los procesos, resultados y los efectos que podrían llevar a alcanzar los objetivos de forma eficiente.

Se concluyó que hay 44% Casi siempre lleva un registro de los procesos de soluciones con fines positivos de la empresa con la finalidad de evaluar los resultados obtenidos los cuales están sujetos a los objetivos establecidos a fin de contrarrestar los posibles problemas que se podrían suscitar en todos los niveles y actuar oportunamente.

Recomendaciones

Teniendo como referencia los resultados de las encuestas del proyecto titulado *“Gestión de calidad y su influencia en las micro y pequeñas empresas del sector: producción – rubro: confección de polos de la Urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia lima, departamento lima año 2018”* se hace mención a las emendaciones.

Para contribuir en la mejora de las micro y pequeñas empresas los representantes deben diseñar sus objetivos porque un 28% de estos representantes no aplican para ellos se les recomienda capacitarse para tener claro lo que puede y debe conseguir con su inversión

Sugerir a los representantes que no tienen bien definido sus procedimientos para llevar a cabo sus operaciones de forma eficiente contar con un plan de trabajo y estructurar la dinámica de producción y resolver los problemas en sus operaciones.

Recomendar a los representantes de las micro y pequeñas empresas llevar registros de las soluciones que fueron siendo aplicados en momentos complicados para optimizar y aplicar tales soluciones en el momento en los próximos eventos que podrían presentarse.

Referencias bibliográficas

Alva Aguirre, J. R. (2018). *Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018. Tesis para optar título profesional en Administración*. Escuela Profesional de Administración. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Anny arenas (2009). *Sistema de gestión de la calidad según ISSO – 2009*. Editorial: El Cid Editor.

Baena, G. (2014). *Metodología de investigación*. Tercera edición. Grupo Editorial Patria.

Cesar camión, Sonia Cruz & Tomas González (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Education S.A.

Cesar camión, Sonia Cruz & Tomas González (2009). *Conceptos de calidad, proceso y enfoque a gestión*. España: Pearson-Prentice Hall.

Cuatrecasas L. (2010). *Lean Management: La gestión competitiva por excelencia*. España: Profit Editorial.

Cristhel S. Huamán Loloy (2018). *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, del sector de industria – rubro de confección de ropa para damas del distrito de Chimbote, provincia Del Santa, año 2017*. Informe final del trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Deming, E. W. (1982). *OUT OF THE CRISIS. Quality, productivity and competitive position*. España: Ediciones Diaz Santos, S. A.

- Feigebaum, A. V. (1994). *Control total de la calidad* (Tercera Edición Revisada.) México: compañía Editorial Continental, S. A de C. V.
- Gonzales, O. & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de Gestion de Calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6° Edición. México: Editorial Mc Grawn Hill
- Hiebaum K. S. (2009). *Liderazgo y la fijación de metas*. Argentina: El Cid Editor.
- ISO (2015). ISSO 9001:2015(es) *Sistema de gestión de calidad – Requisitos*. Recuperado el 10 de Octubre del 2016, de: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9001:ed-5:vl:es>
- Julio Yenque D., Manuel Garcia P. y Luis Raez G. (2002). *Kaizen o la mejora continua*. *Industrial Data*, (5) 1: 62 – 65
- Juran, J. M. (1993). *Manual de control de calidad*. 4ta edición. Cuba: Editorial MES.
- Luis C. Arraut Camargo (2010). *Gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa*. Bogota: Revista EAN No. 69.
- Marquet Palomer, R. (2016). *Gestión de la calidad*. FMC- formación Médica continuada en atención primaria, 18(8), 497-498. Rescatado de: [https://doi.org/10.1016/s1134-2072\(11\)70196-7](https://doi.org/10.1016/s1134-2072(11)70196-7)
- Oscar C. Gonzales Ortiz y Jaime A. Arciniegas Ortiz (2016). *Sistemas de gestión de calidad teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe ediciones.

Okpara, J. & Wynn, P. (2007). SAM Advanced management journal. Recuperado el 15 de Mayo del 2009, de:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=25810284&lang=es&site=ehost.live>

Olivia O. Huerta Alvino (2019). *Gestión de calidad en la capacitación basada en competencias y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018*. Tesis para optar título profesional de licenciada en administración. Escuela profesional de Administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.

Olarte Chávez, P. R. (2018). *Sistema de gestión de calidad y su influencia en la eficacia empresarial en una fábrica textil*. Tesis para optar grado de magister en gestión de alta dirección. Escuela Universitaria de Posgrado. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú.

Ruiz E. (2008). *Gestión financiera*. 2da Edición. España: Ediciones Paraninfo.

Saba Chule, K. (2018). *Caracterización gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro confección de ropa para niños mercado modelo de Piura, año 2018*. Tesis para optar Título de Licenciada en Administración. Escuela profesional de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Santoyo Caicedo, L. M. (2016). *La norma ISO 9001 y el sector textil colombiano: un análisis comparado*. Tesis para optar título de profesional en relaciones internacionales y

estudios políticos. Programa de relaciones internacionales y estudios políticos.
Universidad militar nueva Granada, Bogotá, Colombia.

Taylor, F. W. (1986). *The principles of scientific management*. 3ra edición. España:
Ediciones Orbis S. A.

Torres Ortiz, A. G. & Lavayen Galdea, M. G. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de
calidad según normas ISO 9001:2015 para una Empresa textil de la ciudad de
Guayaquil*. Tesis para optar título de ingeniero industrial. Carreara de Ingeniería
Industrial. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica:
cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima: San Marcos.

ANEXOS

Anexo N° 1

CUESTIONARIO QUE SE APLICARA A LOS PROPIETARIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCCION-RUBRO CONFECCION DE POLOS

El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información de las micro y pequeñas empresas para posteriormente desarrollar el trabajo de investigación titulado: *Gestión de calidad y su influencia en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio-rubro: confección de polos, Urbanización San Hilarión, Provincia de Lima, departamento Lima año 2018.*

Instrucciones a continuación, le presentamos 9 preguntas, solicitándole a usted que exprese su opinión personal, considerando que no hay respuestas correctas e incorrectas, marcando con un (X) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

I. GENERALIDADES

I. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas

1. Edad

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

2. Género

- a. Femenino
- b. Masculino

3. Grado de instrucción

- a. Sin instrucción
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Superior no universitaria
- e. Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a. Dueño
- b. Administrador

5. Tiempo que desempeña

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

II. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de trabajadores

- a. 1 a 5 trabajadores
- b. 6 a 10 trabajadores
- c. 11 a más trabajadores
- 8. Las personas que trabajan en su empresa son:**
 - a. Familiares
 - b. Personas no familiares
 - c. Familiares y personas no familiares
- 9. Objetivo de creación**
 - a. Generar ganancia
 - b. Subsistencia
- 10. Tipo de instrucción de la empresa**
 - a. Persona natural
 - b. Empresa individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L.)
 - c. Sociedad comercial de responsabilidad limitada (S.R.L.)
 - d. Sociedad anónima cerrada (S.A.C.)
 - e. Sociedad anónima (S.A.)

NUNCA (1)	MUY POCAS VECES (2)	ALGUNAS VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
--------------	---------------------------	-------------------------	---------------------	----------------

N°	Ítems	Alternativa				
V1: Gestión de Calidad						
D1: Planear						
1	¿La empresa tiene diseñado los objetivos?	1	2	3	4	5
2	¿Tiene asignado los recursos necesarios para la implementación de planes trazados?	1	2	3	4	5
3	¿La empresa tiene definido los procedimientos para llevar a cabo sus operaciones de forma eficiente?	1	2	3	4	5
4	¿Cumple eficientemente los procesos para alcanzar los objetivos trazados?	1		3	4	5
5	¿Cuenta con la tecnología para realizar todos sus procesos eficientemente?	1	2	3	4	5
D2: Hacer						
6	¿Implementa soluciones en sus procesos?	1	2	3	4	5
D3: Verificar						
7	¿Mide los resultados de todos sus procesos?	1	2	3	4	5
8	¿Estandariza sus procesos de mejora?	1	2	3	4	5
D3: Actuar						
9	¿Lleva un registro de los procesos de soluciones con fines positivos de la empresa?	1	2	3	4	5

Anexo n° 2
PRESUPUESTO

N°	DETALLE		CANTIDAD	C/U	C/T
1°	BIENES	USB	2	S/. 35	S/. 70
2°	MATERIALES	Papel	½ millar	S/. 0.02	S/.10.00
		Lapiceros	8	S/. 0.50	S/. 4.00
		Borrador	3	S/. 0.30	S/. 0.90
		Lápiz	8	S/. 0.50	S/. 4.00
		Folder	2	S/. 0.50	S/. 1.00
		Engrampadora	1	S/. 8.00	S/. 8.00
3°	SERVICIOS	Fotocopia	100	S/. 0.10	S/. 10.00
		Internet	50	S/. 1.00	S/. 50.00
		Movilidad	50	S/. 1.50	S/. 75.00
		Comida	50	S/. 7.00	S/. 350
		Hospedaje	10	S/. 20.00	S/. 200
		Bancos	20	S/. 5.00	S/. 100
TOTAL					S/. 882.9

Anexo N° 3

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2018 - II				2019 - I				2019 - II				2020 - I			
	Set	Oct	Nov	Dic	Abr	May	Jun	Jul	Set	Oct	Nov	Dic	Abr	May	Jun	Jul
Definir título de proyecto	X				X											
Planteamiento del problema	X				X											
Marco teórico y conceptual		X				X										
Metodología de la investigación			X				X									
Referencias y anexos			X				X									
Presentación y sustentación del proyecto				X				X								
Aprobación del proyecto								X								
Trabajo de campo (recolección de datos)									X	X						
Procesamiento de datos											X					
Análisis de resultados y conclusiones												X				
Revisión de literatura												X				
Elaboración de informe de tesis												X	X			
Presentación del pre informe														X		
Aprobación de informe de tesis															X	
Presentación y sustentación del informe de investigación																X