

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN
LABORAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO,
RUBRO VENTA DE ELECTRODOMÉSTICOS EN EL
DISTRITO DE HUARAZ, 2018**

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

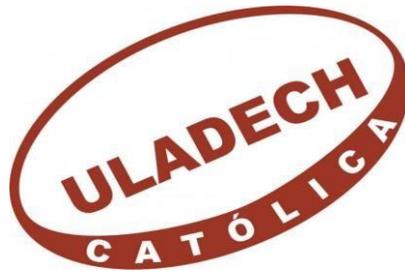
AUTORA

SANTIAGO LEÓN, AYDA TRINIDAD

ASESOR

CHUNGA ANTÓN, CARLOS HUMBERTO

**HUARAZ – PERÚ
2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN
LABORAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO,
RUBRO VENTA DE ELECTRODOMÉSTICOS EN EL
DISTRITO DE HUARAZ, 2018**

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

AUTORA

SANTIAGO LEÓN AYDA TRINIDAD

ASESOR

CHUNGA ANTÓN, CARLOS HUMBERTO

**HUARAZ – PERÚ
2019**

1. Título de la tesis

Gestión de Calidad en la Capacitación laboral y Plan de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, rubro Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.

**HUARAZ – PERÚ
2019**

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Mgtr. Figueroa Quito, Silvia Isabel

Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Secretario

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

3. Agradecimiento

Gracias a Dios por guiar
mi destino y mis pasos
hacia la cumbre del éxito.

A la Universidad “Católica
Los Ángeles de Chimbote”
por permitir mi formación en
sus aulas universitarias.

A los docentes de la
sección por sembrar
sus conocimientos en
la tierra fértil de
nuestras ansias de
saber cotidiano y
permanente.

Al asesor de tesis, por su
paciencia y compromiso de
guiarme y orientarme en
cada una de las fases del
proceso de investigación
científica y que me permitió
lograr los objetivos que tanto
he anhelado

Dedicatoria

Con mucho cariño a mi
padre y a mi madre
quienes me orientaron
por el camino del bien
dentro de la ética y
valores y me motivaron
permanentemente hasta
lograr mi objetivo.

A mis hermanos por su
apoyo moral y aliento
permanente durante el
proceso de los estudios
profesionales.

Ayda

4. Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación laboral y el plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018. Se realizó el diseño no experimental – transversal, de nivel descriptivo y de tipo cuantitativo. Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a una población de 35 representantes del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, se aplicaron los principios éticos de la investigación. Obteniendo los siguientes resultados: se observa que el 57,14% respondieron que generaban ganancias, el 48,57% respondieron que siempre aplican la gestión de calidad en la empresa y el 48,57% opinaron que algunas veces se verifican los resultados en el puesto laboral, además el 50% de empresarios opinaron que tienen entre 3 a 6 años de actividad empresarial. Identifican claramente los objetivos, planifican los procedimientos de actividades a desarrollar, implementan estrategias y nuevos cambios en el plan y realizan la supervisión de actividades para brindar un servicio de calidad. Con relación a la Capacitación el 45,71% mencionaron que muy pocas veces desarrollan capacitaciones de calidad del personal, En conclusión, se determinó que la gestión de calidad, capacitación laboral y plan de mejora son aplicados para la competitividad en el mercado.

Palabras clave: Capacitación, Gestión de calidad, plan de mejora.

Abstract

The objective of THE research was to determine the characteristics of quality management in job training and the improvement plan for Micro and Small Enterprises in the trade sector, the sales of household appliances in the District of Huaraz, 2018. Non-experimental design – transversal, descriptive level and quantitative type. For The collection of information was chosen in a way aimed at a population of 35 representatives of the trade sector, item sale of household appliances, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire, applied the ethical principles of the Research. Obtaining The following results: it is observed that 57.14% responded that they generated profits, 48.57% responded that they always apply quality management in the company and 48.57% felt that sometimes the results are verified in the job post, In addition, 50% of entrepreneurs said they have between 3 to 6 years of business activity. They clearly Identify the objectives, plan the procedures of activities to be developed, implement strategies and new changes in the plan and carry out the supervision of activities to provide a quality service. With regard to Training, 45.71% mentioned that very few times they develop staff quality training, In conclusion, it was determined that quality management, job training and improvement plan are applied for market competitiveness.

Key Words: Training, quality Management, improvement plan.

5. Contenido

1. Título de la tesis	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Agradecimiento y Dedicatoria	iv
4. Resumen y Abstract	vi
5. Contenido.....	viii
6. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de la Literatura.....	10
2.1 Antecedentes.....	11
2.2. Bases teóricas de la investigación	19
2.3. Marco conceptual	36
III. Metodología	39
3.1. Diseño de la investigación.....	39
3.2. Población y muestra	39
3.3 Definición y Operacionalización de variables.....	41
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	43
3.5. Plan de análisis	43
3.6. Matriz de consistencia	44
3.7. Principios éticos.....	45
IV. Resultados.....	47
4.1 Resultados.....	47
4.2 Análisis de resultados	53
IV. Conclusiones	63
5.1 Conclusiones.....	63
5.2 Recomendaciones	64
Referencias bibliográficas	66
Anexos	76

6. Índice de tablas y figuras

Tabla 1: Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, rubro Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.....	47
Tabla 2: Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro, venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.....	48
Tabla 3: Características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.	49
Tabla 4: Características de la capacitación laboral de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.	51

Índice de figuras

Figura 1: Edad de los representantes de las MYPES	87
Figura 2: Género de los Representantes de las MYPES	87
Figura 3: Grado de Instrucción	88
Figura 4: Cargo que desempeña.....	88
Figura 5: Tiempo que desempeña	89
Figura 6: Tiempo de permanencia en la empresa.....	89
Figura 7: Número de trabajadores.....	90
Figura 8: Las personas que trabajan en su empresa son:	90
Figura 9: Objetivo de creación.....	91
Figura 10: Nivel de ingreso mensual	91
Figura 11: Tipo de constitución de la empresa	92
Figura 12: Aplica la gestión de calidad en su empresa	92
Figura 13: Identifica los objetivos de la empresa.....	93
Figura 14: Planifica los procedimientos de actividades de la empresa	93
Figura 15: implementa cambios de acuerdo a su plan aprobado	94
Figura 16 Ejecuta las actividades de mejoras planeadas.....	94
Figura 17: Supervisó las actividades en su negocio.....	95
Figura 18: Valora los resultados obtenidos en cada periodo de trabajo con relación a lo planeado	95
Figura 19: Toma decisiones en cada situación que se presenta en su negocio	96
Figura 20: Realiza las correcciones correspondientes al final de la evaluación ...	96
Figura 21: Realizó el diagnóstico de necesidades de capacitación	97
Figura 22: Utiliza tecnología para optimizar el aprendizaje laboral	97
Figura 23: Aplica técnicas de entrenamiento orientados al contenido y al proceso	98
Figura 24: Desarrolla una capacitación de calidad del personal	98
Figura 25: Utiliza los servicios de instructores de calidad.....	99
Figura 26: Verificó los resultados de la capacitación en el puesto laboral	99

I. Introducción

Bajo la línea de investigación Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Perú. Establecida por la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se propuso desarrollar el proyecto de investigación titulado: Gestión de Calidad en la Capacitación laboral y Plan de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, rubro Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018; cuyos resultados contribuyeron con un aporte valioso al sistema de conocimientos teóricos, carentes en este campo del conocimiento; así como a la comunidad científica mediante la Escuela Profesional de Administración.

A nivel internacional según Yamakawa (2011) dijo que en la actualidad están afrontando diversos obstáculos en su proceso de crecimiento de organización empresarial. Por esta situación consideran de mucha relevancia, que los representantes o gerentes; apliquen la gestión de calidad después de identificar los respectivos enfoques para enfrentar el nuevo entorno competitivo.

Rámirez y Sánchez (2016) concluyeron que las empresas en el ámbito de la exportación de productos a Europa se tienen que recurrir al sistema de Gestión de calidad certificado bajo la Norma Internacional ISO 9001:2000, que hoy en día es una prioridad, para, dentro de los 7 países analizados; así como Francia y España van reduciendo sus niveles en forma progresiva. Cuando se trata de un mercado de gran consumo se incrementan las promociones; observados los 3 últimos años; representando el 56% el Reino Unido y siendo un promedio de 25,6% en Europa. Alemania representa un bajo nivel de promoción, solamente con el 11,6%, en cambio Francia representa un 17,9%, Holanda con 21,5%, Italia un 29,7% y España con el 18,5%; teniendo en cuenta que las estrategias para crecer tuvieron su base en la aceleración mediante aquellas empresas que desean ser competitivas y generar

confianza. Meléndez (2017) sostiene que la gestión de calidad ha sido la manera de cómo logró su alta posición; mediante la calidad de servicio se realizó la promoción de ventas; siendo elementos diferenciadores, mediante el cual se preocupó por la satisfacción de necesidades y expectativas de los consumidores. Aunque se puede entender que los compradores evidencian más el control del gasto, no solamente orientándose mediante el precio; sino considerando también promocionar el producto; así mismo utilizando diversos canales de comunicación como internet; donde presentan una serie de ofertas especiales.

Entre los países que se analizó, se encontró el Reino Unido y Alemania, considerados muy competitivos con promociones no sostenibles, haciendo énfasis con mayor intensidad en la innovación, precios regulares y el desarrollo.

En este contexto mundial se observa en muchos casos la adopción de un plan ordenado, para gestionar la mejora y el mantenimiento sistemático y continuo de la organización, la limpieza y el orden y tiene como resultado la consecución de una mayor productividad inmediata y un mejor lugar de trabajo. Estos planes de mejora pueden emplearse en cualquier tipo de organización y específicamente en las empresas del sector comercio evitando ineficiencias, desplazamientos y eliminando el despilfarro de tiempo y espacio. En este caso no es un hecho de estética simple, sino se trata de mejorar las condiciones del clima laboral, de trabajo, de motivación del personal, de seguridad, de eficiencia y de la práctica consecuente de la calidad, competitividad y la productividad de la organización empresarial (Herrera, 2015, p. 17).

A Nivel Regional: El Gobierno Regional de Ancash según su plan estratégico estableció como objetivo la dinamización y articulación de la gestión institucional a nivel de región, para promover e incrementar la productividad, la eficiencia y la calidad de servicio. Además, el Estado en la ley de pequeñas y medianas empresas N° 30056, en el artículo 4, establece que se deberá identificar la categoría empresarial que les corresponde en función de sus niveles de ventas anuales; establece la promoción de un ambiente favorable para la formalización, creación,

desarrollo y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas, apoyando emprendimientos nuevos, mediante los Gobiernos Nacionales, Regionales, las Municipalidades Distritales y Provinciales.

Dentro de esta concepción se determinó una normatividad incentivadora de la inversión privada, orientado a la promoción de una oferta de servicios empresariales dirigido a la mejora de niveles, en el contexto de la organización, administración, la articulación comercial y productiva; así como la articulación técnica de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE), mediante la implementación de políticas que orienten al crecimiento económico de la organización con un empleo sostenido en la asociación empresarial (Ley MYPE N° 30056).

Los adelantos tecnológicos, sociales, educativos, económicos y culturales que se van experimentando en el mundo y en los últimos años en el Perú, requieren la utilización de nuevas metodologías en el campo empresarial, las mismas que se han generado por una gestión de calidad orientado hacia los clientes, la implementación de equipos de trabajo y la aplicación de estrategias sistemáticas y permanentes como un plan general en la administración de las MYPES (Quiñonez y Salinas, 2016, p.5).

En la actualidad la capacitación es una variable importante en el contexto de la gestión de calidad; porque permite a los empresarios ser competitivos en el mercado laboral; es así que mediante la calidad, se puede orientar a los trabajadores a brindar un servicio a satisfacción de cliente, con enfoques en las teorías de la gestión de calidad generando ventajas competitivas frente a la competencia, sin embargo la realidad que se vive es contraproducente para los microempresarios del Perú; ya que ellos desempeñan una actividad rutinaria que se realiza, sólo por necesidad, este hecho no les permite percibir las falencias existentes en sus acciones de servicio al cliente; por ende existe la insatisfacción del comprador. Así mismo motivó el interés de realizar un trabajo de investigación sobre la Gestión de capacitación y plan de mejora en la Ciudad de Huaraz, porque existe la necesidad que los clientes se sientan satisfechos con la compra de productos que efectúan, pues no perciben un servicio idóneo de acuerdo a sus expectativas, teniendo en cuenta, que los comerciantes de electrodomésticos sólo se enfocan en vender en

forma empírica y rutinaria, siendo un factor que no genera rentabilidad a los micro empresarios. Es imprescindible generar una reflexión en los propietarios de venta de electrodomésticos acerca de la gestión de calidad en la capacitación, debido a que el compromiso empresarial es indispensable, para lograr la rentabilidad y servicio que brinde la empresa a los usuarios, por lo que se reflejará en el nivel de competitividad.

La base teórica que sustentará el trabajo de investigación, tendrá un soporte en los estudios realizados por Chiavenato (2011), quien menciona que “la capacitación es un proceso de enseñanza a través del cual se pretende llegar a los receptores dando a entender los conceptos de atención al cliente mediante la gestión de calidad promoviendo así el liderazgo, la autonomía y la eficacia dentro de una organización” (p.62). En el aspecto metodológico el estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo; el diseño fue no experimental y transversal: Fue descriptivo porque la recolección de datos se realizó como registro de las observaciones de la realidad natural; no experimental porque no se manipularán deliberadamente ninguna de las variables y transversal por que la recolección de datos se realizó en un momento dado.

La falta de una propuesta de aplicación de un plan de mejora en las MYPES del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, es un problema originado por la carencia de una gestión de calidad en la capacitación del personal administrativo y operativos de ventas, debido a una falta de visión competitiva en el mercado local; cuyas experiencias deficitarias se pueden percibir a nivel internacional, nacional y local. Como ejemplo de éxito, puede anotarse el trabajo realizado por Meléndez (2017) en una industria pesquera, según la Norma ISO 9001:2015 ofreció beneficios a nivel de procesos y aspectos organizacionales, de esta manera aumentó su productividad, tenían ahorros en el consumo de agua, electricidad y se incrementó la motivación personal de los directivos y trabajadores.

Dentro de esta concepción se determinó una normatividad, donde se motiva la inversión privada, orientada a la promoción de una oferta de servicios empresariales encaminados a la mejora de niveles cada vez mejores, en el contexto de la organización, administración, la articulación comercial y productiva; así como la articulación técnica de las MYPES, mediante la implementación de políticas que orienten al crecimiento económico de la organización con un empleo sostenido en la asociación empresarial. (Ley MYPE N° 30056).

Los adelantos tecnológicos, sociales, educativos, económicos y culturales que se va experimentando en el mundo y en los últimos años en el Perú, requiere la utilización de nuevas metodologías en el campo empresarial, que se han generado por una gestión de calidad orientado hacia los clientes, la implementación de los equipos de trabajo y la aplicación de estrategias sistemáticas y permanentes como estrategia general en la administración de las MYPES (Quiñonez y Salinas, 2016 p.5).

En los últimos tiempos se están presentando una serie de corrientes y enfoques de la gestión de calidad en el mundo desarrollado, con planes de mejora continua para que sean adaptados por las micro y pequeñas empresas a nivel latinoamericano y nacional. Esta situación permite realizar un trabajo de investigación para conocer más sobre la gestión de calidad mediante la capacitación y el plan de mejora en las MYPES en el sector comercio, rubros electrodomésticos; que se caracterizan por una dinámica rápida en los procesos de comercialización tanto a nivel de importación y exportación de bienes. (Prudencio , 2013, p.14).

De acuerdo a los hechos descritos se puede deducir que las irregularidades generan una deficiente capacidad y consecuencias negativas en la mejora, con poco conocimiento de las teorías de la capacitación y gestión de calidad. En cuanto se refiere a la organización establecer con claridad una capacitación, para dar buenos resultados con el plan de mejora y dicha capacitación se realizaría visualizando claramente la jerarquía de autoridad, la especialización, la estandarización y los organigramas (Herrera, 2015, p.16).

De acuerdo a las observaciones realizadas en la organización y funcionamiento de las pequeñas y micro empresas MYPE del sector servicios, rubro venta de electrodomésticos en Huaraz; se detectaron una serie de deficiencias desde el punto de vista de la capacitación, no fue utilizado como herramienta básica para el desarrollo microempresarial; tampoco proponían la visión, misión, valores y objetivos estratégicos para el desarrollo de la empresa; a pesar de que Huaraz es el centro de comercio por excelencia en el Departamento de Ancash, como capital de la región.

Las MYPES permiten agrupar a los recursos humanos en los procesos de mejora a partir del dominio del puesto laboral; convirtiéndose la mejora continua en la tarea de todos los involucrados en la organización empresarial; elevando la imagen del trabajador, su lugar de trabajo donde se desarrolla, una mejor imagen frente a los clientes, orgullo por su centro de trabajo, demostrando más laboriosidad y apoyo en equipo con una responsabilidad comprometida en la realización de actividades con más conocimiento de su actividad. (Luna, 2016, p.14)

Estas situaciones se estarían realizando con poco impacto en las MYPES del sector comercio de Huaraz, por la baja aplicación de la gestión de calidad en que se estaría introduciendo con poca comprensión de los principios y conceptos aplicados en la gestión empresarial en los diferentes procesos, actividades y tareas de las la pequeña y micro empresa; sin tener una consideración especial sobre el trabajo enfocado a los clientes, la participación de los trabajadores mediante el equipo de trabajo y la mejora continua que todos los involucrados en la empresa deben de aplicar como una estrategia general un plan de mejora para el desarrollo empresarial. Así mismo, motivó el interés de realizar un trabajo de investigación sobre la Gestión de capacitación y plan de mejora en la Ciudad de Huaraz, porque existe la necesidad que los clientes se sientan satisfechos con la compra de productos que efectuaron, pues no percibieron un servicio idóneo de acuerdo a sus expectativas, teniendo en cuenta, que los comerciantes de electrodomésticos sólo se enfocaron en vender en

forma empírica y rutinaria, siendo un factor que no genera rentabilidad a los micro empresarios.

De acuerdo a esta realidad se formuló el problema de investigación: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en la capacitación laboral y plan de mejora en las MYPES del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018?; y como propósito de logro, se establecieron los siguientes objetivos a nivel general y específicos: Objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación y el plan de la gestión de calidad en la capacitación laboral y el plan de mejora en las MYPES del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.

Y para lograr el objetivo general se han propuesto los siguientes objetivos específicos a) Determinar las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018; b) Determinar las características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018; c) Determinar las características de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018; d) Determinar las características de la capacitación laboral de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018; e) Elaborar un plan de mejora de la gestión de calidad en la capacitación laboral en las en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.

Por la importancia del tema de investigación se justifica el estudio; ya que contribuirá a la determinación de las principales características o propiedades de la gestión de calidad y capacitación de los representantes de ventas de artículos electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, por el que orientará un mejor servicio de calidad, de tal manera los micro empresarios buscarán la forma de medir el grado de satisfacción de los clientes, brindando una solución efectiva .

Justificación de la Investigación: El trabajo de investigación contribuirá social y económicamente, debido a que los representantes de las MYPES del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos podrán conocer la teoría del desarrollo personal para lograr una gestión de calidad eficiente y la mejora continua. Por estas razones se justifica la investigación desde las siguientes perspectivas:

Justificación Teórica: En la formulación del proyecto de investigación se adoptaron conceptos, definiciones y teorías relacionadas con las variables de estudio, a fin de brindar un soporte teórico-básico al presente estudio, además se consideró que los resultados obtenidos contribuirán a llenar el vacío dentro del sistema de conocimientos existentes en la teoría.

Práctica: El aporte de la presente investigación, mediante la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, servirá como antecedente a las futuras investigaciones dentro de la especialidad, a los futuros investigadores que, en diferentes generaciones, irán realizando estudios por la singularidad de la problemática; se requerirá elaborar instrumentos de medición para la recolección de datos de la muestra y su posterior análisis e interpretación de sus resultados.

Justificación Metodológica: Por la singularidad del trabajo de investigación, se requirió la elaboración de los instrumentos de medición para la recolección de datos de la muestra y su posterior análisis e interpretación de sus resultados.

Viabilidad: La ejecución y gestión del proyecto de investigación fue factible, por las razones que, el investigador tuvo los recursos necesarios en el aspecto humano, material y financiero para ejecutar las actividades o tareas y cumplir el logro de los objetivos que se ha propuso alcanzar.

La población muestral estuvo conformada por 35 representantes de venta de electrodomésticos, del Distrito de Huaraz; la técnica a utilizarse fue el cuestionario estructurado y se utilizó como instrumento de recolección de datos; que contiene interrogantes organizados en un formato escrito; conteniendo las alternativas de respuesta.

Los datos recolectados se procesaron estadísticamente en un Programa Microsoft Excel y el Programa Estadístico SPSS Versión 24.0 y su presentación se realizó en Tablas y Figuras, interpretadas y analizadas posteriormente.

Se realizó la operacionalización de variables, con la finalidad de convertir una variable teórica a una variable empírica, para acercarnos a la realidad y desarrollar la recolección de datos de la muestra; se presentó la matriz de consistencia y se consignó los principios éticos en que se basa el trabajo de investigación. Se finalizó con la presentación de las referencias bibliográficas, utilizando el estilo de fichaje APA y los respectivos anexos.

II.Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

Internacionales

Arcos (2015) realizó la investigación: *Diseño de un plan de capacitación para las PYME en servicio al cliente, para el sector norte de Quito*; En la Universidad Tecnológica Equinoccial. La investigación tuvo como objetivo determinar el diseño de un plan de capacitación para las Pyme en servicio al cliente. La investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel experimental con un diseño pre experimental, con una población de 30 participantes de rubro electrodomésticos. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el pre y post prueba. Resultados: el 78% de participantes tuvieron un bajo rendimiento menor de 10 puntos y después de la capacitación el 80% de participantes obtuvieron un puntaje entre 12 a 19 puntos. Conclusión: La Micro y Pequeña Empresa fueron resaltados porque son entidades independientes, con una alta predominancia en el mercado del comercio, quedando prácticamente excluidas del mercado industrial para las grandes inversiones necesarias.

Rojas (2018) realizó la investigación: *Capacitación y desempeño laboral. Universidad Rafael Landívar*; La presente tuvo como objetivo establecer la capacitación y desempeño laboral. El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo – con diseño correlacional en donde participaron 36 personas; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario estructurado fueron evaluadas con una encuesta en donde se midieron las necesidades de capacitación y cómo éstas influyen en el desempeño laboral de la industria. Resultados: el 78% de encuestados afirmaron haber mejorado su desempeño después de la capacitación; el 65% obtuvieron altos puntajes después de la evaluación de conocimientos sobre temas de electrodomésticos Conclusión: se comprobó la relación que existe entre la capacitación y desempeño laboral en forma significativamente y a nivel general, la institución debe promover el desarrollo por

medio de la capacitación. Por lo que la organización debe desarrollar cursos de capacitación para mejorar el rendimiento y atención adecuada al cliente.

Caresani (2015) realizó la investigación: *La importancia de la calidad y su relación en el desempeño de las pymes industriales*; De la Universidad Nacional de San Martín Instituto de la Calidad Industrial INCALIN INTI – UNSAM. Tuvo como objetivo especificar la implicancia de la calidad y su relación en su desempeño en las Pymes en fines industriales. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo no experimental y transversal; la población muestra fue igual a 72, empleó la técnica de la encuesta y para la recolección de datos el cuestionario estructurado. Resultados: el 82% afirmaron que la calidad es un valor muy importante en el mundo competitivo; el 68% de encuestados valoraban el desempeño de las Pymes como de un nivel aceptable, el 72% opinaron que el desempeño de las MYPES en Argentina va en una mejora continua. Conclusión: se puede verificar que la gestión de calidad tiene una relación directa con el desempeño de las Pymes industriales en la República Argentina; por lo que se orientan hacia la competitividad nacional e internacional.

Ruiz y Garcia (2017) realizaron una investigación: *Propuesta de mejora de procesos administrativos de la Empresa Mundo de Electrodomésticos de Guayaquil. MBA Guayaquil – Ecuador 2017*; El objetivo logrado fue: diseñar una Propuesta de mejora de los procesos administrativos. El tipo de investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo, diseño descriptivo simple: porque trabajó con un solo grupo; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos, el cuestionario estructurado. Resultados: el 55% de encuestado evidenció limitaciones en los procesos administrativos, el 76% observaron inadecuadas actividades de captación del cliente, el 80% observó la deficiencia en el control de los registros de cobranza, el 65% de encuestados afirmaron que los registros de cobranza se realizan en forma manual y en desorden con el uso de tarjetas de crédito; el 80% experimentó en la caída en las ventas y en las cobranzas en el año 2016. Conclusión: Se percibe la caída de la rentabilidad empresarial por lo que es necesario aplicar un plan de mejora en los procesos de ventas, cobranza e inventario del almacén mundo de Electrodomésticos, a través de un sistema de captación de

clientes puerta a puerta, la automatización de los procesos administrativos bajo aplicación del sistema ERP, en su conjunto con servicio de mercadería a domicilio del cliente.

Cárdenas (2014) realizó una investigación: *Propuesta de un Modelo de gestión para Pymes, Centrado en la Mejora Continua*; De la Universidad Austral de Chile. La investigación tuvo como objetivo: Proponer un modelo de gestión, basado en la mejora continua para las Pymes. La investigación es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental y transaccional; trabajó con una población con una muestra de 80 participantes. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: El 78% afirmaron que están pendientes a la mejora continua y 98% negaron que tienen políticas referentes a la metodología de las 5 S'. Concluye: El proceso hacia la calidad se logra, aplicando una metodología o herramienta preseleccionada sin haber revisado objetivamente el pasado y logros históricos de la empresa, políticas, estructura, organización, alcances, perspectivas, funcionalidad, la condición social del entorno, viabilidad.

Nacionales

Díaz (2015) realizó una investigación: Estudio exploratorio de la oferta de comercio electrónico en un conjunto de micro y pequeñas empresas (MYPES) localizadas en diversos distritos de Lima Metropolitana; Pontificia Universidad Católica del Perú. Tuvo como objetivo principal explorar la realidad en la que se encuentra la oferta de comercio electrónico de las Micro y Pequeñas Empresas. La metodología de la investigación es de nivel descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 85 representantes de la MYPE. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: el 72% de encuestados afirmaron observar un alto porcentaje de comercio electrónico; el 72% opinaron que el comercio electrónico ha invadido toda la ciudad de Lima, el 65% indicaron que el comercio electrónico facilita el uso de electrodomésticos. Conclusión se considera que es un principal aporte de esta investigación conocer de qué manera se desarrolla el comercio electrónico en las MYPES, que elementos impiden su desarrollo y cuáles son los elementos como alternativa ante determinado escenario.

Cervantes y Chuqicondor (2016) realizaron la investigación: *Plan Estratégico para la Producción de Electrodomésticos de Línea Blanca en el Perú*; de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Tuvo como objetivo: Determinar el plan Estratégico para la Producción de Electrodomésticos de Línea Blanca en el Perú. La investigación fue cuantitativa, con diseño descriptivo simple; participaron 10 representantes de Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la producción de electrodomésticos de Línea Blanca en el Perú; respondiendo un cuestionario de 24 preguntas con alternativas cerradas; utilizando la técnica de la encuesta. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: El 100% de encuestados son peruanos, el 78% tenían de 31 a 50 años; el 74% son varones, más del 60% tenían cerca de 8 años de funcionamiento; el 58% tenían de 1 a 4 personas trabajando, el 79% de la muestra tenían conocimiento acerca de la gestión de calidad. Concluyeron: La producción nacional de electrodomésticos de línea blanca se ubica en el cuadrante conservador de acuerdo a los resultados de la Matriz Peyea, no obstante, lo que sostiene a estas empresas son sus respaldos financieros de las casas matrices que operan fuera del País lo cual hace posible que se sostengan en el mercado. Las ocho estrategias propuestas en el planeamiento estratégico se centran principalmente en incrementar de forma sostenible su participación del mercado, con calidad, y rentabilidad las cuales serán monitoreadas con el balance scorecard a través de los indicadores están sincronizadas con la visión.

Pesántez (2017) realizó una investigación: *El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador. Lima – Perú 2017*; de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El presente trabajo doctoral trata del capital humano y la incidencia que éste tiene sobre la competitividad de las PYMES del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador. Se realizó una investigación de tipo cuantitativo, con un tamaño muestral de 124 empresas, escogidas de manera aleatoria; a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 40 preguntas; los datos se procesaron en el programa estadístico SPSS24, obteniéndose Resultados: el 78% de gerentes valoraron la importancia del capital humano, el 82% de encuestados opinaron que la

competitividad de las MYPES del sector manufacturero depende el capital humano. Concluyó: el capital humano de las organizaciones empresariales constituye el pilar fundamental para ejecutar todos los procesos al interior de la empresa y alcanzar los objetivos y metas; por esta razón existe la necesidad de capacitar y valorar el capital humano mediante sus pensamientos, innovaciones y su creatividad puesta en beneficio de las empresas de su cargo.

Rodriguez (2016) realizó una investigación: *Caracterización de la gestión de Calidad y Competitividad de las Mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, año 2016*; El objetivo logrado fue: Determinar las principales propiedades de la gestión de calidad y competitividad de la Micro y Pequeñas Empresas en la venta de electrodomésticos, Distrito de Juanjuí. Metodológicamente el estudio fue no experimental, porque no se manipularon a propósito ninguno de las variables; fue descriptivo porque se observaron de cómo se presentaban las características en la realidad natural. La población muestral estuvo conformada por 6 Micro Empresas y a sus representantes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Resultados: El 66.7% tenían de 31-50 años de edad, el 83,6% son masculinos, el 66.7% tenían nivel de Educación Universitaria, el 100% de las MYPES se habían formalizado, más del 50% tenían 4 a más años de funcionamiento; y el 100% de los representantes afirmaron que la gestión de calidad mejora permanentemente la calidad del comercio el Benchmarking fue utilizado por el 66.7%. Concluyó: Que la totalidad de los representantes de las MYPES en Juanjuí afirmaron que la gestión de calidad es una herramienta fundamental para el mejoramiento del rendimiento comercial en este rubro; más aún cuando se utiliza el Benchmarking.

Feijoó (2016) realizó una investigación: *Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las Mypes Comerciales Rubro Electrodomésticos en Tumbes, 2016*; de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo que se propuso lograr fue: Determinar las Características de la Capacitación y la Competitividad en las MYPES Comerciales Rubro Electrodoméstico. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo simple, no experimental y transeccional. La población muestral fue igual a 75 directivos y

trabajadores; la encuesta fue la técnica empleada y el cuestionario estructurado, se utilizó para la recolección de datos. Resultados: El 80% de encuestados afirmaron que la capacitación es una herramienta que conduce a la competitividad empresarial, el 75% expresaron la necesidad de una capacitación permanente; el 68% de la muestra se orientaban hacia la competitividad comercial, considerando que Tumbes está en la zona fronteriza con el Ecuador. Concluyó: existe una necesidad imperiosa de implementar acciones de capacitación en las MYPES de electrodomésticos; teniendo en cuenta que los comerciantes del Ecuador ofertan productos a menor precio; considerando que se logrará mejorar la competitividad mediante la capacitación permanente.

Fernández y Ramírez (2017) realizó una investigación: *Propuesta de un Plan de Mejora, basado en Gestión por Procesos, para incrementar la Productividad en la Empresa Distribuciones A&*; tuvo como objetivo: Proponer un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad. Investigación de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo; no experimental y transversal. La población muestral fue igual a 10 Micro y Pequeñas Empresas (v.g. MYPES) con sus respectivos representantes, el diseño fue no experimental y para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 20 preguntas, empleando la encuesta como técnica. Resultados: El 22.18% afirmaron que habría incremento de la productividad si se redujera el desperdicio de agua, el 40% opinaron que se puede eliminar un puesto de trabajo que no genera valor; el 80% de encuestados indicaron que una evaluación constante del desempeño generaría mayor productividad. Concluyeron: La implementación del sistema, se recuperaría solamente en el primer año de funcionamiento de la propuesta, el 70% de la muestra afirmaron que la propuesta es muy económica, por lo tanto, viable; porque permite recuperar la inversión y tener buenas ganancias.

Regionales

Córdoba (2017) realizó una investigación: *Gestión de Calidad en la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, rubro venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017*; el objetivo que logró el investigador

fue: Determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación de las MYPES, sector comercio, rubro venta minorista de electrodomésticos. El enfoque de investigación fue cuantitativo, tipo básico; con diseño descriptivo simple y transeccional. La poblacional muestral fue igual a 30 representantes de MYPES de electrodomésticos, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de medición el cuestionario estructurado. Resultados: Cerca del 60% de representantes tenían entre 18 y 50 años, el 70% son varones y otros 70% contaban con instrucción superior no universitaria. El 60% de las MYPES, tenían más de 3 años de antigüedad; el 68% contaban de 1 a 5 trabajadores; el 78% valoraban la gestión de calidad, la mayoría conocía el término; el 62% conocía la técnica de las 5 S y los aplica en el negocio; el 70% de los encuestados valoraban la capacitación como inversión y el 100% de los encuestados consideraban que toda capacitación contribuye al mejoramiento de la rentabilidad empresarial. Concluyó: Los representantes del comercio de electrodomésticos son adultos mayormente varones, tienen estudios superiores no universitarios, aunque conocen la técnica de las 5 S y la mayoría de los representantes se capacitaron antes de comenzar con el negocio; así como capacitación a su personal.

Antúnez (2017) realizó una investigación: *Gestión de Calidad en atención al cliente de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro electrodomésticos, en la Ciudad de Huarmey, 2016*. El objetivo que logró consistió en: Determinar las características principales de la gestión de calidad en atención al cliente de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubros electrodomésticos. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo no experimental, transeccional. La población muestral seleccionada fue igual a 26 representantes de la MYPE, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento de medición, un cuestionario de 14 preguntas. Resultados: el 59.1% aplicaban la gestión de calidad, el 40.9% empleaban la gestión continua en la gestión como representante, el 50% realizaba la planificación de sus actividades; el 36.4% considera el buen trato como prioridad ante sus clientes, el 59.1% cree que una atención de calidad contribuye al aumento de ventas, e 154.5% no capacita a sus trabajadores. Concluyó: La mayoría

de los representantes de las MYPES encuestados aplican la gestión de calidad y utilizando la técnica de mejora continua; así mismo planifican sus actividades.

Locales

Séptimo (2016) realizó una investigación: *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector comercio - rubro venta de electrodomésticos del distrito de Huaraz, 2015*; El objetivo del presente trabajo fue: Describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la Mejora Continua en las MYPES electrodomésticos. Metodológicamente, el estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, no experimental y transversal. Trabajó con una muestra de 10 representantes, utilizando la técnica de la encuesta, se aplicó el cuestionario estructurado. Resultados: El 60% de representantes estuvo en desacuerdo con la planificación de las actividades, el 60% indicó estar en desacuerdo en la asignación de las actividades y funciones a sus colaboradores y un 40% está en desacuerdo con la implementación de nuevos procesos de mejora. Conclusión: que los gerentes realizan un deficiente proceso de planificación, hacer, verificar y actuar dentro de una gestión de calidad.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de Calidad

Cuatrecasas (2012) la gestión de calidad se puede definir como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacer de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. La competitividad exigirá, además, que todo ello se logre con rapidez y al mínimo, coste, siendo así que la rapidez y bajo coste serán, con toda seguridad, requerimientos que pretenderá el consumidor del producto o servicio.

Según James (2012) sostiene que la gestión de calidad constituye una definición muy abstracta y compleja; sin embargo, es un hecho observable en forma directa mediante las percepciones, que son cualidades humanas. Se llama también sistema de gestión de calidad que se entiende como el conjunto de reglas que pertenecen a una organización empresarial que tienen una interrelación entre sí; y es que toda empresa u organización puede administrar sistemáticamente la calidad que tiene como característica proponiendo como objetivo final la satisfacción de las necesidades del cliente, orientado a una formación de fidelización, un arraigo con el servicio o un vínculo fuerte con el producto; siendo realizable cuando la organización es capaz de cumplir con las expectativas o sobrepasarse fuera de ellas la de sus consumidores.

Los autores Lloréns y Fuentes (2011) proponen la existencia de incertidumbres para practicar estos enfoques relacionados a la gestión de calidad, muchas veces no teniendo seguridad del conocimiento de las prácticas, principios y técnicas para desarrollarlos en forma óptima. Otros autores conceptualizan en forma multidimensional, estos constructos luego establecen una dimensión indeterminada; exigiendo una explicación sobre las relaciones que tratan de vincular la definición de gestión de calidad, con sus respectivas dimensiones. Por lo tanto, la calidad es una situación positiva que involucra a quien posee una superioridad relacionada a sus partes; orientándose conceptualmente a la

excelencia; los mismos autores, diferencian tres tipos de constructos multidimensionales, tales como:

- **Constructos Latentes:** Entenza (2008) Se refiere a las abstracciones que no se observan en forma directa, teniendo en cuenta que la definición sobresale a sus dimensiones porque existen por sí mismas; entendiéndose como una intersección de agrupación común a las dimensiones (p.76)
- **Constructos Agregados:** Entenza (2008) Se refiere a las abstracciones situadas a un nivel igual que las dimensiones, que muchas veces no son observables en forma directa. Ahora las dimensiones conducen al constructo, sin ser necesario que aquéllas estén correlacionadas. Desde esta perspectiva un constructo agregado es muy explícito como un componente de todas las dimensiones que se orientan al constructo sin que muchas veces tengan una correlación.
- **Constructos de Perfil:** Las abstracciones tienen una situación a la misma altura de sus dimensiones; sin ser completadas a través de una función algebraica.

La Gestión de la Calidad también tiene enfoques de inspección y como CEC, que se define a través de un constructor de perfil, que se define como concepto recopilatorio de un conjunto de técnicas y prácticas que no obtienen un criterio global que pueda unificarlos. Otros enfoques contribuyen a la completa representación de todas las dimensiones del concepto, aunque de distintas maneras. (Fuentes, M. 2012).

Enfoques de gestión de calidad

Fuentes (2012) especifica que los tipos de enfoque en la gestión de calidad tienen, en su mayoría características de naturaleza directa y con una distinción permanente de carácter perceptivo diferencial; donde contribuyen diferentes corrientes, a partir de la teoría de la organización y el marketing. En este caso se presentan los siguientes perfiles donde se caracterizan cada uno de los enfoques de esta teoría, caracterizándose de la siguiente manera:

Concepto de Calidad: Este concepto subyace a la inspección en forma muy específica, desarrollando el CEC donde mejora el concepto de calidad, permitiendo la mantención en el tiempo, sobre la conformidad uniforme, antes que se produzca la mejora; aunque el CCT y el CWQC utilizan estos conceptos, unificando la calidad de conformidad y el de diseño, garantizando la aptitud para la utilización minimizando la variabilidad que pueda presentarse. (Bou, J 2013)

Centro de Atención: Cada enfoque tiene su definición de acuerdo a su distinción; la dirección de la inspección y del CEC son el resultado final y a su vez son procesos. El CCT más se acentúa en la atención para el logro de aptitudes en la utilización del producto, a través del diseño, el planeamiento, controlando el sistema de calidad mediante el desarrollo de procedimientos para la planificación, control y mejoramiento de la calidad. (Fuentes, 2012)

Naturaleza: Los centros de identificación de cada uno de los enfoques con los que determinan la naturaleza y el empleo de sus respectivos modelos, pero con distintas formas de alcance. Los primeros dos enfoques se refieren a la táctica, centrando su orientación en los productos; el CEC se preocupa por la estadística mediante la utilización de estrategias de esa clase. El CCT involucra a todos los procedimientos que intervienen en la producción en forma directa; a partir de un análisis de sistemas. El CWQC presenta en forma global su estructura, ya que agrega una serie de procedimientos en forma indirecta, apoyado por la coordinación de proveedores y en este caso, la Gestión de la Calidad por toda la organización empresarial. (Fuentes, 2012)

Ámbito: El ámbito de la calidad se considera como un elemento interno. En este caso todos los enfoques de inspección se centralizan en el control de las operaciones de la calidad en el proceso de producción. El CCT centraliza su actividad en el contexto interno empresarial y no se preocupa en el entorno el CWQC; comprende el ejercicio de su actividad a la cadena de valor; e internamente se aproxima a las

empresas japonesas, quienes iniciaron su práctica en forma sensible para contrarrestar los retos que presentaban el entorno. Dentro de esta línea de análisis, la corriente del enfoque humano comprende a las personas que participan dentro de la organización. (Fuentes, 2012)

Descripción del ciclo de Deming:

Cuatrecasas (2012) explica que el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) es de gran utilidad para estructurar y ejecutar proyectos de mejora de la calidad y la productividad en cualquier nivel jerárquico en una organización. En este ciclo, también conocido como el ciclo de Shewhart, Deming o el ciclo de la calidad, se desarrolla de manera objetiva y profunda un plan (planear), éste se aplica en pequeña escala o sobre una base de ensayo (hacer), se evalúa si se obtuvieron los resultados esperados (verificar) y, de acuerdo con lo anterior, se actúa en consecuencia (actuar), ya sea generalizando el plan si dio resultado y tomando medidas preventivas para que la mejora no sea reversible, o reestructurando el plan debido a que los resultados no fueron satisfactorios, con lo que se vuelve a iniciar el ciclo, (p. 38).

Cuatrecasas (2012) sostiene que con una sencilla teoría que contribuye a la administración de una empresa, estructurando los programas y proyectos de mejoramiento, con la finalidad de lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, mediante la obtención productiva en los procesos (p. 24).

Estrategias del ciclo PHVA

a) Planear: En esta fase se consideró las actividades siguientes: En lugar, se definen la visión o metas; constituye la aspiración u objetivo de mejora de largo plazo; haciendo notar cual es la meta y hacia dónde se quiere llegar en un determinado tiempo; Establecido el objetivo, consiste en elaborar un diagnóstico para conocer la

situación en que se encuentra la empresa actualmente en las diferentes fases, caracterizando la problemática o área de mejora; escogiendo el que tenga mayor impacto y el que sea más relevante; posteriormente: Se determina qué teoría servirá para solucionar el problema y contribuirá al mejoramiento óptimo de los procesos; Finalmente, se elabora un plan de trabajo y su respectiva implementación; comprobándose la teoría seleccionada para la solución del problema. (Cuatrecasas, 2012 p.32)

b) Hacer: Cuatrecasas (2012) manifiesta que la segunda fase, fundamentalmente se realiza el plan de trabajo elaborado, controlando el seguimiento y asegurando el cumplimiento del programa de mejora propuesto.

c) Verificar: Cuatrecasas (2012) se evalúa los resultados, validándolos y comparándolos con las actividades que se planificaron; previo establecimiento e indicación de resultados, sistemáticamente establecidos.

d) Actuar: Para terminar estas etapas denominados ciclo de Deming, exige actuar Esta situación significa que, al evaluar los resultados, si se pudieron lograr los beneficios deseados, es preciso documentar sistemáticamente los cambios que se lograron para el aseguramiento y la continuidad de los beneficios logrados. En caso de no haberse logrado los resultados programados, se replantearán algunas actividades hasta conseguir los beneficios que se esperan (Cuatrecasas, 2012 p.46).

Ventajas del PHVA

Entre las ventajas que se puede observar en la teoría PHVA, se consideran: El desarrollo continuo, permite el ensayo de los procesos. Existe una administración rutinaria del individuo o del equipo de trabajo, contribuye al desarrollo de productos nuevos, permite el desarrollo del vendedor, contribuye eficazmente a la solución de

problemas, promueve el desarrollo de los recursos humanos, determina con calidad la gestión de los proyectos. (Cuatrecasas, 2012 p.46)

2.2.2 Capacitación Laboral

Definición

Chiavenato, (2011) en su trabajo de investigación determinó que La capacitación consiste en la provisión de conocimientos y habilidades que recibe el ser humano tanto del ambiente social, como en el proceso de su vida, adecuándose a los valores y normas, aceptadas por la sociedad y vigentes en el momento actual.

Capacitación

Chiavenato (2011) dice que todo entrenamiento también constituye un proceso educativo, pero a corto plazo; con una organización ejecución ordenada y sistematizada a través del cual todo trabajador adquiere conocimientos, desarrolla sus actividades y mejora sus actitudes, de acuerdo a los objetivos y metas propuestos (p.73).

Ciclo de Capacitación

Comprende un acto intencionado que consiste en proporcionar los medios necesarios posibilitando el aprendizaje. Todo acto de capacitación debe brindar las experiencias motivadoras de aprendizaje hacia lo benéfico y positivo, reforzándolo con actividades complementarias planificadas previamente para que los trabajadores de todos los niveles empresariales adquieran conocimientos con la rapidez requerida, desarrollando actitudes y habilidades que los beneficiaran así mismo y a la empresa, (Chiavenato, 2011, p.74).

Reynoso (2015) afirmó que La capacitación laboral fue valorada hace varios años como fuera de una importancia absoluta frente al desempeño personal en las empresas. Aunque constituya una solución cuando se presentan problemas, muchas veces el personal no ejecuta con corrección las tres actividades y muestran una actitud que en su mayoría no están de acuerdo a lo que requieren los clientes

Al respecto Santiago (2004) sostiene la capacitación como el proceso de contribuir con el personal brindándole conocimientos y habilidades genera cambios que se requieren para cumplir con las metas del puesto laboral; muchas veces excediendo la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes (p.32).

Objetivos de la capacitación laboral

Orientar a la empresa a la máxima rentabilidad y a los trabajadores a desarrollar su actitud colaborativa y participativa, promover el desarrollo empresarial, orientado a la promoción de cargos en el personal; contribuir a la mejora del conocimiento minucioso del puesto laboral en los diferentes grados de los departamentos, coadyuvar a la capacitación de líderes, dirigentes en los diferentes niveles, promover la elevación moral del grupo laboral; incentivar la calidad del trabajo y la productividad, mejorar permanentemente la imagen empresarial, mediante los buenos actos; practicar una comunicación fluida en la interacción comunicacional en toda la organización empresarial, contribuir al fomento de la apertura, autenticidad y la confianza entre los trabajadores; dinamizar la toma de decisiones y la solución de problemas, enriquecer la relación de Jefe-trabajador, contribuir a la reducción de tensiones, permitiendo un manejo adecuado en casos de conflictos. (Santiago, 2004, p.45)

Algunas premisas sobre la capacitación laboral

- Se debe tener en cuenta que un evento de capacitación no cambia la buena educación; sin embargo, una buena capacitación constituye el enriquecimiento de una buena educación; en el proceso de producción fueron siempre estrategias fundamentales la capacitación tecnológica y la educación, así mismo toda empresa que tenía como objetivo y meta a alcanzar y se convirtieron en la vanguardia empresarial, siempre utilizaron el cambio tecnológico mediante las acciones de capacitación en la producción, en casos de que un trabajador no pueda encontrar un empleo, para la aplicación de lo que aprendió, como no puede utilizar sus destrezas adquiridas y no favorables; entonces la capacitación se convierte en una mala inversión. Porque por una lógica práctica una buena capacitación adquirida en el

grupo y momento correcto, se pueden verificar en sus resultados que son excelentes. (Kelada , 2011, p.42).

- La competitividad de las organizaciones empresariales se logra a través de la capacitación que contribuye directamente en el desarrollo de las personas que participaron en el evento. Por una razón explícita la buena capacitación incrementa la productividad y como también incrementa el ingreso de los trabajadores (Kelada , 2011, p.42).

Uso de la capacitación como herramienta hacia la calidad

En el concierto de vida diaria los productos deben tener las características que contribuyan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, toda especificación del producto se muestra como un requisito y necesidad que requiere el cliente; en muchos casos se pueden utilizar el acto contractual que determina la empresa, como requisito que espera adquirir el cliente, en este caso es el cliente quien propone la aceptación del producto, en cualquier caso; se debe tener en cuenta que el cliente es la persona que permite aceptar rechazar el producto, en cualquier caso, debido a que las expectativas y necesidades de cualquier cliente son generalmente cambiantes y habiendo empresas competitivas, los avances tecnológicos, es necesario que toda empresa mejore en forma continua sus procesos y productos. (Ruiz, 2004, p.32)

Entrenamiento y capacitación laboral

Para el autor Chiavenato (2011) el término entrenamiento, presenta diferentes significados y aplicaciones. Otros autores afirman que el entrenamiento es un área muy genérica; dividiéndolo en entrenamiento y educación. Si el entrenamiento se dirige a la preparación de un trabajador para ejercer el cargo, en cambio la educación prepara al personal para enfrentar los retos que pueda presentarse dentro o fuera del ambiente de trabajo. (p.62)

Tipos de capacitación

La educación orientada a la formación profesional tiene tres etapas diferenciadas claramente, formación Profesional donde la persona para el ejercicio de la profesión; perfeccionamiento o Desarrollo Profesional donde contribuye a la perfección del ser humano para el ejercicio de una carrera profesional, entrenamiento se orienta a la adaptación del ser humano para el cumplimiento de una función dentro del cargo laboral en una organización empresarial o institucional. (Chiavenato, 2011, p. 63)

Análisis de los Recursos Humanos

Antes de realizar las acciones de capacitación, es necesario realizar un breve diagnóstico analítico sobre los sistemas de capacitación y las operaciones y tareas, que son importantes para tener una clara visión acerca del requerimiento de:

Sistema de Capacitación

El análisis de los recursos humanos procura verificar si los mismos son suficientes cuantitativa y cualitativamente, para llevar a cabo las actividades actuales y futuras de la organización. Aquí se trata del análisis de la fuerza laboral: el funcionamiento organizacional presupone que los empleados poseen las habilidades, los conocimientos y las actitudes deseados por la organización. (Chiavenato, 2011)

Análisis de las operaciones y tareas:

Sistema de adquisición de habilidades

Este nivel de enfoque es más específico que realizar un inventario de necesidades de capacitación, teniendo en cuenta que se orientan al análisis de cada cargo, con base a los requisitos que exige el puesto laboral; teniendo en cuenta que cada persona fue entrenada para el cargo y requieren estas habilidades. Con este tipo de análisis, permiten la determinación del tipo de conocimiento, comportamiento,

habilidades, características y actitudes que se manifiestan en su personalidad y se exigen para desarrollar todo cargo. (Chiavenato, 2011)

Medios para inventariar necesidades de capacitación

Considera que: una función del staff por una reponsabilidad de línea para la elaboración del inventario se sostiene de necesidades del entrenador. Por lo tanto, la carencia de capacitación es responsabilidad del administrador de línea. En el inventario debe considerar, las diferentes necesidades de capacitación: Entrevistas con supervisores y gerentes: Tiene por finalidad el análisis de problemas que pueden solucionarse a través de la capacitación; informes periódicos de la empresa o el área de producción: los informes deben mostrar las deficiencias que fueron observadas y que surgieron como efecto de la ausencia de la capacitación; Evaluación del desempeño: esta actividad permite verificar que la actividad que realiza un empleado no está de acuerdo al nivel estandarizado y que necesitan una atención inmediata de los responsables de capacitación; reuniones interdepartamentales: Permite una coordinación entre los administradores de línea para determinar las necesidades de capacitación del personal de cada departamento; análisis de los cargos: Está referido a las actividades o tareas que cumple el que ocupa el cargo y las habilidades que posee para lograr las metas y objetivos; observación: Permite evaluar y detectar en que cargo existe deficiencias; solicitud de supervisores y gerentes de los trabajadores a su cargo. Se refieren a las peticiones que realizan este personal para realizar la capacitación; cuestionarios: Es un formato básico elaborado especialmente por los capacitadores para determinar el área donde se necesitan las acciones de capacitación; examen de empleados: Consiste en la evaluación que se realizan a todos los trabajadores sometidos a capacitación y entrenamiento; con la finalidad de observar su nivel de logro; Modificación del Trabajo: En caso de realizar modificación en las formas rutinarias de labores existe una necesidad previa de realizar la capacitación a los que en el futuro ejecutarán las actividades o tareas; entrevista de salida: Cuando un trabajador se retira de la empresa, es necesario realizar una entrevista personal al subordinado; con la finalidad de conocer las causas o factores que generaron su retiro; y que pueden ser utilizados en las futuras acciones de capacitación. (Chiavenato, 2011)

Indicadores de necesidades de entrenamiento

Se consideran los siguientes:

Indicadores a priori: Son características de una serie de acciones que pasaron y que puedan permitir establecer las futuras necesidades de capacitación, con una previsión fácil. En casos que exista una expansión empresarial pueda experimentarse una reducción de la cantidad de empleados, pueda haber licencias, ausentismo laboral, la ampliación de servicios, vacaciones del personal, la modernización tecnológica de las acciones de producción y las actividades de comercialización más grande de la empresa. (Sherman, 1988)

Indicadores a posteriori: Estos indicadores surgen por la generación de problemas debido a la necesidad de entrenamiento que oportunamente no fueron atendidos. Estos indicadores tienen una relación directa entre el personal y la producción. En el aspecto de la producción se encuentran la baja productividad, exceso de errores, poca versatilidad de los empleados, calidad inadecuada, mal aprovechamiento del espacio disponible, averías frecuentes, elevada cantidad de accidentes. En el aspecto de problemas de personal, se observan frecuentemente el exceso de quejas, ausencias, interacción comunicacional deficiente entre el personal, falta de cooperación y participación y errores en la ejecución de órdenes por la falta de una comprensión directa del mensaje del emisor. (Sherman, 1988)

Fases de la capacitación

a). Diagnóstico de la capacitación

Antes de iniciar con el diagnóstico de necesidades de capacitación.

Se hace conveniente llevar a cabo una investigación de la empresa que permite analizar los problemas, carencias o limitaciones que sufre a fin de determinar las estrategias que lo han de subsanar. Diagnostico revelará información sobre la situación real que existe en la empresa, permitiendo identificar cada una de las necesidades. (Rogers, 2015)

b). Planeación de la capacitación

Chiavenato (2011) dice una vez que se ha realizado el inventario y la determinación de las necesidades de capacitación, se inicia la programación de esta actividad, en forma sistemática, iniciando desde la necesidad a quien se impartirá la capacitación; con base al inventario y las necesidades de realizar esta capacitación; que va a permitir el diseño de la programación de la capacitación. En este caso el autor propone las siguientes interrogantes, que se deben solucionar con la actividad de capacitación: ¿Dónde se debe enseñar? ¿Quién debe enseñar? ¿Qué debe enseñarse? ¿Cuándo se debe enseñar y quién debe aprender? Como consecuencia debe elaborarse el plan de capacitación o entrenamiento; determinando los métodos, técnicas, estrategias y materiales didácticos a utilizarse, de acuerdo al tiempo, el lugar donde se aplicará y el uso que se dará en la capacitación, (p.78). En este caso se determinan algunas técnicas utilizadas relacionadas al uso:

Técnicas de capacitación orientadas al contenido: Tienen el propósito de ser diseñados para brindar conocimientos teóricos-prácticos; así como también de información relacionado con el puesto laboral; técnicas de capacitación orientadas al proceso: Estas actividades se diseñan para desarrollar el auto concepto y autoestima, para el cambio de actitudes, para el desarrollo de las habilidades de interacción comunicacional, para el desarrollo de la conciencia en la identificación, con los objetivos de la empresa, técnicas mixtas de entrenamiento: Este tipo de técnicas no solamente son utilizadas para la transmisión de conocimientos e información; sino también se orientan al cambio de actitudes y comportamientos del trabajador; estas técnicas generalmente se utilizan mediante el juego de roles, el estudio de casos, las actividades de simulación, etc. (Chiavenato, 2011)

c). Ejecución de la capacitación

Constituye la tercera fase del proceso de capacitación, después de realizar el diagnóstico de necesidades y la elaboración de la programación de la actividad. Contribuyen en esta etapa por una parte el instructor o capacitador y por otra parte el aprendiz. Teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Dependiendo de la calidad del material didáctico que se presentan para la capacitación; las necesidades de la organización deben ser llenados adecuadamente por el programa de capacitación; la calidad dependerá fundamentalmente de la precisión con la que se hayan desarrollado las fases anteriores, ya que es el inicio de la implementación de los planes y programas; dentro de la ejecución en las acciones de capacitación y una vez determinadas de las alternativas de esta, el peldaño siguiente será elegir las modalidades a través de las cuales se desarrollará la capacitación, un elemento más a tomarse en cuenta es el tocante a los agentes capacitadores que constituyen parte esencial en el proceso de capacitación. (Rogers, 2015)

d) Evaluación de la capacitación

Es la fase terminal del proceso de capacitación acerca de los efectos obtenidos, comprende los siguientes aspectos:

Valorar si la capacitación produjo el impacto de mejoramiento propuesto en los objetivos y comportamientos del trabajador, determinar si los resultados hallados en la capacitación se relacionan con el logro de los objetivos y metas empresariales. Así mismo será necesario verificar si las técnicas de capacitación utilizadas fueron efectivas, una vez determinado que acciones se requieren o se pretenden lograr, se deberá proceder a la evaluación de la organización con respecto a la capacitación y el sistema mismo de capacitación, donde se deberán determinar las fuerzas y debilidades del sistema y las oportunidades y amenazas del entorno en que se vaya a impartir la capacitación, los recursos con que se cuentan y los que se necesitarían y si no se tienen de momento, entonces resulta necesario determinar con anticipación, de donde se podrían obtener esos recursos para hacer posible que se imparta la capacitación necesaria o indispensable en la organización. (Rogers, 2015)

Las evaluaciones de los resultados de la capacitación se pueden hacer en tres niveles:

Rojas (2008) en el nivel organizacional: cuyo objetivo es medir el nivel de mejora en la imagen empresarial, la mejora en la interacción comunicacional de empresa-trabajador, incremento de la productividad, buen trabajo al cliente, etc.

Rojas (2008) en el nivel de las relaciones humanas: los resultados deben observarse en poca rotación de personal, aumento de la eficiencia y la efectividad, cambio de comportamientos del trabajador, disminución del ausentismo y cambio de actitudes, etc.

En el nivel de las tareas y de las operaciones: en estos aspectos se pueden verificar los siguientes resultados: mejora de la calidad, mejora de la atención al cliente, incremento de la productividad, reducción de accidentes laborales. También se puede verificar en el ambiente empresarial que existen celos entre los gerentes, quienes no desean que sus trabajadores sean capacitados; por el temor errado, de que pueden ser reclutados por las otras empresas de la competencia; por lo tanto, prefieren convocar a los trabajadores con entrenamiento y experiencia en la actividad que se va a desempeñar. En estos casos existen pocos gerentes que capacitan a sus trabajadores para la reducción de costos y aumento de la productividad en su empresa; en este caso consideran la capacitación como gasto y no como una actividad eficiente de inversión, que pueden retornarles económicamente, a través de la producción efectiva. (Rojas, 2008)

2.2.4 Micro y Pequeñas Empresas

Concepto

La Micro y Pequeña empresa. Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Bardales, 2012, p.35)

Características de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

En ese sentido, todas las micro, pequeñas y medianas empresas deberán determinar la categoría empresarial que les corresponde en función de sus niveles de ventas anuales:

- a) **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- b) **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- c) **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 587917.

Tipos de microempresa

La microempresa posee una clasificación otorgada por el Libro Blanco de la Microempresa, que la divide en tres grupos:

- a). **Microempresa de subsistencia** Se considera microempresa de subsistencia. A las que en su ejercicio subsisten con baja productividad, cubriendo únicamente el consumo inmediato. La microempresa de subsistencia es la más difundida en Latinoamérica y reúne la mayor cantidad de problemas sociales, en el caso del Perú: el subempleo y la evasión tributaria. (Atahuamán, 2016, p.3)
- b). **Microempresa de acumulación simple** Se clasifican como microempresas de acumulación a las que generan ingresos que cubren los costos sin otorgar al empresario una rentabilidad suficiente para realizar nuevas inversiones, usualmente una microempresa que inicia sus actividades se ubica dentro de este grupo. (Atahuamán, 2016, p.7)
- c). **Microempresa de acumulación ampliada** Son microempresas de acumulación ampliada las que “poseen una productividad elevada que les permite realizar nuevas inversiones para mejorar la empresa. Se caracterizan por invertir en innovación

tecnológica y trabajadores especializados incrementando así su eficiencia” (El Libro Blanco de la Microempresa, 2011, p.42).

Técnicas de entrenamiento en cuanto al tiempo

Entre las técnicas más utilizadas son:

a). Técnicas aplicadas antes del ingreso al trabajo: Son actividades mayormente de inducción para que el empleado pueda integrarse a la empresa; cuyos efectos están orientados a la ambientación inicial y adaptación del nuevo trabajador creándoles un ambiente físico y social favorable, donde laborará el empleado. Generalmente este entrenamiento o capacitación inicial involucra conocimientos sobre la empresa, el contrato de trabajo, las actividades que cumplirá en la producción o servicio que brinda la empresa, las normas y reglamentos internos establecidos, sus beneficios sociales, la supervisión y evaluación laboral que se aplica al puesto de trabajo y una enumeración pormenorizada de las actividades y tareas del cargo. (Hervias, 2017)

b). Hervias (2017) técnicas aplicadas después del ingreso al trabajo: La capacitación puede realizarse en el mismo lugar laboral o fuera de él. Sin embargo, generalmente la capacitación se ejecuta en el lugar de trabajo, brindando los conocimientos que los empleados requieren.

c). Capacitación fuera del lugar de trabajo: Estas actividades son complementarias a la capacitación que se realizan en el lugar donde labora el trabajador. Tiene algunas características como son: Uso de videos o diapositivas, exposición-diálogo, estudio de casos, proyección de películas, simulación y juegos, discusión en equipos de trabajo, instrucción programada y dramatizaciones. (Hervias, 2017)

2. 2.5 Sector servicio rubro electrodomésticos

Concepto

El sector servicio, también conocido como sector terciario, es uno de los tres grandes sectores en los que se dividen las actividades económicas. En general, podemos

definirlo como el sector que no produce bienes materiales, sino que provee a la población de servicios necesarios para satisfacer sus necesidades. Los electrodomésticos son aparatos que realizan algunas tareas domésticas rutinarias, como pueden ser cocinar, conservar los alimentos, o limpiar, tanto para un hogar como para instituciones, comercios o industria. Un electrodoméstico se diferencia de un aparato de fontanería en que el electrodoméstico utiliza una fuente de energía para su operación distinta al agua. (Kotler, 2006, p.35)

El sector servicios

El sector servicios, también conocido como sector terciario, es uno de los tres grandes sectores en los que se dividen las actividades económicas.

En general, podemos definirlo como el sector que no produce bienes materiales, sino que provee a la población de servicios necesarios para satisfacer sus necesidades. Este sector es muy variado y engloba una amplia gama de actividades: comercio, transporte, comunicaciones, servicios financieros, servicios sociales (educación, sanidad), turismo y un largo etcétera. En las últimas décadas, este sector se ha diversificado y ha crecido de forma espectacular. En los países más desarrollados, el sector terciario conforma en torno al 70% del producto bruto interno. En países de desarrollo medio como Brasil o Tailandia ronda el 50%; así también el 40% en Irán e Indonesia, y en los países menos desarrollados alcanza porcentajes del PBI muy inferiores (Kotler, 2006, p.36).

El comercio interior

Los autores Cravens y Piercy (2006) al respecto mencionan:

Está configurado por el conjunto de intercambios que se realizan dentro de las fronteras de un país. Hay dos tipos principales de comercio interior: · El comercio al por mayor o mayorista. Es la primera fase de la actividad comercial. Las empresas mayoristas compran las mercancías a los productores para posteriormente vendérselas a los comerciantes minoristas (p.35).

Cravens y Piercy (2006) el comercio al por menor o minorista, estos comerciantes compran a los mayoristas para luego vender directamente a los consumidores. Son los comercios a los que acuden la mayor parte de los ciudadanos. El comercio

interior adopta muy diversas formas según el desarrollo económico de los países y sus tradiciones culturales (p.37)

Cravens y Piercy (2006) comercio ambulante, bastante limitado en los países desarrollados, y los “mercadillos” semanales. El comercio ambulante es a menudo ilegal y últimamente se vincula a venta de copias de grabaciones musicales o ropa; el pequeño comercio tradicional son las tiendas clásicas distribuidas en los bajos comerciales de pueblos y ciudades.

Cravens y Piercy (2006) grandes superficies comerciales. Han proliferado enormemente en las últimas décadas y van abarcando una parte creciente del mercado. Entre ellas podemos distinguir los supermercados de barrio, los grandes almacenes y los hipermercados, normalmente situados en la periferia urbana y ligada al uso del automóvil.

2.3. Marco conceptual

Calidad

Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de post venta, etc. (Perez, 2018,

Capacitación

Jauregui (s/f) dice Es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenece

Comercio de electrodomésticos

Se considera actividad comercial minorista a la que tiene como destinatario al consumidor final teniendo como objetivo el situar u ofrecer en el mercado, por cuenta propia o ajena, productos y mercancías, así como ofrecer determinados servicios que constituyan un acto de comercio, independientemente de la modalidad o soporte empleado para ello (Villanueva, s/f)

Gestión

El término es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial la gestión es asociada con la administración de un negocio (Bautista, 2013)

Gestión empresarial

Es aquella que busca mejorar el rendimiento y competitividad de una empresa o negocio. La gestión empresarial es primordial dentro de la dinámica de una economía de mercado, ya que las empresas tienen oportunidad de analizar los distintos escenarios dentro de la economía que respalden una óptima rentabilidad, que se ve reflejada en la generación de bienes y servicios (Bautista, 2013).

Micro empresa

Es una pequeña organización que produce, comercializa u ofrece algún servicio o bien de una manera ordenada con una pequeña cantidad determinada de trabajadores (Del Portal de Internet:de Perú.com, 2018)

Pequeña empresa

La pequeña empresa. Es una entidad independiente, creada para ser rentable, que no predomina en la industria a la que pertenece, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite como toda empresa, tiene aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras, todo lo cual le permite dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de servicios para satisfacer determinadas necesidades y deseo existentes en la sociedad (Thomson, 2013)

PHVA

Cuatrecasas (2011) sostuvo Que el ciclo de PHVA, llamado también ciclo de Deming, se inició en la década de 1920, a cargo de Walter Shewart, a quien se le considera como el creador del control estadístico de la calidad. En la década de los cincuenta, después de la segunda guerra mundial, fueron los japoneses quienes desarrollaron el control de calidad para el mejoramiento de su economía, después de la debacle de la guerra.

III. Metodología

3.1. Diseño de la investigación

La investigación es de diseño no experimental, transversal, descriptivo y de tipo cuantitativo. Fue descriptivo porque la recolección de datos se realizó como registro de las observaciones de la realidad natural. Fue no experimental, porque no se realizaron ninguna manipulación en forma deliberada de ninguna de las variables de estudio. Transversal, porque la recolección de datos se realizó en un solo momento. El tipo de investigación fue cuantitativo, donde se aplicó el uso de la matemática y la estadística para procesar y analizar los datos obtenidos. El nivel de investigación fue descriptivo, porque se detalló las principales características de la gestión de la calidad en la capacitación laboral y plan de mejora en las MYPES. Se aplicó la recolección de datos y se realizó como registro de las observaciones de la realidad natural como se presenta (Hernández, Fernández y Bautista, 2010)

El diagrama que se utilizó fue:

M -----O Dada una Muestra a realizar una observación.

Donde:

M = Muestra de estudio

O = El hecho o fenómeno

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 35 representantes, delimitados del rubro electrodomésticos, asentadas en la ciudad de Huaraz (Según reporte de SUNAT).

3.2.2 Muestra

El tamaño de la muestra se obtuvo mediante un muestreo no probabilístico, se aplicó el cuestionario a los 35 representantes para levantar la información.

Se determinó que la gestión de calidad y la capacitación laboral, fue un factor importante porque se realizó diagnósticos de capacitaciones con el uso de estrategias. Debido a que no cumplen eficientemente con los distintos aspectos en el ciclo de Deming. Así como en los procesos de planificación de actividades de la empresa, implementación de cambios de acuerdo a su plan aprobado y realización de las actividades de mejoras planeadas.

Es importante realizar estudios de mercado periódicos para conocer la situación comercial en lo que respecta, para implementarlas sin dificultades, para mejorar el rendimiento del negocio. De la misma forma, en la totalidad de las MYPES, se debe realizar la capacitación antes de iniciar con sus estrategias, considerar las capacitaciones como inversión, verificar si su personal recibió algún tipo de capacitación para mejorar la rentabilidad de su empresa.

3.3 Definición y Operacionalización de variables

Denominación	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
V1: Gestión de Calidad	La gestión de calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacer de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes. (Cuatrecasas, 2012)	La variable gestión de calidad comprende las siguientes dimensiones: planear, hacer, verificar y actuar. Por ser una variable nominal; se medirá con la escala Nominal y con la Técnica de Encuesta.	Planear	Identificó los Objetivos de la empresa	Nominal
				Planificó los procedimientos de actividades de la empresa	
			Hacer	Implementó cambios de acuerdo a su plan aprobado	
				Ejecuta las actividades de manera de mejoras planeadas	
			Verificar	Supervisó las actividades en su negocio	
				Valora los resultados obtenidos en cada periodo de trabajo con relación a lo planeado	
			Actuar	Toma decisiones en cada situación que se presenta en su negocio	
				Realiza las correcciones correspondientes al final de la evaluación	

V2: Capacitación laboral	Chiavenato (2011) en su trabajo de investigación determinó que la capacitación consiste en la provisión de conocimientos y habilidades que recibe el ser humano tanto en el ambiente social, como el proceso de su vida, adecuándose a los valores sociales y normas, aceptadas por a la sociedad y vigentes en el momento actual.	La variable capacitación laboral contiene las dimensiones, diagnóstico, planeamiento, ejecución y evaluación de capacitación. Por ser una variable nominal, se medirá con escala Nominal y con la Técnica de Encuesta	Diagnóstico de necesidades de capacitación	Realiza el diagnóstico de necesidades de capacitación	Nominal
				Utiliza tecnología para optimizar el aprendizaje	
			Planeamiento de la capacitación	Aplica técnicas de entrenamiento y al proceso orientados del contenido	
				Desarrolla una capacitación de calidad del personal	
			Ejecución de la capacitación	Utilizó los servicios de instructores de calidad	
	Evaluación de la capacitación	Verificó los resultados de la capacitación			

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Encuesta: Carrasco dice “La encuesta fue una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p.314).

Técnica de Instrumento.

Cuestionario: Carrasco (2014) define “Es un instrumento utilizado para la recolección de datos, consta de un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente” (p.315).

3.5. Plan de análisis

En esta etapa de la investigación se utilizó el Excel y el programa Estadístico SPSS Versión 24.0 con la finalidad de clasificar, ordenar y codificar los datos y la tabulación, presentación de datos en tablas y figuras. Asimismo, su consiguiente análisis e interpretación.

3.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en la capacitación laboral y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación laboral y el plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018. 2. Determinar las características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018. 3. Determinar las características de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018. 	<p>-Gestión de calidad.</p> <p>Capacitación laboral</p>	<p>Población La población muestral estará conformada por 35 representantes electrodomésticos, asentadas en la ciudad de Huaraz</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Descriptivo</p>	<p>Técnica: - Encuesta</p> <p>Instrumento: -Cuestionario</p>

	<p>4. Determinar las características de la capacitación laboral de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.</p> <p>5. Elaborar un plan de mejora de la gestión de calidad en la capacitación laboral en las en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.</p>				
--	---	--	--	--	--

3.7. Principios éticos

La investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará siendo un propósito favorable para las MYPES de la Ciudad de Huaraz orientada al éxito.

En la presente investigación se tiene en cuenta los siguientes principios éticos en todo el trabajo de estudio:

Protección a las personas: Se respetó la identidad de los elementos de la muestra, su diversidad, lingüística, su opinión se guardó con absoluta confidencialidad y privacidad, considerando que solamente se utilizaron para efectos de la investigación.

Asimismo, se respetó su participación voluntaria en el estudio, según la información prestada de acuerdo a los objetivos del instrumento de medición, respetando sus derechos fundamentales y en algunos respetando su situación de vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia: Se aseguró el bienestar de las personas que participaron en el trabajo de investigación; se cuidó de no dañar a las personas, maximizando los beneficios de su información.

Justicia: Comprendió el trato justo antes, durante y después de su participación, se tuvo en cuenta:

- La selección justa de participantes. El trato sin prejuicio a quienes rehúsan de continuar la participación del estudio.
- El trato respetuoso y amable siempre enfocando el derecho a la privacidad.

Integridad científica: Este principio se extendió a todos los trabajadores de las MYPES del Sector Comercio, rubro Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018; que sirvieron como muestra; con base a los principios deontológicos de la profesión de administrador, evitando riesgos potenciales, promoviendo el beneficio del conocimiento a todos los que participaron en el presente estudio.

Consentimiento informado y expreso. Se respetó la manifestación libre y voluntaria, informada, inequívoca y específica informándoles que los resultados de la investigación serán de uso solamente para el presente trabajo de investigación.

IV. Resultados

4.1 Resultados

Tabla 1: Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, rubro Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.

Datos generales	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Edad		
18-30 años	4	11,43%
31-50 años	22	62,86%
51 a más años	9	25,71%
Total	35	100%
Género		
Femenino	20	57,14%
Masculino	15	42,86%
Total	35	100%
Grado de instrucción		
Sin instrucción	1	2,86%
Primaria	2	5,71%
Secundaria	18	51,43%
Superior no Universitario	9	25,71%
Superior Universitario	5	14,29%
Total	35	100%
Cargo que desempeña		
Dueño	13	37,14%
Administrador	22	62,86%
Total	35	100%
Tiempo que desempeña		
0-4 años	17	48,57%
4-6 años	8	22,86%
7 a más años	10	28,57%
Total	35	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro venta de Electrodomésticos en el distrito de Huaraz, 2018.*

Tabla 2: Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro, venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.

Características de las Mype	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo de permanencia		
0-3 años	17	48,57%
4-6 años	12	34,29%
7 a más años	6	17,14%
Total	35	100%
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	20	57,14%
6 a 10 trabajadores	14	40,00%
11 a más trabajadores	1	2,86%
Total	35	100%
Las personas que trabajan en su empresa son		
Familiares	24	68,57%
Personas no familiares	9	25,71%
Familiares y personas no fam.	2	5,71%
Total	35	100%
Objetivo de creación		
Generar ganancias	20	57,14%
Subsistencias	15	42,86%
Total	35	100%
Tipo de constitución de la empresa		
Persona Natural	30	85,71%
E.I.R. L	1	2,86%
S.R. L	0	0,00%
S.A.C	3	8,57%
S. A	1	2,86%
Total	35	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro venta de Electrodomésticos en el distrito de Huaraz.

Tabla 3: Características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.

Gestión de calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Aplica la gestión de calidad en su empresa		
Nunca	2	5,71%
Muy pocas veces	2	5,71%
Algunas veces	0	0,00%
Casi siempre	14	40,00%
Siempre	17	48,57%
Total	35	100%
Nivel de ingreso Mensual		
S/. 0-51,875.00	24	68,57%
S/. 51,875.00 – 587,917.00	11	31,43%
S/.587,917.00 a más	0	0,00%
Total	35	100%
Identificó los objetivos de la empresa		
Nunca	2	5,71%
Muy pocas veces	22	62,82%
Algunas veces	3	8,57%
Casi siempre	5	14,29%
Siempre	3	8,57%
Total	35	100%
Planificó los procedimientos de actividades de la empresa		
Nunca	3	8,57%
Muy pocas veces	14	40,00%
Algunas veces	3	8,57%
Casi siempre	10	28,57%
Siempre	5	14,29%
Total	35	100%
Implementó cambios de acuerdo a su plan aprobado		
Nunca	1	2,86%
Muy pocas veces	13	37,14%
Algunas veces	12	34,29%
Casi siempre	4	11,43%
Siempre	5	14,29%
Total	35	100%
Ejecuta las actividades de mejoras planeadas		

Nunca	2	5,71%
Muy pocas veces	15	42,86%
Algunas veces	12	34,29%
Casi siempre	3	8,57%
Siempre	3	8,57%
Total	35	100%
Supervisa las actividades en su negocio		
Nunca	1	2,86%
Muy pocas veces	14	40,00%
Algunas veces	3	8,57%
Casi siempre	9	25,71%
Siempre	8	22,86%
Total	35	100%
Valora los resultados obtenidos en cada periodo de trabajo con relación a lo planeado		
Nunca	0	0,00%
Muy pocas veces	16	45,71%
Algunas veces	9	25,71%
Casi siempre	2	5,71%
Siempre	8	22,86%
Total	35	100%
Toma decisiones en cada situación que se presenta en su negocio		
Nunca	2	5,71%
Muy pocas veces	15	42,86%
Algunas veces	2	5,71%
Casi siempre	12	34,29%
Siempre	4	11,43%
Total	35	100%
Realiza las correcciones correspondientes al final de la evaluación		
Nunca	0	0,00%
Muy pocas veces	2	5,71%
Algunas veces	15	42,86%
Casi siempre	8	22,86%
Siempre	10	28,57%
Total	35	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro venta de Electrodomésticos en el distrito de Huaraz.

Tabla 4: Características de la capacitación laboral de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.

Capacitación laboral	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Realiza el diagnóstico de necesidades de capacitación		
Muy pocas veces	3	8,57%
Algunas veces	18	51,43%
Casi siempre	5	14,29%
Siempre	5	14,29%
Total	35	100%
Utiliza tecnología para optimizar el aprendizaje laboral		
Muy pocas veces	11	31,43%
Algunas veces	10	28,57%
Casi siempre	4	11,43%
Siempre	7	20,00%
Total	35	100%
Aplica técnicas de entrenamiento orientados al contado y al proceso		
Nunca	4	11,43%
Muy pocas veces	1	2,86%
Algunas veces	15	42,86%
Casi siempre	9	25,71%
Siempre	6	17,14%
Total	35	100%
Desarrolla una capacitación de calidad del personal		
Nunca	0	0,00%
Muy pocas veces	16	45,71%
Algunas veces	7	20,00%
Casi siempre	2	5,71%
Siempre	10	28,57%
Total	35	100%
Utiliza los servicios de instructores de calidad		
Nunca	5	14,29%
Muy pocas veces	13	37,14%
Algunas veces	8	22,86%
Casi siempre	3	8,57%

Siempre	6	17,14%
Total	35	100%
<hr/>		
Verifica los resultados de la capacitación en el puesto laboral		
Nunca	0	0,00%
Muy pocas veces	17	11,43%
Algunas veces	4	48,57%
Casi siempre	12	39,29%
Siempre	2	5,71%
Total	35	100%
<hr/>		

Fuente: *Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro venta de Electrodomésticos en el distrito de Huaraz.*

4.2 Análisis de resultados

Respecto a las características de los representantes de las MYPES

Con respecto a la edad de los representantes de las MYPES: el 62,86% tenían entre 31 a 50 años (Tabla 1); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Cervantes y Chuqicondor (2016) quienes manifiesta que el 78% de los representantes tenían de 31 a 50 años, de la misma forma coinciden con los resultados encontrados por Rodríguez (2016) quien indica que el 66,7% tenían de 31-50 años de edad. Que queda demostrado que la mayoría de las Empresas del Sector Comercio, rubro Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, están liderados por personas adultas de 31 a 50 años de edad ya que estas personas cuentan con mayor experiencia y están capacitadas para poder administrar un negocio.

Según al Género de los Representantes de las MYPES, el 57,14% son del género femenino (Tabla 1); estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Cervantes y Chuqicondor (2016), quienes determina que un el 74% son del género masculino, así mismo contrasta con los resultados de Rodríguez (2016), quien determina que el 83,6% son del género masculino. Esto demuestra que un gran porcentaje de los representantes de la MYPES rubro agencias de turismo son de género masculino.

Con respecto al grado de instrucción el 51,43% dice tener un grado de instrucción de secundaria (Tabla 1); así mismo contrastan con los resultados de Rodríguez (2016), quien determina que un 66,7% tenían nivel de Educación Universitaria. Queda demostrado que la mayoría de los representantes de las MYPES tienen el grado de instrucción superior universitario, significando que las empresas tienen al mando personas preparadas intelectualmente, la cual permitirá que se desarrollen de manera eficiente en sus actividades.

En los resultados obtenidos se observa que el 62,86% tienen la profesión de administrador (Tabla 1); estos resultados coinciden con la investigación de Córdova (2017), quien manifiesta que el 65% de trabajadores son administradores de la

empresa; sin embargo, contrasta con los resultados de Séptimo (2016), quien especifica que el 80% de los Micro Empresarios son dueños, de este modo se aprecia que los resultados son efectivos ya que el nivel de profesional que trabaja en dicha empresa está capacitado para dirigir la empresa. De los resultados empíricos y teóricos se puede corroborar que la profesión de administración ayuda eficientemente a la dirección de la gestión de calidad del negocio; por lo que pueden proyectarse hacia el éxito de futuro.

Según el tiempo de desempeño el 48,57% de los trabajadores opinaron tener entre 0 a 4 años desempeñando en la en la empresa (Tabla 1), los resultados coinciden con la tesis de Antúnez (2017), quien determina que un 50% de empresarios tenían entre 3 a 6 años de actividad empresarial, dicho resultado contrasta con la investigación de Córdova (2017), quien especifica que el 80% de empresarios son dueños, esto significa que la empresa de electrodomésticos en Distrito de Huaraz recién en los 6 años se ha establecido. Esto demuestra que los trabajadores de la Empresa del Sector Comercio, rubro Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, ya tienen un buen tiempo laborando.

2. Respecto a las Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro, venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.

Referente al tiempo de permanencia el 48,57% tenían un tiempo de permanencia de 0 a 3 años en el rubro de electrodomésticos (Tabla 2); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Cervantes y Chuqicondor (2016), quienes realizaron un estudio acerca del Plan Estratégico para la Producción de Electrodomésticos de Línea Blanca en el Perú; especifican que, más del 60% tenían cerca de 8 años de permanencia. Esto demuestra que el tiempo de permanencia de los empresarios ya tienen un largo tiempo desempeñándose con las MYPES por lo cual se han desarrollado a través del tiempo de acuerdo a los criterios y planes establecidos.

Con respecto a número de trabajadores, el 57,14% de los encuestados respondieron que tenían entre 1 a 5 trabajadores en el rubro electrodomésticos (Tabla 2); estos resultados coinciden con el estudio de Cervantes y Chuqicondor (2016), Quienes determinaron que el 58% de micro empresas tiene de 1 a 4 personas trabajando. Esta situación demuestra que los colaboradores de una empresa son esenciales porque de ello depende la productividad que se logre en la organización, de este modo generará más ganancias favorables para la empresa.

Referente a los resultados de la (Tabla 2) el 68,57% respondieron que son personas familiares las que trabajan en la empresa, los resultados encontrados contrastan con los estudios de Adriansa (2014), quien indica que el 45% respondieron que trabajaban con personas desconocidas. Esto demuestra que en la Empresa de Electrodomésticos del Distrito de Huaraz sólo están laborando las personas que tienen vínculo sanguíneo.

Con respecto al objetivo de creación, el 57,14% de los trabajadores encuestados opinan que el objetivo de la creación es generar ganancias (Tabla 2), estos resultados coinciden con la investigación de Castillo (2014), quien manifiesta que el 65% afirman que el principal objetivo de la MYPE es generar ganancias. Esto demuestra que ambos resultados guardan relación, por lo que se puede deducir que, en la Empresa de rubro electrodoméstico del Distrito de Huaraz, el gerente y los trabajadores están enfocados en generar ganancias.

En los resultados referente al tipo de constitución, el 85,71% de los encuestados respondieron que el tipo de constitución empresarial es de persona natural (Tabla 2); estos resultados coinciden con la investigación de Antúnez (2017), quien determinó que el 47,8% afirmaron que el tipo de constitución es una sociedad anónima, así mismo coinciden con los resultados de Feijoo (2016), quien manifiesta que el 60% de las empresas son del tipo de constitución de una sociedad anónima. También coinciden con los resultados obtenidos por Castillo (2014), quien sostuvo que el 40% son de empresas del tipo de constitución SRL. Por lo que se puede deducir que la Empresa del rubro Electrodomésticos del Distrito de Huaraz, pertenece a una constitución empresarial de Persona Natural.

3. Respecto a las Características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.

Con respecto a la gestión de calidad en la empresa, el 48,57% manifestaron que siempre aplican la calidad en la empresa (Tabla 3); estos resultados contrastan con la investigación de Rojas (2018), quien manifiesta que el 44% en su mayoría emplea la teoría de gestión de calidad; también, contrastan con los resultados de Castillo (2014), quien determina que 36% de los empresarios no emplean el enfoque de la gestión de calidad. Por esta razón es fundamental aplicar los conceptos de calidad para que las empresas puedan ser competitivas en el mercado.

En los resultados obtenidos sobre el nivel de ingreso, se observa que el 68,57% de los encuestados afirmaron que el nivel de ingreso que perciben es de S/. 0 – 51,875.00 (Tabla 3), este resultado coincide con la investigación de Figueroa (2016), quien indica que el 66% respondieron que el nivel de ingreso es de 15000 a 60000, también Séptimo (2016), quien sostiene que el 74% afirmaron que el nivel de ingreso es de 51000 a 69000 estos resultados demuestran que el nivel de ingreso que adquieren los micro empresarios son rentables. Como se puede verificar ambos resultados coinciden; esto quiere decir que los trabajadores de ambas empresas reciben un sueldo rescatable por concepto de sus servicios prestados.

El 62,82% de los encuestados opinan que muy pocas veces identifican los objetivos de la empresa (Tabla 3); estos resultados contrastan con la investigación de Arcos (2015), quien indica que el 65% de los representantes conocen las técnicas de la gestión de calidad, además contrastan con los resultados de Pesantez (2017), quien indica que el 55% emplean las técnicas de gestión de calidad, es así que estos resultados coinciden con los resultados de Rodríguez (2016), quien determinó que el 55% respondieron que desconocen dicha técnica, esto permite saber que el uso de las técnicas de calidad es fundamental, puesto que implementa nuevas maneras

de brindar un servicio de calidad. De tal manera queda demostrado que identificar los objetivos de la empresa es de vital importancia, siendo así el trabajador tendrá más conocimiento en cuanto a los objetivos que se propone lograr la entidad.

Referente a la planificación de los procedimientos de actividades, el 40,00% de los encuestados respondieron que muy pocas veces se planifica los procedimientos de actividades de la empresa (Tabla 3); estos resultados coinciden con los estudios de Merino, Paniagua y Quevedo, quienes sostienen que el 55% de encuestados mencionan que existe dificultades en la gestión de calidad; porque la mayoría de las empresas no cuentan con visión, misión y valores, menos con un manual de inducción porque los empleados desconocen los aspectos generales de la empresa. También Caresani (2015), sostiene que el 45% tienen dificultades para entender el significado de la gestión de calidad; además contrastan con el resultado hallado de Castillo (2014), quien determinó que el 60% no tienen dificultades en comprender la gestión de calidad. Esto es importante ya que el manejo de gestión de calidad es primordial emplearlo en las tiendas de Electrodomésticos del Distrito de Huaraz, ya que los clientes siempre buscan un producto o servicio de calidad.

Con respecto a la implementación de cambios de acuerdo a su plan, el 37,14% de los encuestados manifestaron que muy pocas veces se implementó cambios de acuerdo a su plan aprobado (Tabla 3); estos resultados, coinciden con los resultados de Caresani (2015), quien realizó un estudio sobre la importancia de la calidad y su relación el desempeño de las Pymes industriales. Realizado en Argentina, quien determinó que el 38% conocían sobre las técnicas de medición de desempeño laboral; así mismo contrastan con los resultados de Adrianza (2014), quien indica que el 52% afirmaron conocer sobre la medición del desempeño laboral. Pero también coinciden con los resultados de Castillo (2014), quien expuso que el 56% tiene desconocimiento de cómo se desarrolla la medición del desempeño laboral. De esta manera en la Empresas del Sector Comercio, rubro Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, solo algunas veces se implementa cambios de acuerdo a su plan aprobado; esto estaría dificultando, por lo que la empresa no realizaría cambios con relación a su plan.

Según la ejecución de las actividades, el 34,29% de los representantes respondieron que algunas veces se ejecutaban las actividades de mejoras planeadas (Tabla 3); esta circunstancia contrasta con la tesis de Cárdenas (2014), quien estudió acerca de propuesta de un modelo de gestión para PYMES, centrado en la mejora continua, donde menciona que el 65% casi siempre desarrolla las actividades, además contrasta con los resultados de Ruiz y García, que el 60% indican que se ejecuta las actividades de la empresa. Esto demuestra que la capacitación en la Empresa de Electrodomésticos del Distrito de Huaraz, es un factor elemental que orienta al personal a que realice sus actividades con motivación y la animación y se logre cumplir las actividades establecidas de la empresa.

Referente a la supervisión de las actividades, el 40% de encuestados afirmaron que muy pocas veces supervisa las actividades en su negocio en la (Tabla 3); estos resultados contrastan con la tesis de Adrianza (2014), quien determinó que el 51% respondieron que siempre se supervisan las actividades en la empresa, sin embargo, tienen una relación significativa con la tesis de Cárdenas (2014), quien sostiene que el 44% indicaron que casi siempre se desarrolló la supervisión de actividades en la organización. Es así que los resultados hallados en la Empresas del Sector Comercio, rubro Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, es un problema que se debería de solucionar, porque la supervisión de actividades es primordial en toda empresa.

Con respecto a la valoración de resultados, el 45,71% opinaron que muy pocas veces valoran los resultados obtenidos en cada periodo de trabajo (Tabla 3); estos resultados coinciden con la investigación de Adrianza (2014), quien determinó que el 51% practicaban dicha actividad mediante la motivación y capacitación, sin embargo, contrastan con la tesis de Días (2015), quien sostuvo que el 40% negaron practicar dicha actividad. Esto queda demostrado que, en la Empresa del Sector Comercio, rubro Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, no estarían valorando los resultados en cada trabajo.

De acuerdo a la toma de decisiones, el 42,86% de los representantes afirmaron que algunas veces se toman decisiones en cada situación que se presenta en el negocio (Tabla 3); estos resultados contrastan con la tesis de Fernández y Ramírez (2017), en su estudio sobre propuesta de un plan de mejora, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la Empresa Distribuciones A&B, mencionan que la toma de decisiones en cada situación que se presenta es el eje principal para la mejora de la gestión de calidad, en consecuencia hay incremento de la productividad, así mismo contrasta con los resultados de Castillo (2014), quien estableció que el 36% de los empresarios no toman decisiones acertadas. Por este mismo hecho es importante manejar la definición del plan de mejora, para que las empresas sean competitivas en el mercado. Esto demuestra que, en la Empresa del Sector Comercio, rubro Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, estarían tomando decisiones en cada situación que se presenta, por lo que es el eje principal para la mejora de la gestión de calidad, de la misma manera genera un incremento de la productividad.

De acuerdo a las correcciones al final de la evaluación, el 22,86% de los encuestados afirmaron que casi siempre se realizaba las correcciones correspondientes al final de la evaluación (Tabla 3); coincide con la investigación de Fernández y Ramírez (2017), quienes mencionan que el 80% indicaron que una evaluación constante de desempeño generaría una mejor productividad. Estos resultados demuestran que las correcciones que se emplea al culminar la evaluación. Es elemental en la Empresa de electrodomésticos del Distrito de Huaraz, porque les permitirá la interactividad para el logro de sus objetivos. (Pérez, 2009)

4. Características de la capacitación laboral de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.

Con respecto al diagnóstico de necesidades, el 51,43% de los representantes opinaron que algunas veces se realiza el diagnóstico de necesidades de capacitación de la empresa (Tabla 4); dicho resultado contrastan con el estudio de Rojas (2018),

quien hizo un estudio sobre capacitación y desempeño laboral, teniendo como resultado un 65% en la capacitación de la empresa, así mismo contrastan, con los resultados de Merino, Paniagua y Quevedo (2014), quienes desarrollaron un trabajo acerca de: Diagnóstico y propuesta de solución para mejorar la administración de las pequeñas empresas del sector comercio venta de “Electrodomésticos”, teniendo como resultado que el 55% afirmaron que reciben una capacitación formal, esto permite apreciar que diagnosticar las necesidades de la capacitación de la empresa es primordial por lo que permite implementar nuevas formas de brindar un servicio de calidad. Como se puede apreciar en la Empresa de electrodomésticos del Distrito de Huaraz, estarían realizando el diagnóstico de necesidades de capacitación; ya que la capacitación es contribuir a las metas generales de la organización, y así los programas de capacitación se deben desarrollar con esto en mente.

De acuerdo a la tecnología para optimizar, el 28,57% de los representantes encuestados responden que algunas veces se utiliza tecnología para optimizar el aprendizaje laboral (Tabla 4); estos resultados contrastan con la investigación de Figueroa quien sostiene que el 65% casi siempre utilizó tecnología para mejorar el aprendizaje laboral. Como se puede verificar ambos resultados tiene una relación positiva, lo cual favorece a las empresas a laborar con mayor facilidad, utilizando la tecnología y de esta manera brindar un servicio de calidad. Ambos resultados hallados demuestran que en la actualidad toda empresa utiliza las nuevas formas de enseñanza, consistentes en las TICS, por lo que es un material importante, es decir que el gerente debe dar un paso más de acercamiento al trabajador a través del entorno inmediato y utilizarlo.

Referente a la aplicación de técnicas de entrenamiento, el 42,86% de los encuestados afirman que algunas veces se aplicaron técnicas de entrenamiento (Tabla 4); estos resultados coinciden con la investigación de Séptimo (2016), quien manifiesta que un 40% está de acuerdo con la implementación de nuevos procesos de mejora sin embargo contrasta con la investigación de Castillo (2014), que un 60% no tiene dificultades en comprender la gestión de calidad y aplican las técnicas de entrenamiento, son fundamentales en su aplicación en los trabajadores de tiendas

de electrodomésticos y que puedan brindar un servicio de calidad. Como podemos observar, ambos resultados coinciden; esto es favorable para la empresa, esto demuestra que están contando con personales entrenados y capaces.

Referente al desarrollo de capacitaciones, el 45,71% mencionaron que muy pocas veces desarrollan capacitaciones de calidad (Tabla 4); estos resultados contrastan con la investigación de Arcos (2015), quien especificó que el 63% realizan cambios de acuerdo a los planes, además dicho resultado guarda relación con el estudio de Rojas (2018), quien desarrolló un trabajo sobre capacitación y desempeño laboral, quien mencionó que el 45% indicaron que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo que no se han obtenido resultados positivos para la organización; de esta manera se puede sintetizar que a través del desarrollo de capacitación de calidad se puede superar falencias y realizar un mejor trabajo. Queda demostrado que en la Empresas del Sector Comercio, rubro Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, casi siempre desarrollan capacitaciones de calidad, esto estaría ocasionando una dificultad dentro de la empresa.

Con base a los servicios de instructores de calidad, el 37,14% de los representantes encuestados afirmaron que muy pocas veces utilizan los servicios de instructores de calidad (Tabla 4); estos resultados contrastan con el estudio de Rodríguez (2016), quien desarrolló una investigación acerca de: Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos, y menciona que el 100% de representantes afirmaron que la gestión de calidad mejora permanentemente la calidad del comercio de Bench Marketing. Como se puede verificar los resultados son favorables, la cual permitirá el uso adecuado de los servicios de instructores de calidad en la Empresas del Sector Comercio, rubro Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz.

Con respecto a la verificación de los resultados de la capacitación, el 48,57% de los encuestados manifestaron que algunas veces verifican los resultados de la capacitación en el puesto laboral (Tabla 4); el resultado obtenido contrasta con la

tesis de Córdova (2017), quien realizó un estudio sobre Gestión de calidad en capacitación de las MYPES, sector comercio, rubro Venta minorista de Electrodomésticos, ciudad de Casma; determina que del 100% de los encuestados que toda capacitación contribuye al mejoramiento de la rentabilidad empresarial. Como se puede verificar en la Empresa de Electrodomésticos del Distrito de Huaraz, casi siempre verifican los resultados de la capacitación en el puesto laboral, esto es favorable, lo cual conduce que, a través de la verificación de los resultados de la capacitación en el puesto laboral, y esto trae como consecuencia un servicio de calidad y mejora en la empresa.

IV. Conclusiones

5.1 Conclusiones

Las Micros y Pequeñas Empresas de venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018, se determinó que la gestión de calidad y la capacitación laboral son aplicados para la competitividad en el mercado; muy pocas veces realizan diagnósticos de capacitaciones con el uso de estrategias, debido a que no cumplen eficientemente con los distintos aspectos en el ciclo de Deming. Así como en los procesos de planificación de actividades de la empresa, implementación de cambios de acuerdo a su plan aprobado y realización de las actividades de mejoras planeadas.

La mayoría relativa de los representantes, son personas mayores de 31 – 50 años de edad, de sexo femenino, tienen un cargo de administradores; así mismo, la mayoría ocupan un cargo de 4 años y cuentan con un grado de secundaria completa.

La mayoría relativa de la MYPES se desempeña en el mercado 3 años; la mayoría absoluta de 1 a 5 trabajadores, tienen como objetivo de generar ganancias y son microempresas; la mayoría es constituida como persona natural.

Respecto a la Gestión de calidad, la mayoría relativa siempre aplican la gestión de calidad en su empresa, muy pocas veces identifican los objetivos de la empresa, muy pocas veces planifican actividades, muy pocas veces planifican cambios a su plan aprobado, muy pocas veces ejecutan actividades de mejora planeada, muy pocas veces supervisan actividades a su negocio; así mismo, muy pocas veces

toman decisiones en situación que se presenta y por último algunas veces realizan las correcciones correspondientes al final de la evaluación.

Respecto a las características de la capacitación laboral, la mayoría relativa algunas veces realizan diagnósticos de capacitación, muy pocas veces utilizan tecnología para optimizar el aprendizaje, algunas veces aplican técnicas de entrenamiento, muy pocas veces desarrollan capacitación de calidad, muy pocas veces utilizan servicios de instructores de calidad y por último muy pocas veces verifican resultados de la capacitación.

La elaboración de un plan de mejora sobre la aplicación de la Gestión de calidad con el uso de planeamiento estratégico en las MYPES del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos, es importante que las empresas posean una facilidad de respuesta a los cambios constantes, ya que el ciclo de Deming consta en la mejora continua. Brindando un servicio de calidad y que las empresas sean competitivas en el mercado.

5.2 Recomendaciones

Es importante que la mayoría de las MYPES, realicen estudios de mercado periódicos para conocer la situación comercial en lo que respecta, para implementarlas sin dificultades, para mejorar el rendimiento del negocio. Asimismo, en la totalidad de las MYPES, se debe realizar la capacitación antes de iniciar con sus estrategias, considerar las capacitaciones como inversión, verificar si su personal recibió algún tipo de capacitación para la mejorar la rentabilidad de su empresa.

Ofrecer igual oportunidad laboral a los hombres, a fin de generar una mayor participación en las ventas de electrodomésticos. Realizar una especialización para mejorar el grado de instrucción y desempeñarse como administrador.

Capacitar al personal y renovar su tiempo de permanencia en la empresa, ya que un trabajador con más años de experiencia, genera confianza y mayor productividad, con el objetivo de generar ganancias.

Realizar una gestión de calidad en las MYPES mediante un medio estratégico, donde se tiene que planificar actividades en la empresa y cumplir con los procesos del ciclo de Deming para garantizar la mejora continua y realizar las correcciones en cada una de sus etapas.

Realizar un plan estratégico de capacitación del uso de la tecnología para optimizar el aprendizaje e implementar nuevos servicios de instructores de calidad; realizar el análisis del entorno externo e interno de las empresas.

Referencias bibliográficas

- Adrianza, M. (2015). *La Motivación Laboral y Calidad de Servicios en los Ambulatorios de Autosugestión del Sistema de Salud del Municipio de Maracaibo, Estado de Zulia*. Zulia: Universidd Rafael Urdaneta.
- Aguilar, J. (2012). *El diagnóstico de necesidades de Capacitación*. Disponible:http://www.conductitlan.net/psicología_organizacional/diagnósticos_De_necesidades_de_capacitación.pdf
- Allen, L. (2013). *Estudio, Análisis y Diseño de Procedimientos*. México.
- Antúnez, L. (2017). *Gestión de Calidad en Atención al Cliente de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio rubro Restaurantes, en la Ciudad de Huarmey, 2016*. Huarmey, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Disponible <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043053>
- Arcos, A. (2015). *"Diseño de un Plan de Capacitación para las PYME en servicio al cliente, para el Sector Norte Quito*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Asencios, M. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de Selección de Personal en las Micro Y Pequeña Empresa del Sector Comercio - Rubro Venta al Por Mayor de Productos Textiles Y Prendas de Vestir (Boutique) del Distrito de Huarz, Año 2016*. Huaraz, Ancash: Uladech. Recuperado el 02 de Mayo de 2018, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/844/MYPE_SELECCION_DE_PERSONAL_SILVA_ASENCIOS_MARNI_DANITZ_A.pdf?sequence=4
- Atahumán, C. (2016 p.3). *La Ley N°30056 y sus modificaciones laborales al Régimen Especial de las Micro y Pequeñas Empresas*. Lima.
- Bardales, J. (2012). *Estrategias para inducir la formalidad de la Mype de la industria gráfica-offset por medio de gestión competitiva*. Lima.

- Bautista, E. (2013). *Definición de Gestión*. Lima: General-definista. Obtenido de recuperado desde:<https://concepto de definición.de/gestión/>
- Benavides , K., y Castro , P. (2014). *Diseño e Implementación de un programa de 5 S industrias metalmeccánicas San Judas Ltda Cartagena, 2013*. cartagena: Universidad de Cartagena. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/1129/1/339-%20TTG%20-%20DISE%C3%91O%20E%20IMPLEMENTACI%C3%93N%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%205S%20EN%20INDUSTRIAS%20METALMEC%C3%81NICAS%20SAN%20JUDAS%20LTDA..pdf>
- Betancur, D. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios - rubro Peluquerías y otros Tratamientos de Belleza en el Distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042598>
- Bou, J. (2013). *Influencia de la Calidad percibida sobre la competitividad:Análisis de los efectos vía demanda*. España: Universidad Jaime.
- Cameron , S. (2012). *Guía para la Supervisión*. Caracas.
- Cárdenas, L. (2014). *Propuesta de un Modelo de Festión para PYMEs, centrado en la mejora continúa*. Valdivia, Chile: Universidad Austral de Chile.
- Caresani, D. (2015). *La Importancia de la Calidad y su relación en el desempeño de las Pymes Industriales de la Argentina*. Argentina: Unuversidad Nacional de San Martin.
- Carrasco, S. (2014 p.314). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima. San Marcos: San Marcos.
- Cervantes, A., y Chuqicondor, N. (2016). *Plan Estratégico para la Producción de Electrodomésticos de Línea Blanca en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad Universidad Católica del Perú. Obtenido de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9675/CE_RVANTES_CHUQUICONDOR_PLAN_ELECTRODOMESTICOS.pdf?sequence=1

Chiavenato, I. (2011 p.62). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.

Córdoba, B. (2017). *Gestión de Calidad en la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017*. Casma: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4593>

Cravens, D., & Piercy, N. (2006). *Marketing Estratégico*. Editorial McGraw Hill, Octava Edición.

Cristobal, J. (2011). *Indicadores de Desempeño en el Sector Público, Naciones Unidas CEPAL*. ILPES.

Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión del mantenimiento de los Equipos Productivos*. Madrid: Díaz de Santos.

Cuatrecasas, L. (2011). *Diseño Avanzado de Procesos y Plantas de Producción Flexible*. Barcelona: Brezca.

Debora, S. (2015 p.4). *Significado de rubro*. Obtenido de recuperado desde: <http://significado.net/rubro/>

Del Portal de Internet: de Perú.com. (2018). *Que es una Microempresa*. Lima : EUDE.

Deming, W. (2000). *Calidad Productividad y Competividad*. Madrid: DÍAZ SANTOS S.A.

Díaz, D. (2015). *Estudio exploratorio de la Oferta del Comercio Electrónico en un conjunto de Micro y Pequeñas Empresas localizadas en diversos Distritos de Lima Metropolitana*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Díaz, A. (2012). *El Concepto de Profesión, su presencia en los Textos Legales en México y una propuesta de definición.*
- Díaz, J. (2011). *Importancia de la Capacitación Personal.* Obtenido de Disponible:<http://www.gestiopolis.com/importancia-capacitacion.depersonal>
- Droguet, J. (2015). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que afectan la Evaluación de los Clientes.* Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Dussel, I. (2011). *Aprender y Enseñar en la Cultura Digital.* Buenos Aires: Fundación Santillana.
- EJESUR. (2016). *Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.* SG-MAN-02.
- El Libro Blanco de la Microempresa. (2011 p.42). *Síntesis.* El Salvador.
- Fecci, E. (2013). *Propuesta de un Modelo de Gestión para PYMES, centrado en la mejora continua.* Chile: Universidad Austral de Chile.
- Feijóo, B. (2016). *Caracterización de la Capacitación y Competividad en las Mypes Comerciales rubro Electrodomésticos en Tumbes, 2016.* Tumbes: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/983/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_FEIJOO_BARRETO_BESSABETH_YASMIN.pdf?sequence=4
- Fernández, A., & Ramírez, L. (2017). *Propuesta de un Plan de Mejora, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la Empresa Distribuciones A & B.* Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Figueroa, Y. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo el Enfoque Lean Manufacturing de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industrial -Rubro Elaboración de Productos de Panadería del Distrito de Huaraz, 2015.* Huaraz, Ancash: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 02 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1062/MYPE>

_GESTION_DE_CALIDAD_FIGUEROA_ROBLES_YOSELYN_MELI
SSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Figuerol, N. (2013). *Calidad versus Grado*. Obtenido de recuperado desde:<https://articulospm.files.wordpress.com//2014/06/calidad-vs-grado.pdf>
- Fuentes, K. (2017). *Implementación de la Metodología 5s para reducir los tiempos en la ubicación de documentos en el Área de Aseguramiento y Control de la Calidad de una entidad bancaria*. Lima. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6871/Fuentes_ik.pdf?sequence=2
- Fuentes, M. (2012). *La Gestión de la Calidad Total: Análisis del impacto del entorno en su implantación*. Granada: Editoria Universidad Granada.
- Galgano, A. (2013). *Calidad total. Clave estratégica para la Competividad de la Empresa*. Madrid.
- Garcia, M. (2015). *Implementación de las 5S en el Taller de mantenimiento de la Constructora Etinar S.A. en Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14724>
- Garcia, P. (2018). *Concepto de Familia*.
- Goicochea, K. (2016). *La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio - rubro restaurantes del Boulevard Gastronómico del Distrito de Villa Maria del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015*. Lima, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042202>
- Guajardo, K. (2014). *Administración de la Calidad Total*. México: México D.F:Pax México.

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mac Graw Hill.
- Hernando, A. (2013). *Toma de Decisiones*.
- Herrera, M. (2015 p.16). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Micro Empresa*. Veracruz México: Universidad Veracruzana México.
- Huete, L., y Dayk, M. (2013). *Gestión del Cambio*. Universidad de Barcelona.
- Ishikawa, K. (2012). *El Control Total de Calidad*. Bogotá: Editorial Norma, Bogotá.
- James, T. (2012). *Gestión de Calidad Total*. Madrid: Prentice Hall Madrid.
- Jauregui, M. (s/f). *Seguridad e Higiene*. Lima: Universidad de Ingeniería.
- Juaréz, C. (2014). *Propuesta para Implementar Metodología 5 S en el Departamento de Cobros de la Subdelegación Veracruz Norte*. Veracruz, México: Universidad Veracruzana. Obtenido de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/CARLA-VIOLETA-JUAREZ-GOMEZ.pdf>
- Kelada, N. (2001). *Reingeniería y Calidad Total*. Madrid : AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación).
- Kelada, N. (2011). *Reingeniería y Calidad Total*. Madrid: AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación).
- Keller, C. (2004). *Concepto de Género*. Obtenido de recuperado desde: https://diversidad.murciaeduca.es/orientamur/gestion/documentos/concepto_género.pdf
- Kotler, P. (2006). *Dirección de Marketing*. Editorial Prentice Hall, duodécima edición.
- Lloréns, F., y Fuentes, M. (2011). *Calidad Total. Fundamentos en implantación*. Madrid: Pirámide.

- Lopez, L. (2014). *Implementación de la Metodología 5 S en el área de almacenamiento de materia prima y producto terminado de una empresa de fundición*. Santiago de Cali, Colombia : Universidad Autonoma de Occidente. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/5866/1/T03822.pdf>
- Luna, K. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio– rubro restaurantes en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. Chimbote, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039880>
- Luna, K. (2016 p.14). *Caracterización de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio rubro Restaurantes en el Distrito de Nuevo Chimbote 2016*. Chimbote: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Madrigal, B. (2011). *Habilidades Directivas*. México D.F:Mc Graw Hill: Interamericana Editores S.A.
- Majer, J. (2012). *Trabajo y Trabajadores*. Obtenido de www.insht.es/instINSHTWEB/contenidos/documentación/textosonline/enciclopediaoit/tomo1/24.pdf
- Mejía, B. (2013). *Gerencia de Procesos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Melendez, A. (2017). *Propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una Industria Pesquera según la Norma ISO 9001:2015*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Mendez, F. (2014). *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares .Principales resultados*. ENNIGH San José Costa Rica.
- Merino, , E., Paniagua, Y., & Quevedo, G. (2014). *Diagnóstico y Propuesta de Soluciones para mejorar la Gestión Administrativa de las Pequeñas Empresas del Sector Comercio"Venta de Electrodomésticos y Muebles" en*

los Departamentos de la Paz, Usulután y San Vicente: Universidad DR.
José Matías Delgado.

Ministerio de Economía de España. (2018). *Empresa: Creación y puesta en Marcha*. Dirección General de Industria y la pequeña y mediana empresa .

Moscoso, J., & Zuñiga, E. (2014). *Implementación del Método Japonés 5S en el Departamento de Obras y presupuestos de la Empresa Constructora Trading Solutions, para una mejora continua en su clima organizacional, en el periodo 2013*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de
<https://core.ac.uk/download/pdf/54220986.pdf>

Murrieta , J. (2016). *Aplicación de las 5 S como propuesta de mejorar con el despacho de un Almacén de Productos Cosméticos*. Lima, Perú:
Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5563/1/Murrieta_vj.pdf

Oré, K. (2016). *Implementar de la Metodología 5 S en el Área de Logística recepción de la Empresa Gloria S.A*. Lima, Perú: Universidad Mayor de San Marcos. Obtenido de
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5195/1/Ore_Remigio_Karina_Lucia_2016.pdf

Pantoja, Y. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el modelo de Servicio de Atención al Cliente en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio – rubro actividades de Médicos y Odontólogos (Consultorios Dentales) en el distrito de Huarí, 2014*. Huaraz, Perú:
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040227>

Pérez, A. (2009). *"Propuesta de un Sistema para la Evaluación del Desempeño Laboral en una Empresa Manufacturera"*. México: Instituto Politecnico Nacional.

Perez, M. (2018). *Concepto de Calidad*. Lima: Crece N4egocios.

- Pesántez, R. (2017). *El Capital Humano y su incidencia en la competitividad de las Pymes del Sector Manufacturero de la Ciudad de Cuenca-Ecuador*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pimentel, L. (2011). *Planificación Estratégica*. Obtenido de recuperado desde: www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portal/IG/home_4_mot_virtuales_modulo5/5.2.pdf
- Prudencio, J. (2013). *Propuesta de mejoramiento de la Gestión de Procesos de Mypes en base a Círculos de Calidad: 4 Casos aplicados en la Empresa de Elaboración de Productos cocidos de Reconstitución Codia*. Huánuco: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Quiñonez, N., y Salinas, C. (2016). *Sistema de mejora continua en el Área de Producción de la Empresa "Textiles Betex S.A.C" utilizando la Metodología PHVA*. Lima: Universidad San Martín de porres.
- Rajadell, M., & Sánchez, J. (2014). *Lean Manufacturing, la evidencia de una necesidad*. Madrid, España: Diaz de Santos. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3196599>
- Rámirez, C., y Sánchez, M. (2016). *Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9011:2000*. . Hidalgo: Universidad Autónoma del Estadi de Hidalgo-Campus Sahagún.
- Rodriguez, P. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Mypes en los Servicios de Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Juanjui*. Chimbote: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/629/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_RODRIGUEZ_PINEDO_MILAGROS%20.pdf?sequence=1
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y Desempeño Laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

- Ruiz, A., & Garcia, L. (2017). *Propuesta de mejora de Procesos Administraticcos de la Empresa Mundo de Electrodomésticos de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23950/1/TESIS%20ADRIAN%20RUIZ%26JORGE%20MACIAS%20MUNDO%20DE%20ELECTR%20ODOM%C3%89STICOS.pdf>
- Ruiz, C. (2004). *La Gestión por Calidad Total en la Empresa Moderna*. Madrid: Editorial, Madrid Capitulo 1.
- S/A. (2015). *Metodologia de las 5 S´ Mayor Productividad mejor lugar de Trabajo*. Recuperado el 14 de Octubre de 2018
- Sanchez, J. (2018 p.5). *Concepto de Sector*. Lima: Asesoría en drowvack Perú.
- Santiago, M. (2004). *Capacitación y Competividad, un Mismo Camino*. México: Concamin y Producciones M&M.
- Séptimo, L. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de la Mejora Continua en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector comercio - rubro venta de muebles de madera (Mueblerías) del Distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote . Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040232>
- Thomson, I. (2013). *La Pequeña Empresa*. México: México Promonegocios.
- Ventana Web: Educalingo. (s/a). *Electroméstico*. Lima. Obtenido de <https://educalingo.com/es/dic-es/electrodoméstico>
- Villanueva, M. (s/f). *Código de Buenas Prácticas en el Sector del Comercio de Electrodomésticos y Aparatos de Uso Doméstico*. Madrid: Área de gobierno de economía y empleo.
- Yovane, C. (2011). *Descripción de Cargo o Puesto de Trabajo*. Obtenido de www.critianfreire.com/cya/tp2011/descripción_perfil_d_cargo.pdf

Anexos

Anexo N°01: PLAN DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN CAPACITACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO ELECTRODOMÉSTICOS.

PROPUESTA DE MEJORA de la Microempresa de “MULTISERVICIOS LOS GEMELITOS E.I.R.L” Venta de electrodomésticos Huaraz,2019

1. Datos Generales

- **Nombre o razón social**

“MULTISERVICIOS LOS GEMELITOS E.I.R.L”

- **Giro de la empresa:**

Venta de electrodomésticos y muebles

- **Dirección:**

Paraje mercado central Int A-3-10 zona comercial

- **Nombre del representante**

Martín Huaranga Justo Silverio

2. Misión

La misión de “MULTISERVICIOS LOS GEMELITOS E.I.R.L” es satisfacer las demandas de todos nuestros clientes de clase media y baja en la venta de electrodomésticos y muebles, brindando el mejor servicio, ofreciéndoles un producto excelente y de calidad, cumpliendo con las garantías ofrecidas, dando facilidades de compra, y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población huaracina, porque el cliente es lo primero.

3. Visión

Llegar a ser los líderes en la venta de electrodomésticos, y muebles, ayudando al progreso de todas las familias en la comodidad y mejorando su nivel de vida.

Valores

Flexibilidad, practicidad, armonía e innovación

a) Objetivos Empresariales

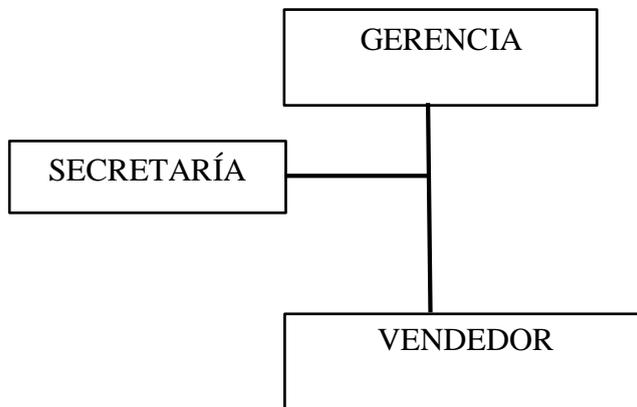
- Mantener contacto permanente con los clientes y disminuir de manera sustancial las quejas y reclamos brindando un servicio de excelencia.
- Desarrollar acciones de capacitación en cumplimiento de la planificación, ejecución y evaluación con base al rendimiento de los trabajadores.
- Liderar efectivamente la operación comercial de la empresa garantizando un servicio oportuno y de calidad a nuestros clientes.
- Planificar las necesidades de inventarios en el lugar estratégicos de ventas.
- Ofrecer precios competitivos en el mercado comercial.
- Implementar y mantener estrategias que propicien calidad de vida laboral, bienestar, seguridad y salud en el trabajo, que permitan desarrollo al interior de la organización.
- Liderar una cultura basada en procesos y gestión de los riesgos que permita el mejoramiento continuo de la organización.
- Comprar productos, que por su precio y calidad sean competitivos.
- Generar y mantener en toda la organización una cultura de servicio al cliente interno y externo con altos estándares de calidad.
- Lograr un sistema de otorgamiento de crédito que garantice una cartera sana.

- Contar con un sistema de información que sea la base para lograr una administración eficiente.

b) Productos y/o servicios

- Venta de electrodomésticos
- Venta de muebles

c) Organigrama de la Empresa



Descripción de las áreas

Gerencia general

Estará a cargo de un administrador de empresas como responsable de toda la organización empresarial y que tome las decisiones acerca de la planificación estratégica, las actividades, los procesos de comercialización, con funciones de control interno y atención a proveedores.

Secretaría

Cumplirá con la función de apoyo documentario, de comunicación, documentación y relaciones públicas.

Atención clientes

Esta área estará conformada del vendedor; previamente capacitado y tendrá un contacto directo con la clientela; cumpliendo un servicio de calidad a satisfacción de sus necesidades y expectativas.

d) Diagnóstico general

- Análisis interno (fortalezas y debilidades).

1. Debilidades:

- Precios altos
- Falta de experiencia en el sector
- Sensibilidad de los ingresos al poder adquisitivo de la población.

2. Fortalezas:

- Buenos productos de calidad
- Variedad en productos
- Adecuado manejo comercial
- Holgado nivel de cobertura de gastos financieros.

- Análisis Externo (Amenazas y Oportunidades)

1. Amenazas:

- Competencia de otras empresas en este sector
- Ingreso de nuevos competidores potenciales
- Creciente nivel de competencia del sector.

2. Oportunidades:

- Oferta de productos competitivos
- Tamaño del mercado de electrométricos, cómputo y comunicaciones
- Crecimiento de las ventas a través del financiamiento otorgado a sus clientes y otras líneas de negocio.

e) Indicadores de una buena gestión

Nivel de ventas

- Un crecimiento de ventas del 10% anual en los 3 primeros años

- Un crecimiento de ventas del 15% al quinto año.
- Un crecimiento de ventas al 20% de renta a los 20 años.

Participación en el mercado

- La micro empresa en la actualidad participa en aproximadamente el 2% de comercialización de electrodomésticos en la ciudad de Huaraz del total de 35 MYPES; según el reporte de la SUNAT.

Satisfacción de los clientes en relación al servicio

- De acuerdo a un sondeo de opinión realizado con los clientes que acuden a este establecimiento, se puede verificar que la clientela está satisfecha con el servicio de calidad que les brinda con calidez y empatía; así como trata de atraerlos mediante la fidelización con una serie de actividades de sorteo, rifas, ofertas, etc.

Posicionamiento frente a la competencia

- Por ser una microempresa, de pocos años de funcionamiento su posicionamiento es todavía muy débil frente a la competencia con otras MYPES de mayor tiempo de existencia y permanencia en el mercado.

Rentabilidad de la empresa

- Según las informaciones que proporciona el dueño, gerente de la micro empresa obtuvo una rentabilidad aceptable en los dos últimos años que le motivó a seguir con el negocio para lograr mejores utilidades.

f) Problemas

Inadecuado manejo de materiales

- Al inicio del negocio hace 4 años, se cometió una serie de faltas y errores en el manejo de los artefactos desde la descarga al llegar al almacén, en el ensamblado y la llegada al centro de comercialización; por lo que se cometieron una serie de averías en los electrodomésticos cuya reparación acarreó pérdida de tiempo, pérdida de electrodomésticos y finalmente pérdida económica.

Control de devoluciones

- Para cumplir con esta fase del trabajo en el comercio de electrométricos, se lleva un inventario donde se anota el tipo de electrométrico, las fallas existentes, la marca, etc, para la devolución respectiva al mayorista de Lima.

Falta de fidelización de clientes

- En este aspecto el negocio requiere fidelizar a los clientes utilizando una serie de estrategias de publicidad y marketing, consistentes en: provisión de ofertas en electrométricos.

g) Causas

- Poca afluencia de clientes al negocio
- Deficiente manejo de la publicidad
- Pocos incentivos por parte de los dueños y/o gerentes a los trabajadores
- Falta de uso de los medios de comunicación en la publicidad
- Falta de visión del dueño o gerente sobre la misión, visión y objetivos de la empresa
- Falta de manejo de estrategias de marketing y publicidad
- Desconocimiento de las nuevas herramientas de gestión de las empresas modernas.

h) Establecer Soluciones

- En este aspecto el negocio requiere fidelizar a los clientes utilizando una serie de estrategias de publicidad y marketing, consistentes en: provisión de ofertas en electrométricos, organización de campañas de venta con bajo precio, rifas con motivo de algunas festividades nacionales y locales, publicidad utilizando el medio radio, medio prensa, medio televisivo, redes sociales.

i) Recursos para la implementación de las estrategias

- Humanos
3 personas.

- **Económicos**
30,000 soles de capital.
- **Tecnológicos**
 - 1 computadoras
 - 3 celulares.

j) Esquematizar las estrategias

INICIO	ESTRATEGIAS	RRHH	CAPITAL	RECURSOS TECNOLÓGICOS
Acciones	Planear	Gerencia	INVERSIÓN ECONÓMICA	TECNOLOGÍA ELECTRODOMÉSTICA
	Hacer	Supervisor		Tecnología informática
	Verificar	Personal de ventas		
	Actuar			—
3 días	5 días	3 días	5 días	permanente

Total, de tiempo de aplicación: 16 días y permanente uso tecnológico

• **Establecer acciones**

Para el presente caso se propone aplicar la teoría del PHVA. Esta estrategia servirá para la mejora continua de la microempresa; en forma sistemática:

- a) **Planear:** Se determinará la visión, misión y objetivos.
- b) **Hacer:** Se formulará un plan estratégico.

- c) **Verificar:** Se supervisará continuamente según el logro de los objetivos establecidos comparando con las actividades realizadas.
- d) **Actuar:** Será necesario documentar los logros de acuerdo a los cambios observados. La elaboración de un plan de mejora sobre la aplicación de la Gestión de calidad con el uso de planeamiento estratégico en las MYPES del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos, es importante que las empresas posean una facilidad de respuesta a los cambios constantes, ya que el ciclo de Deming consta en la mejora continua. Brindando un servicio de calidad y que las empresas sean competitivas en el mercado.

Anexo N° 2: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario

La presente escala tiene por finalidad recoger información de las MYPES para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **“Gestión de Calidad en la Capacitación laboral y Plan de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, rubro Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.”**

Para obtener el título de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

1.1. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

1. Edad

- a) 18 – 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

1.2. Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares
- c) Familiares y personas no familiares

9. Objetivo de creación

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

10. Nivel de ingreso mensual

- a) S/. 0 - 51875. 00
- b) S/. 518,75.00 – 587,917.00
- c) S/. 587,917.00 - a más

11. Tipo de Constitución de la Empresa

- a) Persona Natural
- a) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- b) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- c) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- d) Sociedad Anónima (S.A.)

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN LABORAL

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
----------------------	------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------	------------------------

N°	Ítems	Alternativa				
V1: Gestión de calidad						
1	Aplica la gestión de calidad en su empresa	1	2	3	4	5
D1: Planear						
2	Identifica los Objetivos de la empresa	1	2	3	4	5
3	Planifica los procedimientos de actividades de la empresa	1	2	3	4	5
D2: Hacer						

4	Ud. implementa cambios de acuerdo a su plan aprobado	1	2	3	4	5
5	Ud. ejecuta las actividades de manera de mejoras planeadas	1	2	3	4	5
D3: Verificar						
6	Supervisa las actividades en su negocio	1	2	3	4	5
7	Valora los resultados obtenidos en cada periodo de trabajo con relación a lo planeado	1	2	3	4	5
D4: Actuar						
8	Toma decisiones en cada situación que se presenta en su negocio	1	2	3	4	5
9	Realiza las correcciones correspondientes al final de la evaluación	1	2	3	4	5
V2: Capacitación Laboral						
D1: Diagnóstico de necesidades de capacitación						
10	Realiza el diagnóstico de necesidades de capacitación	1	2	3	4	5
D2: Planteamiento de la capacitación						
11	Utiliza tecnología para optimizar el aprendizaje laboral	1	2	3	4	5
12	Aplica técnicas de entrenamiento orientados al contenido y al proceso	1	2	3	4	5
D3: Ejecución de la capacitación						
13	Desarrolla una capacitación de calidad del personal	1	2	3	4	5
14	Utiliza los servicios de instructores de calidad					
D4: Evaluación de la capacitación						
15	Verifica los resultados de la capacitación en el puesto laboral	1	2	3	4	5

Anexo N° 3

FIGURAS

1. Respecto a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, rubro Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.

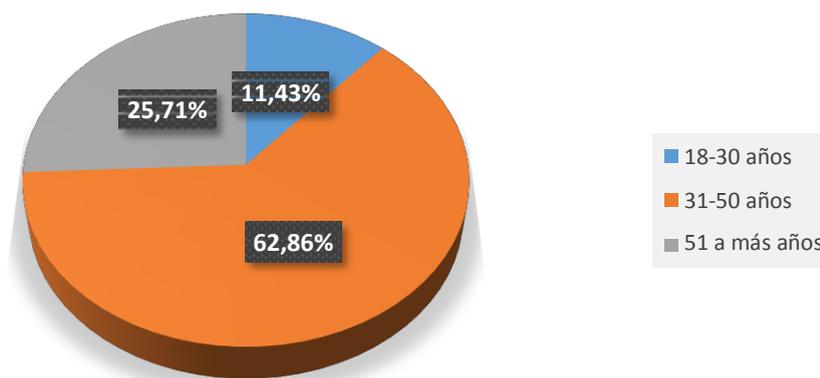


Figura 1: Edad de los representantes de las MYPES

Fuente: Tabla 1

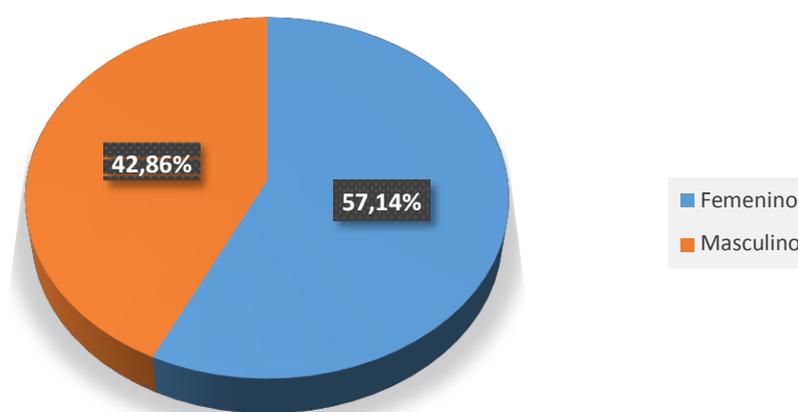


Figura 2: Género de los Representantes de las MYPES

Fuente: Tabla 1

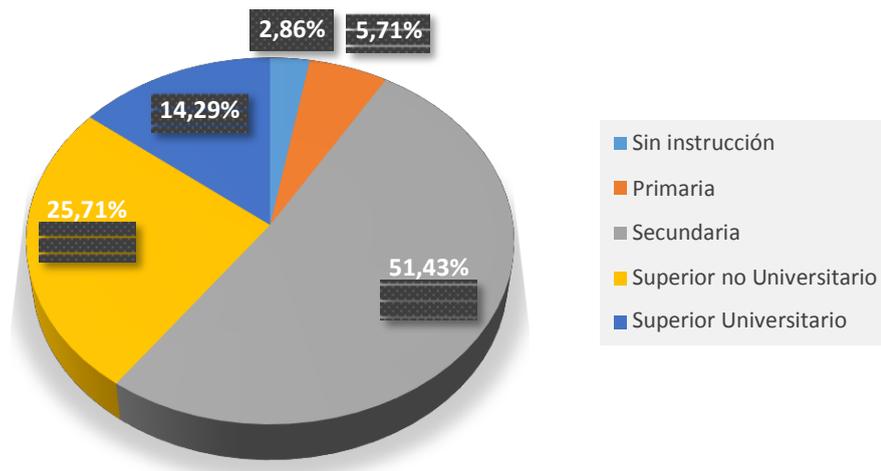


Figura 3: Grado de Instrucción

Fuente: Tabla 1

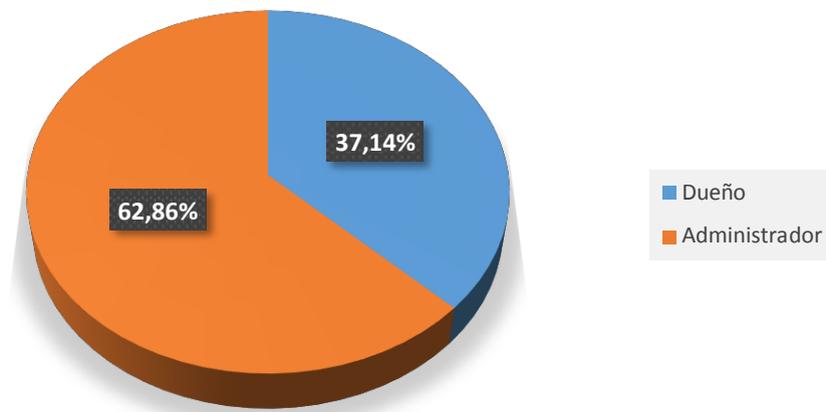


Figura 4: Cargo que desempeña

Fuente: Tabla 1

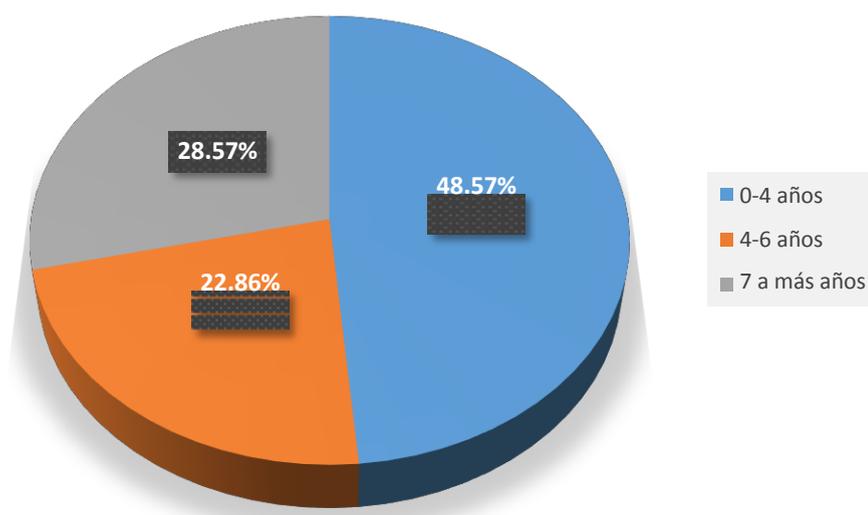


Figura 5: Tiempo que desempeña

Fuente: Tabla 1

2. Respecto a las características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro, venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.

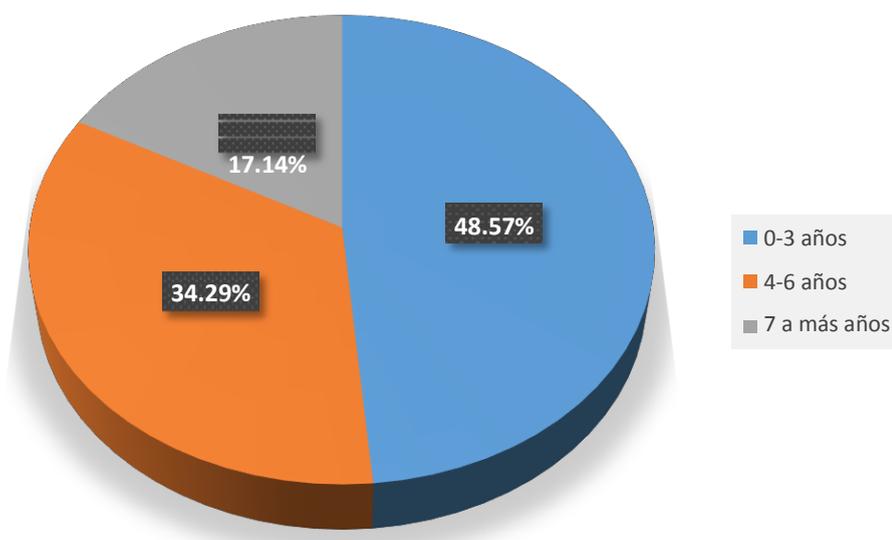


Figura 6: Tiempo de permanencia en la empresa

Fuente: Tabla 2

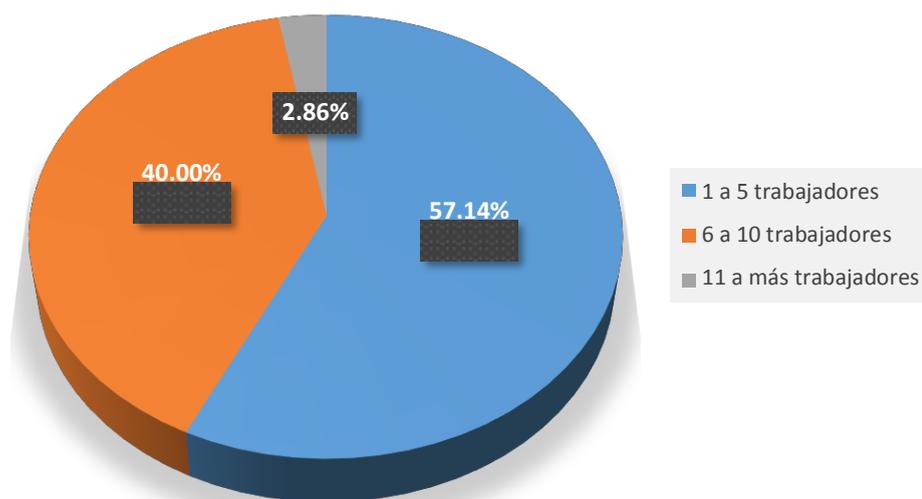


Figura 7: Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2

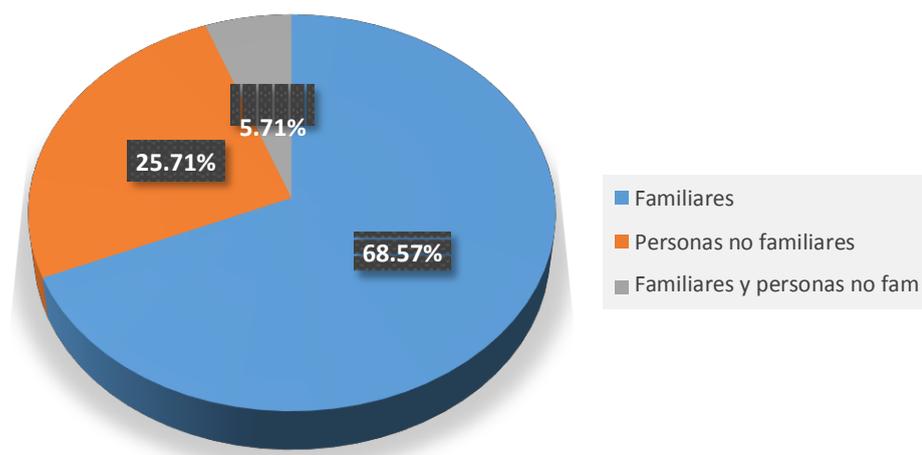


Figura 8: Las personas que trabajan en su empresa son:

Fuente: Tabla 2

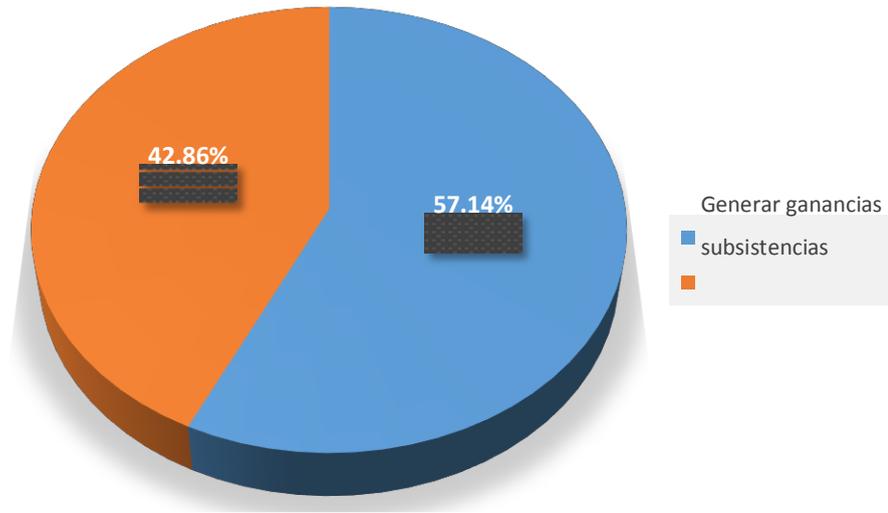


Figura 9: Objetivo de creación

Fuente: Tabla 2

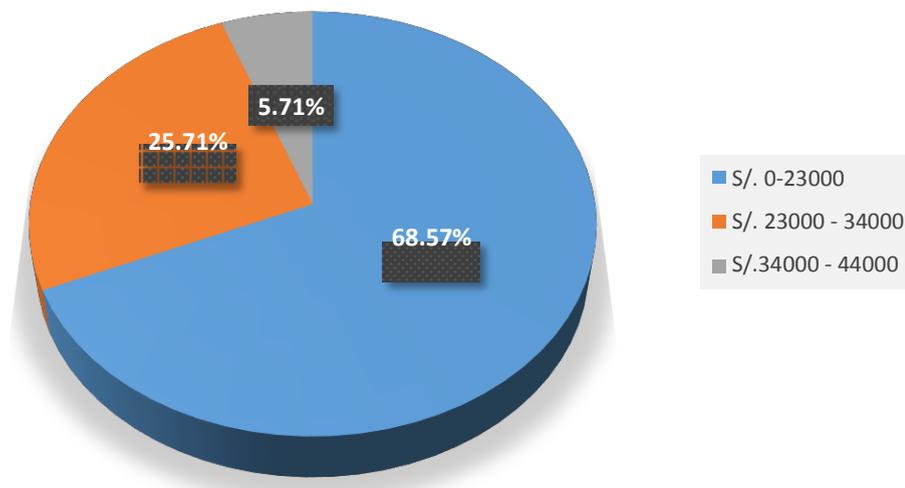


Figura 10: Nivel de ingreso mensual

Fuente: Tabla 2

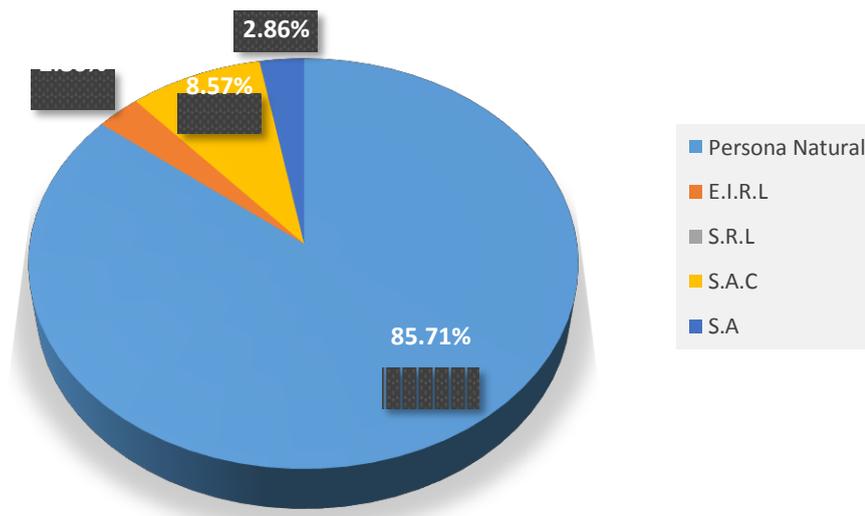


Figura 11: Tipo de constitución de la empresa

Fuente: Tabla 2

3. Respecto a las características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de Electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018

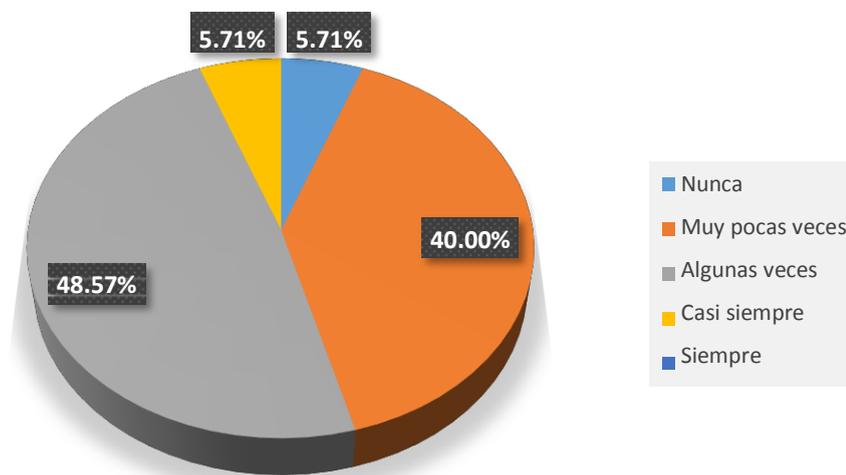


Figura 12: Aplica la gestión de calidad en su empresa

Fuente: Tabla 3

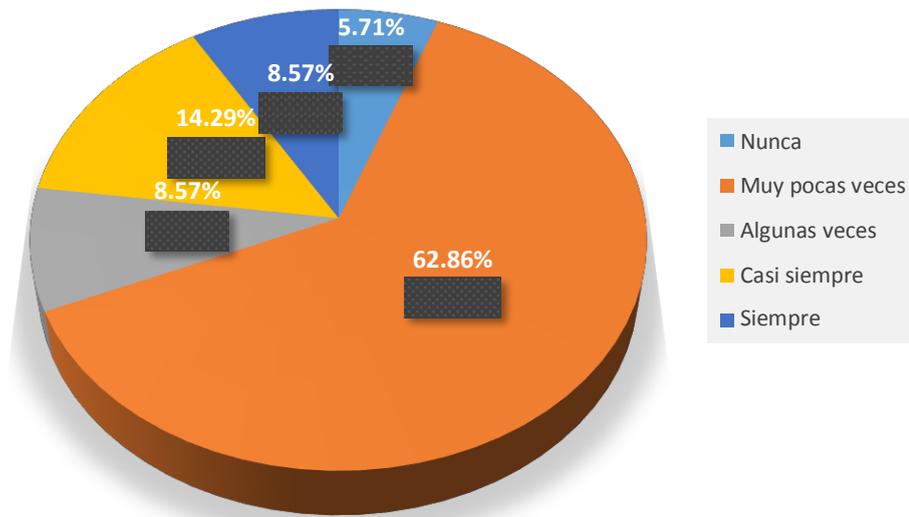


Figura 13: Identifica los objetivos de la empresa

Fuente: Tabla 3

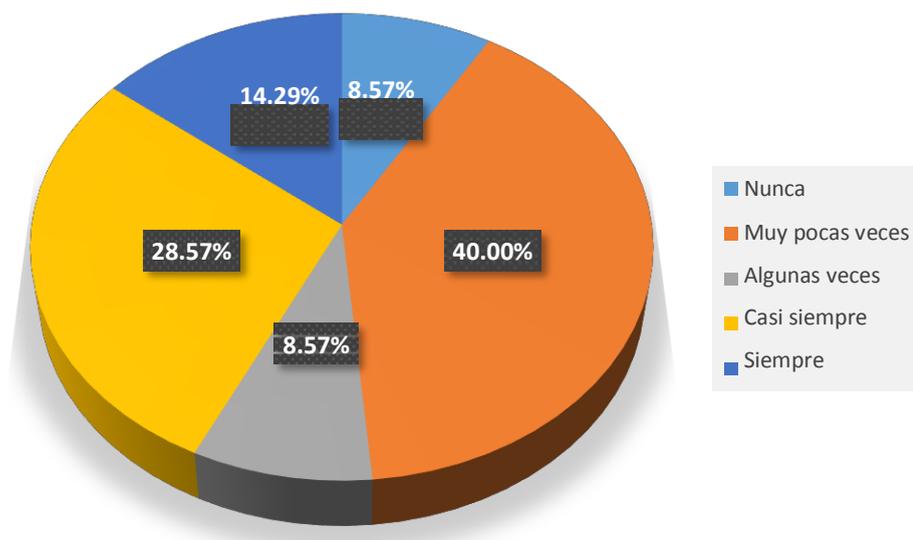


Figura 14: Planifica los procedimientos de actividades de la empresa

Fuente: Tabla 3

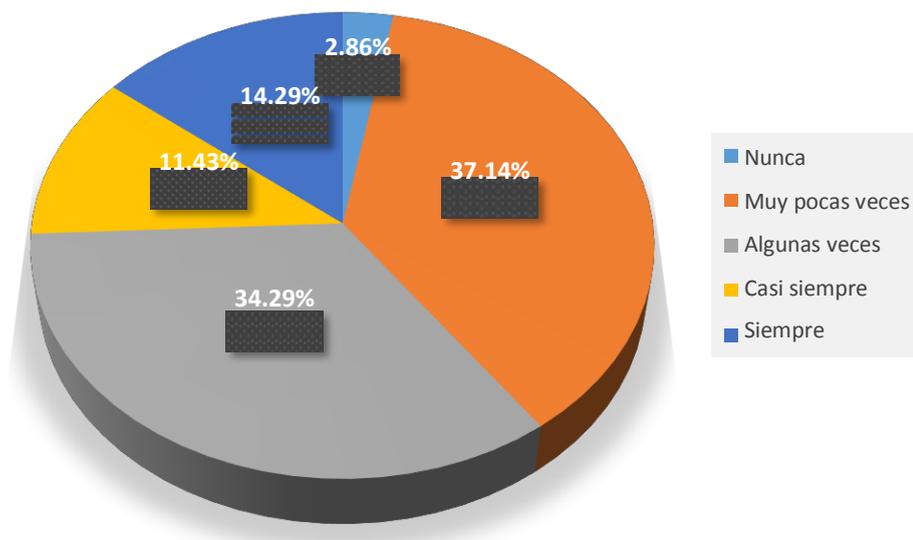


Figura 15: implementa cambios de acuerdo a su plan aprobado

Fuente: Tabla 3

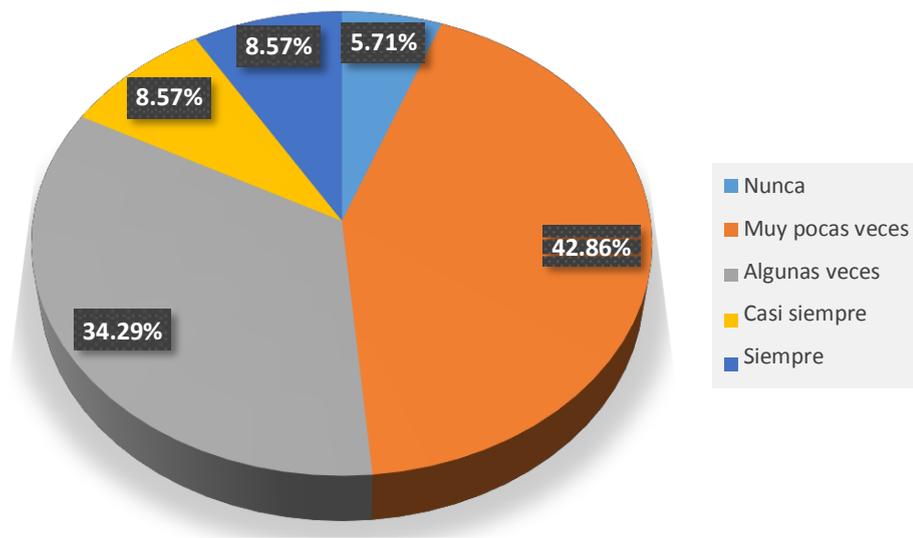


Figura 16 Ejecuta las actividades de mejoras planeadas

Fuente: Tabla 3

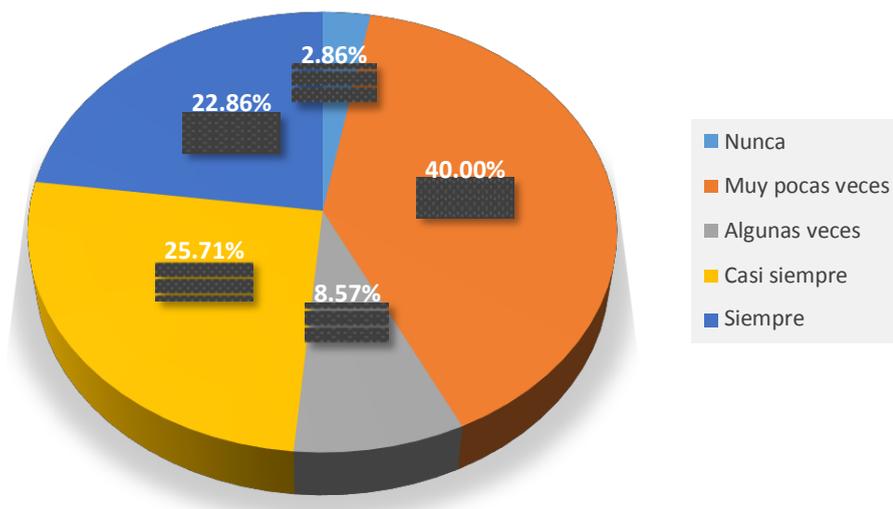


Figura 17: Supervisó las actividades en su negocio

Fuente: Tabla 3

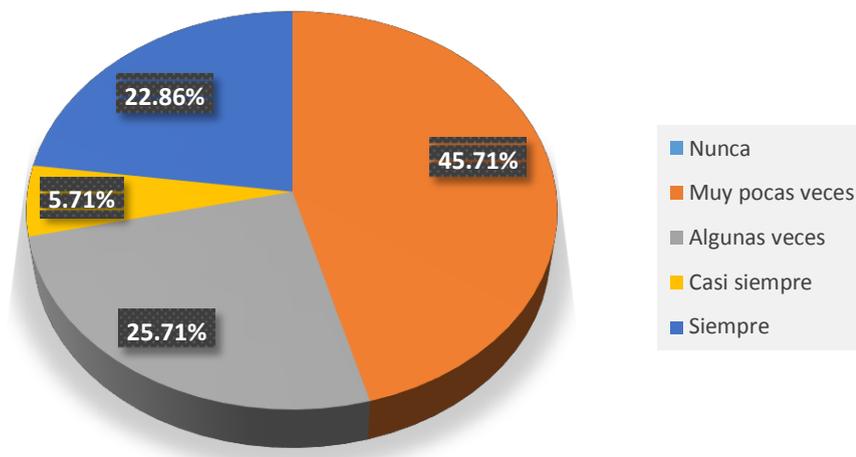


Figura 18: Valora los resultados obtenidos en cada periodo de trabajo con relación a lo planeado

Fuente: Tabla 3

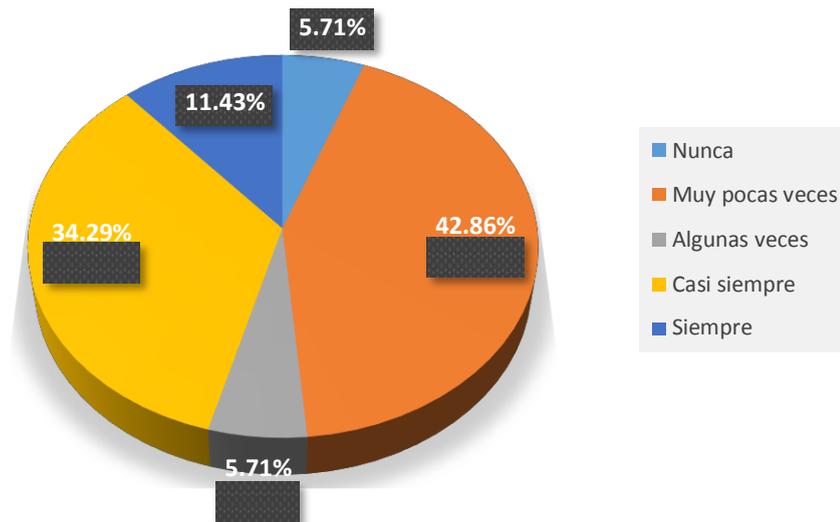


Figura 19: Toma decisiones en cada situación que se presenta en su negocio

Fuente: Tabla 3

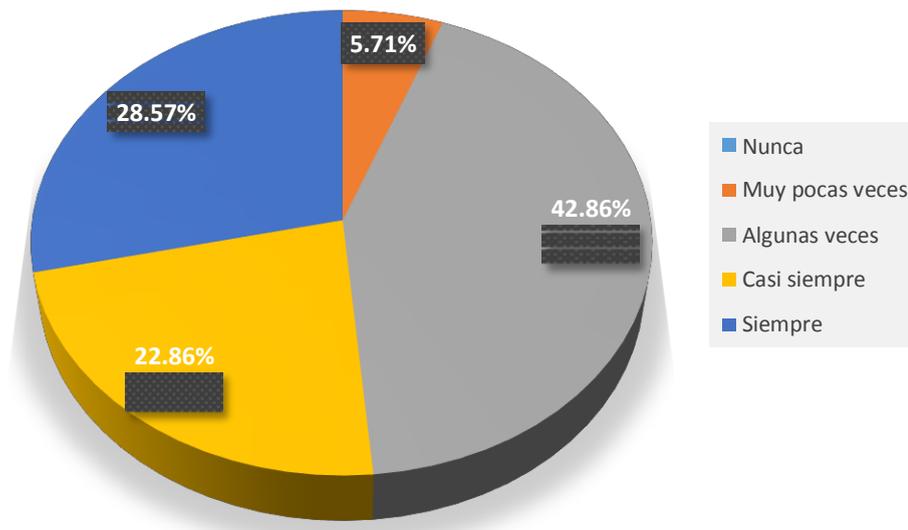


Figura 20: Realiza las correcciones correspondientes al final de la evaluación

Fuente: Tabla 3

4. Respecto a las Características de la capacitación laboral de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018.

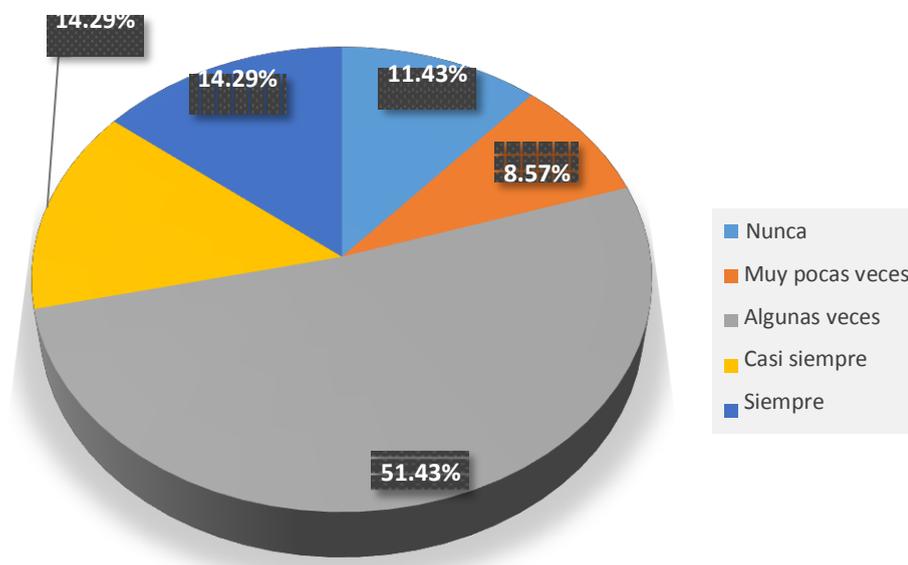


Figura 21: Realizó el diagnóstico de necesidades de capacitación

Fuente: Tabla 4

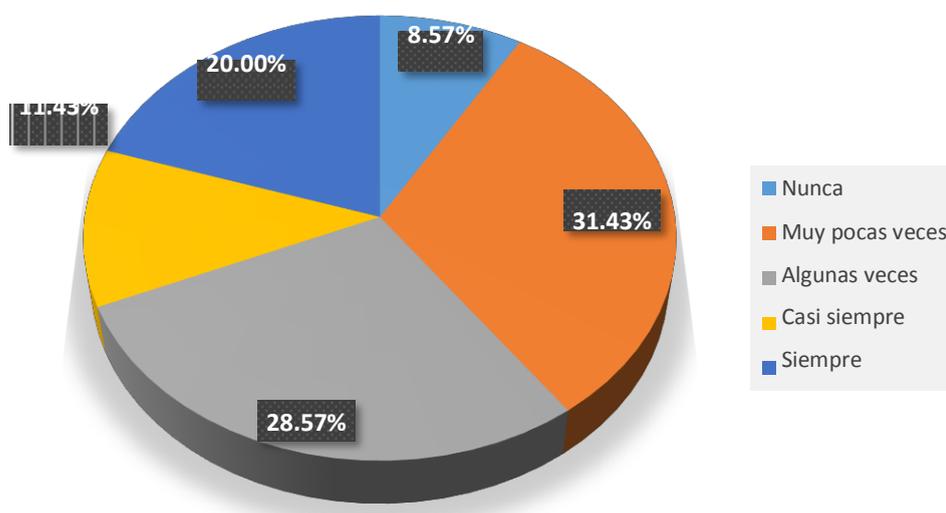


Figura 22: Utiliza tecnología para optimizar el aprendizaje laboral

Fuente: Tabla 4

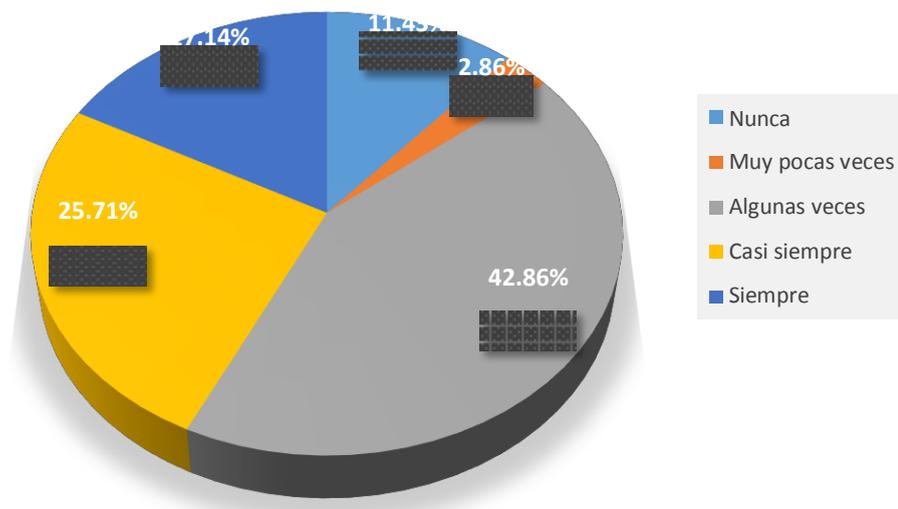


Figura 23: *Aplica técnicas de entrenamiento orientados al contenido y al proceso*

Fuente: Tabla 4

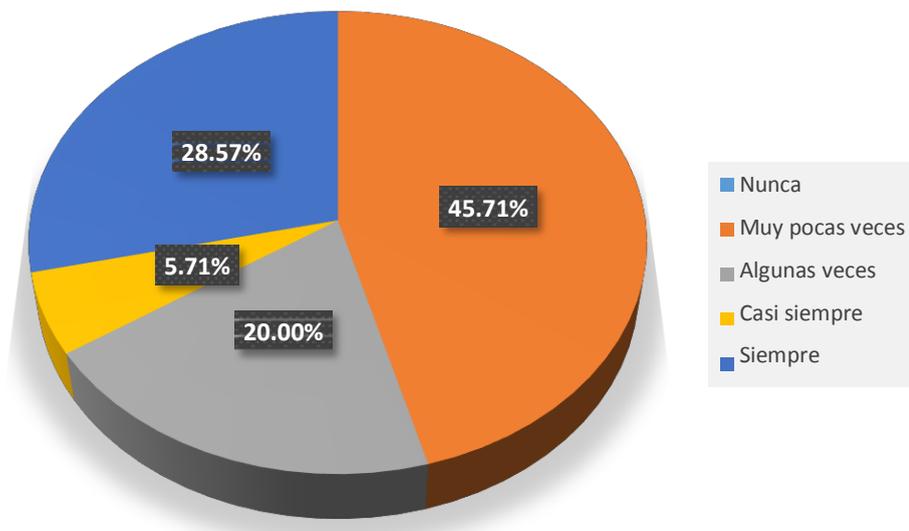


Figura 24: *Desarrolla una capacitación de calidad del personal*

Fuente: Tabla 4

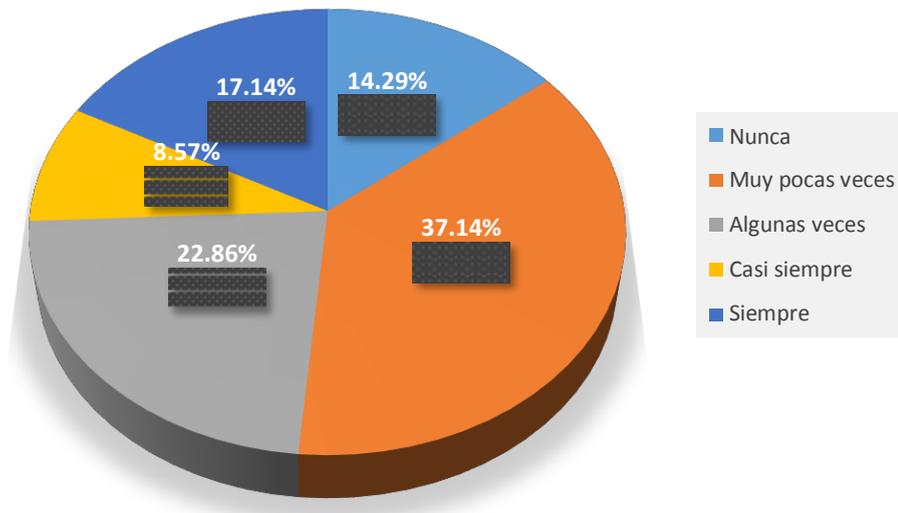


Figura 25: Utiliza los servicios de instructores de calidad

Fuente: Tabla 4

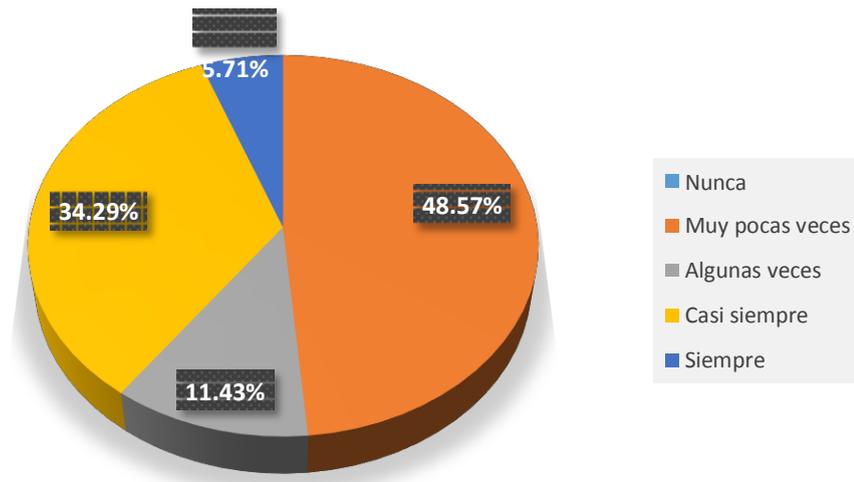


Figura 26: Verificó los resultados de la capacitación en el puesto laboral

Fuente: Tabla 4