



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

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

**“GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE LA MYPE,
SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA MINORISTA DE
ARTEFACTOS ELECTRODOMÉSTICOS LINEA BLANCA,
ESTUDIO DE CASO: “NUEVO MILENIUM” DEL DISTRITO
DE IMPERIAL - CAÑETE, AÑO 2018”**

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

AUTORA:

BACH. HILARIO GUTIERREZ, NADIA MARITZA

ASESOR:

MAGTR. JURADO GUILLÉN, JESÚS ALEJANDRO

CAÑETE-PERÚ

2019

TESIS:

“GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE LA MYPE,
SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA MINORISTA DE
ARTEFACTOS ELECTRODOMÉSTICOS LINEA BLANCA,
ESTUDIO DE CASO: “NUEVO MILENIUM” DEL DISTRITO DE
IMPERIAL - CAÑETE, AÑO 2018”

FIRMA JURADO EVALUADOR DE TESIS/ASESOR

Dra. Zenozain, Cordero Carmen Rosa

PRESIDENTA

Lic. Adm. Espinosa, Otoyá Víctor Hugo

MIEMBRO

Magtr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovana

MIEMBRO

Magtr. Jesús Alejandro Jurado Guillén

ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios:

Por iluminarme, cuidarme y guiarme para cumplir con el objetivo trazado de llegar a ser la gran Profesional que siempre he deseado.

A la ULADECH católica:

Por otorgarme todas las facilidades como UNIVERSIDAD de prestigio y poder cumplir así en hacerme profesional en la carrera de Administración.

LA AUTORA.

DEDICATORIA

A mis Padres:

Por ser modelo de vida y fuente de inspiración para cumplir con el objetivo trazado de llegar a ser la gran profesional que siempre han deseado.

A mi Esposo, a mí adorada hija:

Por darme las fuerzas necesarias para cumplir con el objetivo trazado de llegar a ser la gran profesional que siempre he deseado.

LA AUTORA.

RESUMEN

El motivo de esta investigación “se generó para saber cómo se está generando actualmente la gestión de la calidad en la capacitación de las ventas de la Mype en este estudio, el presente trabajo tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de la Mype, sector comercio, rubro minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso” “Nuevo Milenio” Distrito de Imperial 2018, “para el desarrollo del trabajo se utilizó una investigación de nivel descriptivo, con un enfoque cualitativo y el diseño no experimental transversal. Para ello se trabajó con una Mype a quien se le aplicó una entrevista de seis preguntas abiertas a cada uno de los encargados. Teniendo como resultado positivo en cuanto a la gestión de calidad en capacitación de la Mype; Concluyendo; En el presente se determina que las principales estrategias de gestión de calidad en capacitación, Mype Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenio” Distrito de Imperial 2018, en la cual ha dado buenos resultados en lo planteado y mejora en la rentabilidad de la empresa, determinan las principales estrategias de la gestión de calidad la técnica de las 5S, para un mejor resultado de la empresa y a la vez el personal se capacitó para una mejora en su trabajo y desenvolvimiento; la capacitación que se ha brindado al personal concierne en atención al cliente y las 5s obteniendo resultados satisfactorios tanto dentro como fuera de la empresa”.

Palabras claves: Gestión de calidad, Capacitación, Mype.

ABSTRACT

The reason for this investigation was generated to know how quality management is currently being handled in the training of Mype sales. In this study, the main objective of this research was to determine the main characteristics of quality management in training of the Mype, trade sector, household appliance retail, district of Imperial, 2018. For the development of the work, a descriptive level research was used, with a qualitative approach and the transversal non-experimental design. For this, we worked with an Mype to whom an interview of six open questions was applied to each of the managers. Having a positive result in terms of quality management in training of the Mype, Concluding; At present, it is determined that the main quality management strategies in training, Mype Sector Commerce, Retail Sales of Appliances of the district of Imperial, 2018, which has given good results and raised the profitability of the company, determine the main strategies of quality management the technique of the 5s, for a better result of the company and at the same time the staff is trained for an improvement in their work and development, The training provided to the staff concerns customer service and the 5s obtaining satisfactory results both inside and outside the company

Keywords: Quality management, Training, Mype

CONTENIDO

Título de la tesis.....	ii
Jurado evaluador / asesor.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstrac.....	vii
Índice general.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	4
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	8
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	12
2.2.1. Gestión de Calidad.....	12
2.2.2. Principios de Gestión de Calidad.....	12
2.2.3. Organización orientada al cliente.....	12
2.2.4. Norma ISO 9001- Gestión de la Calidad.....	14
2.2.5. Beneficios de la Norma ISO 9001 DE Gestión de Calidad.....	14
2.2.6. Técnicas modernas de Gestión de Calidad.....	15
2.2.7. Gestión Empresarial.....	16
2.2.8. Función de la Gestión Empresarial.....	17
2.2.9. Elementos de un sistema de gestión de calidad empresarial.....	18
2.2.10. Procesos de una gestión de calidad.....	19
2.2.11. Perfil del personal de ventas.....	20
2.2.12. Características personales de un buen vendedor.....	20
2.2.13. Definición de capacitación.....	20
2.2.14. Capacitación al personal de ventas.....	21
2.2.15. Como capacitar al personal de servicio al cliente.....	22

2.2.16. Técnicas modernas para medir el rendimiento del personal.....	22
2.2.17. La Micro y Pequeña Empresa.....	24
2.2.18. Formalización y Constitución de la Mype.....	24
2.2.19. Caracterización de la micro y pequeña Empresa.....	25
2.2.20. Clasificación de la Micro y Pequeña Empresa.....	25
2.2.21. Objetivo de la Micro y Pequeña Empresa.....	26
2.2.22. Importancia de la micro y pequeña empresa.....	27
2.2.23. Perfil de los emprendedores de la Micro Empresa.....	28
2.2.24. Características de los emprendedores.....	29
2.2.25. Artefactos electrodomésticos.....	30
2.2.26. Comercialización.....	31
2.2.27. Línea Blanca.....	31
III. HIPOTESIS.....	32
IV. METODOLOGÍA.....	33
4.1. Diseño de la Investigación.....	33
4.2. Población y Muestra.....	34
4.3. Matriz de categorización.....	35
4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	36
4.5. Plan de análisis.....	36
4.6. Matriz de consistencia.....	38
4.7. Principios éticos.....	39
V. RESULTADOS.....	41
MATRIZ DE RESULTADOS.....	44
VI. CONCLUSIONES.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
ANEXOS.....	58

I. INTRODUCCIÓN:

En el “siglo XX arranca la presencia de casas comerciales, principal poder económico de ese momento que se fueron transformando posteriormente en importantes firmas compañías y bancos cuyos nombres van a estar vinculados posteriormente a las primeras fundaciones familiares, así como las iniciativas colectas que se desarrollan durante todo el siglo”. (Sánchez2010, Pg. 05).

Hoy en día “las micro y pequeñas empresas (MYPES) se constituyen como el eje del desarrollo industrial: asimismo cabe manifestar que las MYPES son de suma importancia para cualquier País del mundo ya que estas ayudan a la mejoría he incremento de su PBI, lo que conllevaría a que el desempleo se reduzca y que la renta per cápita aumente, y el país comience a levantarse económicamente”.

Actualmente “existe un gran número de MYPES en los diferentes sectores de servicio, comercio y producción, los cuales algunos desaparecen al corto tiempo de su creación y otros permanecen en el tiempo y se desarrollan en el mercado desconociéndose si este fenómeno es como consecuencia de la aplicación de una gestión de calidad en sus diversas actividades empresariales, es por ello que la mayoría de estas MYPES capacitan a su personal, la mayoría consideran que la atención al cliente es la clave fundamental para el éxito de estas, asimismo ven a la capacitación como una gran inversión que genera una mayor rentabilidad en la MYPES”. (Álvarez y Eciepure 2009, Pg.7).

Cabe destacar que en los países de “Latinoamérica como son: Argentina, México, Brasil, Colombia, Ecuador, Costa Rica y Chile, buscan siempre la mejoría de estas MYPES ya

que sus diversos programas de formación son la clave para su productividad, además los diversos estados apoyan en el financiamiento para la formación y capacitación de la fuerza de trabajo y producción para la mejora de las condiciones del entorno de las MYPES. Asimismo, los diversos países ayudan a que las MYPES siempre estén formalizadas y apoyen”.

En el Distrito de “Imperial de Cañete, encontramos cómo han evolucionado las diferentes MYPES de los diversos sectores de producción, asimismo destacan las MYPES de venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018. Asimismo se desconoce si los propietarios se han capacitado o no antes de abrir sus negocios, si capacitan o no a sus trabajadores, y si se han capacitado en que lo han hecho en atención al cliente, calidad de servicio, marketing, desarrollo de personal, etc., cuantas veces capacitan a su personal y que esperan ganar con eso; *por lo cual se plantea como pregunta de investigación o enunciado*” *¿Cuáles son las principales Características de la Gestión de Calidad en la Capacitación de la Mype, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018?*

Se planteó como “Objetivo General: Determinar las principales características de la Gestión, de Calidad en Capacitación del personal que labora en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos de Artefactos Electrodomésticos”, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018.

En base a la propuesta, se formula los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las principales características de los gerentes o representantes de las Mype del sector comercio rubro venta minorista de artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018.
- Determinar las principales características de la Mype del sector comercio rubro venta minorista de artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018.
- Determinar las principales características de Gestión de Calidad en la capacitación en ventas de la Mype de Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018.

El “presente estudio se justifica porque permitirá conocer cuáles son las características de la Gestión de Calidad y tomen decisiones con respecto a la Gestión de Calidad en la Capacitación de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresa, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos”, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018, y si los consumidores reciben el mismo trato” que con otros.

En conclusión, “este estudio servirá de base para las posteriores investigaciones de las Micro y Pequeñas Empresas, con relación a su capacitación. Asimismo, esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, lo beneficiaria, siendo viable su ejecución en beneficio de la Micro y Pequeña empresa” bajo los principios éticos de confidencialidad y respeto a la persona humana.

II. REVISIÓN DE LITERATURA:

2.1. Antecedentes:

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Según, **Ávila & Torres (2016)**. En su trabajo de investigación “*Análisis de la calidad en el servicio de las Pymes restauranteras en Chalco, estado de México*” que tiene como “objetivo general, conocer los indicadores que integran la calidad total en el servicio de restaurantes de Chalco para la satisfacción del cliente, para lo cual el trabajo tiene un diseño descriptivo, una población total de 7 restaurantes; como instrumentos de recolección de datos se usó la encuesta y la observación que permitió analizar el servicio al cliente, el trabajo concluyo que a través de la opinión de los clientes el servicio es de calidad como también el producto que ofrece, entre ellos podemos resaltar la: Seguridad, confiabilidad, empatía”, etc.

Asimismo “cada restaurante tiene en claro cuáles son las metas u objetivos que tienen, como también cuáles son sus obligaciones y deberes; por otro lado, ya tiene captados cuales son los consumidores fieles, para lo cual emplean cada vez más un mejor servicio para lograr satisfacer la demanda que hay”.

Por consiguiente, **Homero (2014)**. En su trabajo de investigación “*Viabilidad de un sistema de gestión de calidad internacional en una Mype con mercado local caso Fonix*” que tiene como objetivo, proponer un sistema de gestión de calidad como un factor de crecimiento para la mediana empresa; para lo cual el trabajo tiene un diseño de investigación descriptivo, la población solo está limitada a los trabajadores según dicho

trabajo, la descripción y “la observación del ámbito situacional de la empresa se emplearon como instrumentos de recolección de datos; que permitió tener una mayor colaboración en cuanto a la información requerida, se concluyó se tendrán resultados favorables en la empresa, cuando se logren atender a los requerimiento del cliente y del consumidor de hoy en día, en especial a la demanda que hay; asimismo la empresa debe de tener una misión y visión clara de lo que quiere, creando así una cultura de calidad; por otro lado el traer un modelo de gestión de calidad podría satisfacer las expectativas que hoy se demandan, lo cual trae beneficios y mejores costos para la empresa; otro elemento importante que traerá un gran resultado para la empresa, son diversos apoyo al sistema de calidad, que permitirá un mejor cumplimiento de las metas”.

Según Álava (2013) elaboró su tesis “*Programa de Capacitación dirigido a la Unión de Asociaciones de Prestadores de Servicios Turísticos del Cantón Playas Provincia de Guayas*”, obtuvo el grado de magister en administración de empresas en el año 2013, Universidad Estatal Península de Santa Elena Libertad, Ecuador. “Su objetivo de la exploración fue el esquema de un evento de entrenamiento para potencializar el desarrollo del sector turístico en Cantón 16 Playas de la Provincia de Guayas-Ecuador.

De otro lado, adiciona “el objetivo de realizar un diagnóstico del grado de estudio y conocimiento de los trabajadores para el progreso de destrezas y aptitudes para los líderes del sector público. La presente actividad de exploración es de tipo cualitativo-cuantitativo, en él se manejó el nivel descriptivo y de evaluación el equivalente que es factible debido a que está encaminado a la parte del turismo” en lo que atañe a los asistentes del turismo.

Entre “las técnicas seleccionadas se contó con la observación, entrevista, encuesta y cuestionario, así como la investigación bibliográfica. Concluyó que es muy importante elaborar un programa de capacitación, toda vez que ello permitirá un mejor desempeño de los trabajadores en el sector del turismo, define en relación a lo investigado, como la formación interviene en el desempeño de los colaboradores, con la finalidad de mejorar su atención al cliente. En consecuencia, el presente antecedente guarda relación con la variable” capacitación.

Ramírez (2014) Elaboró su tesis “*Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la universidad linda vista de la unión mexicana de Chiapas*”, obtuvo el grado de Magíster en administración, Universidad de Montemorelos, México. Su objetivo principal fue investigar la función de las sucesivas variables: capacitación, edad y antigüedad sobre el desempeño laboral, valorar las variables capacitación y desempeño laboral, crear una contribución de indagación de las variables a los mandos pedagógicos de la Universidad Linda Vista. Se trató de una investigación descriptiva, explicativa, cuantitativa de campo y transversal. Llegando a las siguientes conclusiones: Con las consultas de indagación se intentó estar al tanto de la capacitación laboral y el desempeño laboral vistos por los colaboradores de la Universidad Linda Vista.

En “correlación con el aprendizaje, los colaboradores descubren, describir con un valor que va entre muy bueno y excelente. La dimensión que posee la autopercepción del desempeño laboral, el practicante igualmente acertó entre muy bueno y excelente”.

Moreira (2013) elaboró su tesis titulada *“Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio”*, obtuvo el grado de magister en docencia y gerencia de educación superior. Universidad de Guayaquil, Ecuador. “Su objetivo principal fue determinar las insuficiencias de capacitación competitiva del Particular Productor de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil, valorar la disposición de favor que brinda el particular secretario de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil, trazar una medida versado de capacitación competitivo del particular.

Se trató de una “investigación que fue descriptivo de enfoque cuantitativo. Llegando a las siguientes conclusiones: El 91% del particular administrativo declaran que al tomar una medida versado de capacitación en cuidado al consumidor estaría un elemento significativo para optimar el atributo de asistencia. Por consiguiente, el 99% del particular dependiente reflexionan que al haber capacitación perenne se optimizaría la disposición de asistencia en el cuidado al consumidor. El 100% de los educativos y alumnos declaran que los manejos de cuidado al consumidor tanto céntrico como exterior son endeble, cedido que la universidad no ha ofrecido la capacitación constante al personal funcionario. Instructivos y alumnos con el 93% reflexiona que el particular administrativo de la UCL no ha sido justamente capacitado, ni ha admitido la elaboración conveniente y de modo pertinente, declara que no reconoce a los avisos de los beneficiarios pertinentemente. La colectividad universitaria con un 97% está de alianza que tomen talleres de capacitación para optimar la asistencia de cuidado al consumidor”.

2.1.2. Antecedentes Nacionales:

Cabrera, Espinoza (2017) en su tesis denominada "*Caracterización de la gestión de calidad y formalización de la MYPES rubro calzado de Chulucanas (Piura), año 2016*". Su objetivo de investigación fue determinar las características de la gestión de calidad y formalización de las Mypes, como también identificar el grado de enfoque que tienen al cliente, el tipo de liderazgo y formalización que utilizan. Obtuvo los siguientes resultados: El 80,25% de los empresarios afirman que sí es necesario contar con un sistema de gestión de calidad para garantizar la calidad del producto, el 100% en su totalidad de los encuestados respondieron que una buena atención sí determina la calidad de servicio y el 100% no tiene formalización laboral dentro del mercado.

“En las conclusiones se puede definir que sí consideran de suma importancia contar con un sistema de gestión de calidad para garantizar la calidad del producto, pero no se encuentran formalizadas, por lo que es necesario que se formalicen para poder laborar correctamente y poder ir mejorando como empresas”.

Valderrama (2015) En su tesis denominada "*Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados para damas del distrito el Porvenir, año 2014*". Su objetivo de “investigación fue describir las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas en estudio.

Obtuvo los siguientes resultados:

“Con respecto a los representantes de las MYPES”, el 50% de los encuestados respondieron que tienen 50 a 60 años de edad, el 90% de los empresarios que son mujeres, el 53,3% de los encuestados respondieron que tiene secundaria completa y el 60% de los encuestados manifestaron que realizan sus actividades más de 10 años.

Con “respecto a gestión de calidad, el 46,7% de los encuestados respondieron que al momento de hacer una comprar sus clientes primero se fijan en la calidad y el 60% de los representantes respondieron que capacitan a sus trabajadores cada año. En las conclusiones se llevó a cabo que los representantes son personas adultas, en su mayoría son mujeres y realizan sus actividades más de 10 años, del cual indica que las mujeres también están al frente de estos negocios y con ganas de ir mejorando” poco apoco.

Espinoza (2014) En su Tesis denominada "*Caracterización de Formalización y Gestión de Calidad de las MYPES comerciales rubro calzado (Piura) año 2013*". Su objetivo de investigación fue identificar las principales ventajas de la formalización y el logro de la gestión de calidad de las MYPES, como también determinar sí la formalización crea ventajas competitivas y sí está asociada con la gestión de calidad. “Obtuvo los siguientes resultados: El 56,67% de los encuestados respondieron que sí reciben capacitaciones para atención al cliente, el 70% de los directivos esta convencidos que una buena gestión de calidad sí genera el éxito de la empresa, el 96,67% de los encuestados manifestaron que sí creen que en el rubro que

laboran está en constante crecimiento y el 60% de los encuestados respondieron que solo a veces se deben dar capacitaciones”.

En las conclusiones se logró comprobar que los empresarios consideran que es una buena gestión permite alcanzar los objetivos programados, así mismo a mantenerse en constante crecimiento.

Cieza (2014) En su Tesis denominada *Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio rubro - compra y venta de calzado en el centro comercial "El virrey" - Trujillo, año 2013*. “Su objetivo de investigación fue determinar y describir las principales características de la gestión de calidad y formalización en las MYPES, como también describir las principales características de los administradores y/o representantes legales de las MYPES en estudio”.

Obtuvo los siguientes resultados:

Respecto a los microempresarios y las MYPES: El 50% representa entre 30 a 50 años de edad, el 75% de los empresarios son hombres y el 37% de los empresarios solo tienen secundaria completa con respecto a “la gestión de calidad, el 75 % de los empresarios utilizan un plan estratégico para mejorar la calidad en la comercialización de sus productos y el 75% de los encuestados manifestaron que sí actualizan modelos de productos según los gustos y preferencias del cliente”, respecto a la formalización, el 100% en su totalidad respondieron que sí son formales.

En las conclusiones se pudo observar que los representantes son mayores de edad es de decir de 30 a 50 años, de género masculino y solo con secundaria completa, como también

utilizan un plan estratégico para mejorar la calidad de comercialización de productos y actualizan modelos de productos según sus expectativas del cliente y en su totalidad son formales.

Hernández, (2014) en su estudio *“Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, Trujillo año 2014”* “Llega a los siguientes resultados: El 40% de la edad promedio de los representantes fluctúa entre los 30 y 40 años, el 66.67% de los representantes es del sexo femenino. El 53.33% de los Gerentes y/o Administradores de las Mypes encuestadas tienen solamente secundaria completa. Respecto a la “Gestión de calidad se evidencia 66.67% de los encuestados indica que si tienen algún tipo de capacitación orientado o enfocado a la mejora del servicio. El 53.33% manifiestan que la calidad sumado con el precio es el factor determinante para escoger un proveedor. El 53.33% no conoce de que se trata la ISO. El 86,67% indican que no se encuentran certificadas por una ISO. El 60 % aplica solo liderazgo general en costos”.

2.2. Bases Teóricas:

2.2.1. Gestión de Calidad:

“Es una herramienta muy fundamental para las empresas pueda ser eficiente y competitiva dentro del mercado, ya que esta permite mejorar la calidad de productos y el servicio de la atención al cliente, así como lo menciona Jaramillo y Castor (2009) Pág. 108, que la gestión de la Calidad no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo”.

2.2.2. Principios de gestión de calidad:

Los “principios de gestión de calidad es un proceso de mejora continua en las organizaciones y mediante este sistema va a permitir que la empresa pueda ir creciendo y a su vez ser competitiva, así como lo señala **Indecopi (2010 revista del portal)** según la Norma establecida ISO 9000”.

2.2.3. Organización orientada al cliente:

“Las organizaciones dependen de sus clientes, en consecuencia, deben esforzarse en comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requerimientos y preservar sus expectativas”.

- a) **Liderazgo.** “Los líderes establecen la mitad del propósito y la orientación de la dirección de la organización deben crear y mantenerse un ambiente interno, en el cual el personal puede llegar a implicarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”.
- b) **Participación del personal.** “El personal es la esencia de una organización y su total involucramiento posibilita que sus habilidades sean empleadas para el beneficio de la organización”.
- c) **Enfoque basado en procesos.** “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos implicados de gestionar como un proceso”.
- d) **Enfoque de sistema para la gestión.** “Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”.
- e) **Mejora continua.** “El compromiso diario con la excelencia debe de ser el objetivo permanente de la organización”.
- f) **Enfoque basado en hecho por la toma de decisiones.** Las decisiones eficaces se fundamentan de la información en el análisis y los datos.
- g) **Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.** “Una organización y sus proveedores son independientes. Una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”.

Conocer “todos estos principios que deben cumplir y aplicar en sus negocios cada empresario es fundamental porque va a permitir que vayan mejorando en sus diferentes gamas empresariales, del cual en su totalidad de las Mypes en estudio respondieron la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio”.

2.2.4. Norma ISO 9001 – Gestión de la Calidad:

La Norma “ISO sobre la gestión de calidad toma en cuenta las necesidades de las organizaciones, entre ellos se concentra en la satisfacción de los clientes y la capacidad de proveer sus productos y servicios, así como lo señala Moretti (2015, pg. 56), que la norma ISO 9001 es la norma sobre gestión de la calidad con mayor reconocimiento en todo el mundo.

Pertenece a la familia ISO 9000 de normas de sistemas de gestión de la calidad (junto con ISO 9004), y ayuda a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios. Un sistema de gestión ISO 9001 le ayudará a gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos”.

2.2.5. Beneficios de la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad

“Los beneficios que da a una organización al aplicar esta norma ISO 9001 es de suma importancia ya que le va ayudar a mejorar más en sus diferentes áreas y a su vez ir creciendo en el mercado de manera competitiva, así como lo menciona Arroyo (2016).

En primer lugar, tenemos que tener claro que la implantación de esta norma aportará beneficios tanto a las pequeñas como a las grandes empresas, ya que la norma permitirá a estas empresas poder disfrutar de unos excelentes Sistemas de Gestión de la Calidad que le ayudarán a lograr una reducción de costes” así como un aumento de la eficiencia.

Los beneficios que aporta a las organizaciones la implementación de la norma ISO 9001 (blog corporativo pag.16), son:

- a) Promueve una mayor participación de los empleados.
- b) Permite mejorar la imagen y credibilidad ante terceros.
- c) Logra maximizar la satisfacción de los clientes.
- d) Fomenta una cultura basada en la mejora continua.

Cabe “resaltar que la norma ISO 9001 sí brinda beneficios muy puntuales para que la empresa pueda ser competitiva dentro del mercado y a su vez cómo respondieron las MYPES en estudio que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas”.

2.2.6. Técnicas Modernas de Gestión de Calidad:

Son muy importantes para cada organización ya que les va a facilitar un mejor manejo en su negocio, del cual existen diferentes técnicas, así como lo señala **Sarmiento, (2016)**, que existen varias, pero las más fundamentales son:

- a) **Calidad total.** Es un concepto que explica como ofrecer el mayor grado de satisfacción a un cliente por medio del bien o servicio, para lograr la calidad total se debe mejorar continuamente en la totalidad del bien o servicio.
- b) **Benchmarking.** Es el proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria.
- c) **Empowerment.** Es un proceso estratégico que busca una relación de socios entre la organización y su gente, aumentar la confianza, responsabilidad, autoridad y compromiso para servir mejor al cliente.

- d) **Outorsing.** Es el uso de recursos exteriores a la empresa para realizar actividades tradicionalmente ejecutadas por medio de la cual una empresa delega la ejecución de ciertas actividades a empresas altamente especializadas.
- e) **Red Corporativa.** A nivel de una red local, o accediendo desde las sucursales, o desde casa de al trabajo, conectamos todos los recursos y servicios.
- f) **Las 5 S.** “Es una práctica de Calidad ideada en Japón referida al Mantenimiento Integral de la empresa, no sólo de maquinaria, equipo e infraestructura sino del mantenimiento del entorno de trabajo por parte de todos. Entre ellos en castellanos se denominan Clasificación y Descarte Organización, Limpieza, Higiene y Visualización, Disciplina y Compromiso”.

"Según las MYPES en estudio mayormente conocen la técnica de las 5 s y el Benchmarking, del cual es fundamental que lo conozcan y sobre todo lo apliquen en su empresa ya q eso va a garantizar un mejor rendimiento y conocimiento". (Blog corporativo pag.17).

2.2.7. Gestión Empresarial

"Es una herramienta continua que genera ventaja competitiva dentro de una empresa o negocio" así como lo menciona Bañares (2014, Pg. 24) que “la gestión dentro del mundo empresarial supone una herramienta fundamental para el desarrollo económico, ya no sólo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad o su país. De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los

procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos”.

Conocer esta “definición sobre gestión empresarial ayuda a poder focalizarse más en ello ya que este ayuda al mejoramiento de la empresa y sobre todo ser competitiva, y del mismo modo generar” un crecimiento.

2.2.8. Funciones de la Gestión Empresarial

Schumpeter (2013 Pg.37) “las funciones de la gestión empresarial se utilizan mayormente para poder cambiar la dirección y mantenimiento de todas las tareas laborales de manera más eficiente, así como lo menciona que las funciones de la gestión empresarial coinciden con las relacionadas con la administración de empresas, diferenciándose de esta en que la gestión empresarial se posiciona en un nivel de autoridad superior” (nivel gerencial).

- a) Planificación o planeación:** Combina los recursos para nuevos proyectos.
- b) Organización:** Integración o coordinación de las actividades de trabajo junto con la agrupación de los recursos.
- c) Dirección:** Dirigir los niveles de comunicación y liderazgo hacia los objetivos.
- d) Control:** Mecanismos cuantificativos para evaluar los resultados y mejorar el proceso.

Conocer esta definición “permite que los empresarios en estudio puedan aplicar la gestión de calidad en todas las áreas que necesitan mejorar, para que de esa manera poder seguir creciendo en el mercado”.

2.2.9. Elementos de un sistema de gestión de calidad empresarial.

Jiménez y Castro (2010) “conocer los elementos que debe seguir toda organización al momento de aplicar el sistema de gestión de calidad es fundamental e importante ya que le va a permitir el desarrollo ordenado de sus actividades y de manera precisa, con el fin de lograr todos sus objetivos planificados que quieren llegar a cumplir, los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad”, se encuentran los siguientes:

- a) **Estructura Organizacional:** “Es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma”.
- b) **Planificación (Estrategia):** constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado.
- c) **Recursos:** “Es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.)”.
- d) **Procesos:** “son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación, actividades, así como sus responsables”.
- e) **Procedimientos:** “Son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio.

Conocer estos elementos de manera más detallada es importante porque les ayudara que las organizaciones puedan gestionar de forma más planificada sus actividades y servicios, así mismo desarrollar nuevas herramientas y metodologías asociado a la calidad”.

2.2.10. Procesos de una Gestión de Calidad

- a) **Planear (o Planificación de la Calidad):** En esta etapa se desarrolla objetivos y las estrategias para lograrlos. También se establece como recursos se van a necesitar, los criterios, se diseñan los procesos, planes operativos, etc.
- b) **Hacer:** Se implementa el plan.
- c) **Verificar (o Control de Calidad):** En esta etapa se realizan actividades de análisis para la verificar que lo que se ha ejecutado va acorde a lo planeado y su vez detectar oportunidades de mejora.
- d) **Actuar (o Mejora de la Calidad):** Se implementan acciones para mejorar
- e) **continuamente.** En varias organizaciones esto se conoce como proyectos de mejora.

"Conocer este proceso que se debe seguir, propone un cambio de actitud en todos los miembros de una organización y ayuda de manera significativa en la mejora de todos los ámbitos de la gestión, para llevar hacia nuevos estándares de rendimiento, productividad y compromiso”.

2.2.11. Perfil del Personal de Ventas:

Juárez (2010, Pg.42); “El perfil de un vendedor debe ir de acuerdo al negocio que va a elaborar, es decir de acuerdo a los productos o servicios que comercializa para brindar un buen servicio de calidad para que el cliente se sienta a gusto, que dentro del área comercial o de ventas, existen numerosas labores a desempeñar. En muchas ocasiones existen, dependiendo del tipo de empresa, el presupuesto y complejidad de las operaciones, personas específicas para promocionar, dar degustación o mostrar funcionalmente los productos y servicio para poder llegar al cliente de manera eficiente”.

2.2.12. Características personales de un buen vendedor:

lo especifica Ugalde (2016); “En cada puesto de trabajo se requiere que las personas cumplan con ciertas características para poder desempeñar un buen trabajo y sobre todo les sea útil para la empresa, ya que gracias a ello se verán reflejados sus ganancias que vayan adquiriendo mensualmente, trimestralmente, anualmente, etc., así como que deben tener las siguientes características”, tales como:

- a) Seguridad en sí mismo.
- b) Honestidad.
- c) Puntualidad.
- d) Saber escuchar.
- e) Facilidad para comunicar.

Saber de manera “precisa que características puntuales deben tener un vendedor para que puedan ser útiles en los negocios y sobre todo permanecer en ello, es importante ya que les ayudará que empiecen”.

2.2.13. Definición de Capacitación:

La capacitación es un “conjunto de actividades y conocimientos que una persona comporte con otras personas que carecen de ello, para que lo pueda aplicar en su centro de trabajo de manera más eficiente, así como lo manifiesta”.

Peralta (2016), se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.

La capacitación “les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. En la cual les ayudara a dar un mejor servicio y estos clientes se sientan satisfechos y motivados de regresar”.

2.2.14. Capacitación al personal de ventas:

Lo menciona Ascencio (2017); “La capacitación al personal de ventas es una herramienta muy eficaz para poder maximizar las ventas del negocio de manera correcta, que la capacitación en ventas te ayudará a incorporar los conceptos, habilidades y destrezas requeridas para que generes más ganancias y por ende más comisiones. Con la capacitación lograrás homogeneizar tu productividad y efectividad con tus clientes potenciales. También permite estar un paso adelante de la competencia

y Podemos deducir que las MYPES en estudio la mayoría sí desean incrementar sus ganancias y ser competitivas dentro del mercado ya que reciben capacitaciones de 3 a 5 veces a más durante un año”.

2.2.15. Como capacitar al personal de servicio al cliente

“Las capacitaciones al personal de ventas deben ser de manera precisa y detallada para que ellos puedan entenderlo bien, y aplicarlo de manera correcta, así como lo menciona Madriz (2005), que existen tres los elementos necesarios para cualquier tipo de persona que desee realizar una venta exitosa”:

- a) Capacitar en los servicios o productos que venden.
- b) Conocimiento de cómo entender las necesidades de los clientes.
- c) Desarrollo en la capacidad de negociar.

"Antes de pensar en capacitar en técnicas de venta, toda persona que se asigne a prestar un servicio al cliente, debe ser capacitada adecuadamente en los productos o servicios que la empresa brinda. Un cliente indeciso o inseguro de lo que va a adquirir, busca en la persona que lo atiende a alguien con conocimientos concretos y amplios, ya que eso le hará sentir que realmente está en manos de un experto”.

2.2.16. Técnicas modernas para medir el rendimiento del personal

“Las técnicas modernas para medir el rendimiento del personal son muchas del cual el administrador o dueño puede utilizar el que más se asemeje a ellos, así como lo menciona Figueroa (2006), que existen varias técnicas que son de gran ayuda para el

empresario pueda medir como su personal esta trabajado”, (Pg. 48), entre ellos tenemos:

- a) **Escalas de puntuación.** “Con este método el evaluador concede una evaluación subjetiva del desenvolvimiento del empleado en una escala que va de bajo a alto. Es decir, la evaluación se basa sólo en las opiniones de la persona que confiere la calificación”.
- b) **Lista de verificación.** Este método de evaluación del desempeño requiere que la persona que otorga la calificación, usualmente el supervisor inmediato, seleccione oraciones que describan el desempeño del empleado y sus características.
- c) **Evaluación.** “Consiste en la evaluación del potencial del individuo y no en la determinación de su desempeño anterior. La evaluación suele constar de entrevistas en profundidad, exámenes psicológicos, pláticas con los supervisores y una verificación de otras evaluaciones”.
- d) **Otros.** “La mayoría de las Mypes conocen la técnica de la observación y la evaluación para medir el rendimiento del personal, del cual es importante garantizar de manera más precisa como esta desempeñado su trabajo y que deben mejorar”.

"La mayoría de las Micro y pequeñas empresas conocen la técnica de la observación y la evaluación para medir el rendimiento del personal, del cual es importante para que puedan garantizar de manera más precisa como está desempeñando su trabajo y que deben mejorar”.

2.2.17. La Micro y Pequeña Empresa.

Las Mypes “son mayormente formadas por personas emprendedoras que necesitan solventar sus gastos económicos, del cual mayormente el tipo de negocio es por su experiencias o habilidades que poseen en un determinado sector y rubro; así como lo manifiesta la Ley, 28015 artículo 2^a (2003). Las micro y pequeñas empresas 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. (Congreso de la Republica 2003)”

2.2.18. Formalización y constitución de las MYPES.

LA Mype es “el eje de nuestro país, del cual también es importante que todas en general vayan formalizándose. Para elaborar correctamente. lo menciona Aspilcueta (2012); que el Estado fomenta la formalización de las MYPE a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior, del cual es necesario aclarar que la microempresa no necesita constituirse como persona Jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual”.

Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley”. La mayoría de las MYPES en estudio son formales, del cual indica que están

cumpliendo debidamente con todos los requisitos plasmados por dicha Ley Constitucional.

2.2.19. Características de las Micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas se “identifican según el tamaño que posean, es decir mediante el volumen de ventas que realizan mensualmente, como lo manifiesta la modificación de la Ley 30056 capítulo I Artículo 2 (Congreso de la Republica 2013), las micro y pequeñas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales”, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa
- Pequeña empresa

Según los resultados, esto permitirá que los empresarios puedan tener en claro en que categoría están ubicados para poder cumplir con los requisitos según como lo especifica la ley mencionada.

2.2.20. Clasificación del Micro y pequeñas empresas

Así como lo manifiesta Olivares (2012); “Las micro y pequeñas empresas son generadas mayormente con fines lucrativos que les permita con el tiempo crecer más, del cual algunas se mantienen en el mercado y otras desaparecen en el poco tiempo de su creación por diferentes problemas que atraviesan y no le dan una solución” o desconocimiento de la misma, que se dan en tres tipos de micro empresarios, tales como:

- a) **Micro empresas de sobre vivencia:** Tiene la urgencia de conseguir ingresos y su estrategia de competencia en ofrecer su mercadería a precios que apenas cubren sus costos.
- b) **Micro empresas de subsistencia:** Son aquellos que logran recuperar la inversión y obtienen ingresos para remunerar el trabajo.
- c) **Micro empresas en crecimiento:** Tienen la capacidad de retener ingresos y reinvertirlos con la finalidad de aumentar el capital y expandirse, son generadoras de empleo.

Según las MYPES en estudio son creadas mayormente para generar ganancias, es decir creciendo poco a poco y ser reconocida en el mercado.

2.2.21. Objetivo de las Micro y pequeñas empresas:

Lo menciona Loayza (2014), “Los objetivos que tienen las microempresas es de ir mejorando y aumentando su productividad en un determinado tiempo como se planifican, pero eso dependerá según los esfuerzos y dedicación que le pongan, así como, que los objetivos de las micro y pequeñas empresas son los resultados, situaciones o estados que pretende alcanzar a los que pretende llegar, en un periodo de tiempo y a través del uso de los recursos con los que dispone o planea disponer. Los objetivos planificados tienen como finalidad” de:

- a) Incrementar las ventas.
- b) Aumentar los ingresos

2.2.22. Importancia de las Micro y pequeñas empresas:

Lo menciona Álvarez (2009, Pg. 41); que “Las Micro y pequeñas empresas son muy importantes para el desarrollo de nuestro país, ya que uno de los principales motivos es que gracias a ellas la pobreza se reduce, el micro, pequeñas y medianas empresas cumplen un importante papel en la economía de todos los países. Los países de la OCDE suelen tener entre el 70 % y el 90 % de los empleados en este grupo de empresas”. Las principales razones de su existencia son:

- a) Puedan realizar productos individualizados en contraposición con las grandes empresas que se enfocan más a productos más estandarizados.
- b) “Sirven de tejido auxiliar a las grandes empresas. La mayor parte de las grandes empresas se valen de empresas subcontratadas menores para realizar servicios u operaciones que de estar incluidas en el tejido de la gran corporación redundaría en un aumento de coste”
- c) Existen actividades productivas donde es más apropiado trabajar con empresas pequeñas.

Conocer su “importancia podemos deducir que las MYPES en estudio son una fuente de apoyo y empleo para muchas personas que necesitan cubrir sus gastos o necesidades, ya que mayormente el 64,3% dan empleo a personas no familiares a ellos”.

2.2.23. Perfil de los emprendedores de las Micro empresas.

Los emprendedores de “hoy en día tienen que tener ciertos perfiles y características para poder llevar una buena administración empresarial, ya que depende como lo manejen el negocio seguirá en el mercado y es más permitirá seguir creciendo según sus metas trazadas, así como lo menciona Piedrahita (2010), que para ser un emprendedor se requiere tener cierto perfil, ciertas aptitudes y ciertas características de personalidad. No es una tarea fácil identificar con claridad cuál debe ser el perfil de un emprendedor, pero muchos autores coinciden que los factores más importantes a tener en cuenta”, son los siguientes:

- a) Personalidad idealista y astuta, preocupada por hacer dinero, pero no obsesionados.
- b) Les gusta demostrar y demostrarse lo que saben, puedan u valen.
- c) “Tienen capacidad de concentración para la resolución y búsqueda de salida exitosas a problemas, tienen cierto carisma o mística y esperanza respecto a su emprendimiento”.
- d) Son capaces de sacrificarse por su obra, pero sin perder la cordura, son ansiosos y buscan ofrecer un producto o servicio de calidad superior, distinto, destacado.

Conocer “el perfil y los factores más importantes que deben tener los emprendedores podemos deducir que los representantes de dichas empresas en estudio sí están cumpliendo con algunos de estos factores ya que en su mayoría son personas que tienen de 4 a 6 años laborando en la misma empresa y estas tienen de permanencia más de 7 años en el mercado”.

2.2.24. Características de los emprendedores

Comenta Silipu (2012, Pg. 56); “Los micro empresarios actualmente son dirigidas por personas emprendedoras, pero tienen ciertas características que son tanto positivas y también negativas, que de acuerdo como lo manejen o lo sepan sobre llevar dependerá sí el negocio sigue en el mercado o quiebra, que es característico de cada empresario ser emprendedor, seguir adelante a pesar de todos los problemas que tiene que enfrentar. Normalmente, logra mantener su liderazgo ante todos los que lo rodean porque es el que maneja la empresa y toma decisiones. Ninguna persona puede saber más del negocio que el propio empresario y eso hay que reconocerlo y respetarlo, maneja muy bien la gestión a nivel empírico y práctico, y conoce personalmente el entorno, pero le falta complementar sus conocimientos técnicos y recursos de planificación estratégica”.

- a) **Optimismo.** Es evidente en los microempresarios un fuerte empuje hacia adelante y un claro deseo de seguir creciendo de manera sostenida, es la meta que tiene cada empresario.
- b) **Deseo de mejora.** “Especialmente en lo que respecta al ordenamiento de sus cuentas, consideran que para crecer de manera sostenida deben de ordenar la cuenta para un mejor control de las mismas en su empresa”.
- c) **Estilo personal.** “Son empresas en las que la motivación del personal de trabajo es fundamental, ya que es el eje de sus actividades, por lo que están preocupados de que su personal se capacite ya que ellos son parte de la empresa”.

- d) **Innovación.** “Los empresarios buscan ampliar sus mercados, ser innovadores, creativos y siempre están pendientes de las nuevas oportunidades que se les puede” presentar.
- e) **Experiencia.** Las caídas y los fracasos los han fortalecido y saben cómo sobreponerse y salir adelante; de la experiencia se aprende mucho.
- f) **Humildad.** “Reconocen que no saben todo y necesitan que los ayuden para no perder el control de la empresa necesitan capacitación y asesoría debido a que cada empresa es diferente”
- g) **Desconfianza.** No confían en terceros, por lo que les resulta difícil delegar funciones y designar responsabilidades.

“Conocer estas características que deben tener los empresarios de dicho estudio ayudara que puedan llevar un mejor manejo del negocio ya que son mayormente personas jóvenes de 30 a 50 años de edad que pueden adaptarse a los nuevos avances tecnológicos y sobre todo tener las ganas de seguir aprendiendo y mejorado poco a poco”.

2.2.25. Artefactos Electrodomésticos:

“El mundo de los electrodomésticos ha avanzado mucho desde su introducción en el mundo doméstico y profesional de los usuarios electrodomésticos con las que contamos en la actualidad Gracias a la tecnología y la inversión en innovación de los fabricantes, estos productos han evolucionado para conseguir mejorar sus prestaciones, minimizar su impacto sobre el medio ambiente y, al mismo tiempo, alcanzar un diseño estético acorde a las tendencias imperantes”.

2.2.26. Comercialización:

Se denomina “comercialización a la planificación y control de los bienes y servicios para favorecer el desarrollo adecuado del producto y asegurar que el producto solicitado se encuentre en el lugar, en el momento, al precio y en la cantidad requeridos, garantizando así unas ventas rentables” (MANKIW Gregory, 2008, p. 260).

2.2.27. Línea Blanca:

Hablamos aquí de los “electrodomésticos de cocina, limpieza y clima que no entran dentro de la línea del Pequeño Electrodoméstico por su elevado tamaño. El tamaño de los productos supone en ocasiones la única diferencia entre su pertenencia a PAE o Línea” Blanca. <https://www.storkay.com/es/blog/diferencias-entre-linea-blanca>

III. HIPÓTESIS:

Hernández, Fernández y Baptista (2010) “hipótesis es el proceso de investigación cualitativa, en los estudios cualitativos, las hipótesis adquieren un papel distinto al que tienen en la investigación cuantitativa. En primer término, en raras ocasiones se establecen antes de ingresar en el ambiente o contexto y comenzar la recolección de los datos. Más bien, dura ante el proceso y el investigador va generando hipótesis de trabajo que se afinan paulatinamente conforme se recaban más datos”.

Según Fernández (2010, Pag.65), “manifiesta que las investigaciones de tipo descriptiva enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática tal y como se observa en el lugar de los hechos”.

Según En el presente estudio “titulado Gestión de Calidad en la Capacitación, Mype, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, Distrito de Imperial, 2018; no se planteó hipótesis porque se trató de una investigación de tipo descriptivo” (cualitativa).

IV. METODOLOGÍA:

4.1. Diseño de la investigación

“El diseño de la investigación fue, No Experimental y Transversal. Fue No experimental porque la variable de gestión de calidad en la capacitación se estudió tal y cual cómo funciona dentro de la Mype del sector comercio Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018”.

Fue no experimental: según Hernández (2010) no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes no provocadas intencionalmente en la investigación por quien lo realiza, en la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya dedujeron. (p. 149).

Porque se ha “realizado sin manipular deliberadamente la variable gestión de calidad en la capacitación en ventas, es decir, la función de gestión de calidad se presentó tal y como se muestra en la MYPE en los servicios de ventas de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018”.

Fue transversal: según Fernández, (2010) “los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (p. 151). Porque el estudio de investigación se ha realizado en un tiempo determinado”.

Fue descriptivo Porque solo se describió las características más importantes de la Micro y pequeña empresa, representantes legales y la variable en estudio.

4.2. Población y muestra:

4.2.1. Población:

“En el presente estudio se ha elaborado en base a una población de 01 Micro y Pequeñas Empresas, las cuales se han determinado mediante una información obtenida en la Municipalidad Distrital de Imperial de la Provincia de Cañete, verificada es un estudio de caso cualitativo”.

4.2.2. Muestra:

Para el desarrollo de la investigación se aplicó una entrevista a los encargados de la Mype.

Sampieri (2013) “menciona que, para seleccionar una muestra, primero se debe definir la unidad de análisis esto se entiende como una organización el cual será medido. También afirma que se debe precisar el problema a investigar, así como los objetivos de la investigación, lo cual llevara a delimitar la población que será estudiada y sobre lo cual se pretenda generalizar los resultados obtenidos”.

4.3. Matriz de Categorización:

UNIDAD TEMÁTICA	CATEGORIZACIÓN	CONCEPTUALIZACIÓN	SUBCATEGORIZACIÓN	CONCEPTUALIZACIÓN	ÍTEMS
Gestión de Calidad y capacitación de las Mypes rubro comercio venta minorista de Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenio” Distrito de Imperial 2018.	1.-Gestión de Calidad	La gestión de calidad es una herramienta muy fundamenta para las empresas pueda ser eficiente y competitiva dentro del mercado, ya que esta permite mejorar la calidad de productos y el servicio de la atención al cliente Jaramillo y Castor (2009)	Servicio al cliente	El servicio de atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes.	1. ¿Cargo que desempeña y tiempo en el puesto?
	2.- Capacitación	La capacitación es un conjunto de actividades y conocimientos que una persona comporte con otras personas que carecen de ello, para que lo pueda aplicar en su centro de trabajo de manera más eficiente, así como lo manifiesta. Peralta (2016).	Competitividad estrategia	La competitividad se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijando un precio o la capacidad de poder ofrecer un producto. Una planificación de algo que se propone un individuo Estrategia empresarial o estrategia corporativa, conjunto de acciones que alinean las metas y objetivos de una organización.	2. ¿Tiempo de permanencia en el mercado y objetivo de la Mype?
	3.- Comercialización	Se denomina comercialización a la planificación y control de los bienes y servicios para favorecer el desarrollo adecuado del producto y asegurar que el producto solicitado se encuentre en el lugar, en el momento, al precio y en la cantidad requeridos, garantizando así unas ventas rentables (MANKIW Gregory, 2008, p. 260).	Capacitación promocional	Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.	3. ¿Cuáles son las técnicas modernas de Gestión de Calidad que utiliza?
	4.- Mypes	Regalado (2007) la micro empresa en el Perú constituye un factor importante para el desarrollo de las organización (pág. 233).	Capacitación en el trabajo	Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa.	4. ¿Cuáles son las técnicas que utiliza para medir el rendimiento del personal?5.
			Venta minorista	Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.	5. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?
			Micro empresa	El distribuidor minorista, venta en menudeo o detallista es la empresa comercial o persona en régimen de autónomo que vende productos al consumidor final. Son el último eslabón del canal de distribución, el que está en contacto con el mercado.	6. ¿La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la Mype?
				Las Mypes de acuerdo a la experiencia internacional posee la capacidad de convertirse en el desarrollo del Perú. (Pag 233).	7. ¿Cuáles son las capacitaciones que brinda a su personal para mejora de su servicio?
					8. ¿Cree usted que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes?

4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos:

La técnica fue “la encuesta de investigación que fue aplicada al representante y administrador de la Mype y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario estructurado de 8 preguntas, relacionada al perfil de los dueños o representantes legales, características de las MYPES y variable en estudio: Gestión de Calidad en la Capacitación en ventas”.

4.5. Plan de análisis:

El presente estudio tiene un “análisis descriptivo que se hizo mediante la aplicación de las encuestas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, quienes al principio tuvieron problemas en dar la información pero que al final se logró. Se ejecutará por etapas o fases, conforme sostienen Lenise Do Prado; y Reséndiz Gonzáles” (2008). Estas etapas serán:

- a) **La primera etapa: abierta y exploratoria:** Será una “actividad que “consistirá en aproximarse gradual y reflexivamente al fenómeno, estará guiado por los objetivos de la investigación; donde cada momento de revisión y comprensión será una conquista; es decir, será un logro basado en la observación y el análisis. En esta fase se concretará, el contacto inicial con la recolección de datos”.
- b) **La segunda etapa: más sistematizada,** en “términos de recolección de datos: También, será una actividad orientada por los objetivos, y la revisión permanente de la literatura, porque facilitará la identificación e interpretación de los datos. Una actividad “observacional, analítica, de nivel profundo orientada por los objetivos,

articulando los datos con la revisión de la literatura. El instrumento para la recolección de datos, será una lista de cotejo validado, mediante juicio de expertos, estará compuesto de parámetros, normativos, doctrinarios y jurisprudenciales pertinentes, extraídos de la revisión de la literatura, que se constituirán en indicadores de la variable. Los procedimientos de recolección, organización, calificación de los datos y determinación de la variable, se evidencia”.

c) **La tercera etapa:** consistente en un análisis sistemático

4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORIZACION	SUB CATEGORIZACIÓN	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>Las principales Características de la Gestión de Calidad en la Capacitación de la Mype, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, Distrito de Imperial, 2018?</p>	<p>Objetivos Generales</p> <p>Objetivo General: Determinar las características de la Gestión, de Calidad en la Capacitación del personal que labora en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018.</p> <p>objetivos específicos:</p> <p>O.E.1. Determinar las principales características de los gerentes o representantes de la Mype del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018.</p> <p>O.E.2. Determinar las principales características de la MYPE de Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018.</p> <p>O.E.3. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en capacitación en la Mype, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018</p>	<p>Gestión de Calidad</p> <p>Capacitación</p> <p>Mype</p>	<p>Servicio al cliente</p> <p>Competitividad</p> <p>estrategia</p> <p>Capacitación promocional</p> <p>Capacitación en el trabajo</p> <p>Capacitación de inducción</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>CUALITATIVO El diseño de la investigación fue, No Experimental y Transversal.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION</p> <p>Sera descriptiva</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</p> <p>No experimental transversal</p> <p>UNIVERSO</p> <p>En el presente estudio se ha elaborado en base a una población de 01 Micro y Pequeñas Empresas, las cuales se han determinado mediante una información obtenida en la Municipalidad Distrital de Imperial de la Provincia de Cañete, verificada es un estudio de caso cualitativo.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Para el desarrollo de ello se realizará un estudio de caso determinado por 01 Mype del sector comercio Distrito de Imperial – Cañete.</p> <p>METODO</p> <p>Entrevista de investigación</p>

4.7. Principios éticos:

El trabajo de investigación se “elaborará en base a los principios éticos que posteriormente mencionaremos, es importante encontrar criterios de carácter general a los que podamos apelar no sólo en las situaciones de conflicto, sino que ofrezcan una orientación al proyecto global de nuestras vidas. Los principios pueden parecer casi evidentes; pero son de extraordinaria importancia por sus Consecuencias prácticas y por sus conclusiones”.

Se pueden “aplicar principios éticos generales tanto individualmente como a nivel comunitario. En el plano individual la ética rige la forma en que una persona debe relacionarse con otra y las reivindicaciones morales de cada miembro de una comunidad. A nivel comunitario, la ética se aplica a cómo una comunidad se relaciona con otra, y a cómo una comunidad trata a cada uno de sus miembros y a los miembros de otros grupos con valores culturales diferentes. Los procedimientos que no son éticos a un nivel no pueden justificarse simplemente porque se los considere éticamente aceptables al otro nivel”.

En el presente trabajo trabajamos” con:

- **Principio de confidencialidad:** Este principio se “trata de una propiedad de la información que pretende garantizar el acceso sólo a las personas autorizadas, es decir solo tomar la información con un solo fin, en este caso netamente con fines educativos y de estudios, realizar un acuerdo de confidencialidad nace para que cada parte esté al tanto de los intereses de la otra y los respete, para que acepte sus tiempos

sin excepción y ambas puedan beneficiarse. Es correcto que la persona a la que se solicitara la información conozca que las respuestas o información que nos pueda proporcionar solo va a ser conocida a manera de estudio por algunos de los docentes universitarios y con el único fin educativo”.

- **Principio de Objetividad:** Este principio se “aplica especialmente cuando se trata de certificar, dictaminar u opinar sobre algún aspecto dentro de cualquier entidad y está ligado íntimamente con el principio de independencia, la objetividad representa la capacidad para mantener una actitud imparcial, libre de todo sesgo, para tratar todos los asuntos que queden bajo su análisis y estudio. Este principio ético implica que de alguna manera subordinará su criterio a la opinión objetiva, este trabajo será objetivo porque como en el anterior principio solo tiene un fin educativo. Toda investigación en que participen seres humanos debe realizarse de acuerdo principios éticos básicos en los que se debe incluir también”.

- **El respeto por las personas.** El respeto por las personas que se “sustenta esencialmente en el respeto de la capacidad que tienen las personas para su autodeterminación en relación con las determinadas opciones individuales de que disponen e incorpora al menos otros dos principios éticos fundamentales, a saber: La autonomía, que exige que a las personas que estén en condiciones de deliberar acerca de sus metas personales, lo que requiere que a quienes sean dependientes o vulnerables se los proteja contra daños o abuso”.

V. RESULTADOS:

5.1. Matriz de resultados:

Cuadro N° 001 Referente a los objetivos específicos:

OBJETIVO	PREGUNTA	ENTREVISTADO ADMINISTRADOR	INTERPRETACION
O. GENERAL: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de la Mype del sector comercio rubro venta minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018	¿Cuál es la importancia de determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de la Mype?	Es que permite a los empresarios que tomen decisiones idóneas con respecto a la Mype para poder llegar así a la meta trazada con éxito.	Son de suma importancia que gracias ello se puede llegar a cumplir con lo propuesto y así poder mantenerse en el mercado sin ningún problema.
O. ESPECIFICO1: Determinar las principales características de los gerentes o representantes de las Mype del sector comercio rubro venta minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018	1. ¿Cargo que desempeña y tiempo en el puesto?	El cargo que ejerzo en esta empresa es la de administrador con un tiempo de 16 años en el puesto mencionado ya que he ganado la confianza del dueño de la empresa a través de mi trabajo.	El entrevistados trabajan el administrador de la empresa lleva una buena relación laboral con el personal de la Mype y trabajan de la mano con un solo objetivo de llevar la empresa a la cima y mantenerlo ya que forma parte de su familia
O. ESPECIFICO2: Determinar las principales características de los gerentes o representantes de las Mype del sector comercio rubro venta minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018	2. ¿Tiempo de permanencia en el mercado y objetivo de la Mype?	Estos 16 años que estamos posicionados en el mercado son a pulso de trabajo en equipo y como objetivo de la empresa es ser líder en el mercado cañetano.	Esta empresa se trabaja en coordinación con su equipo ya que gracias ellos han obtenido buenos resultados tanto externo como interno con éxito continuo.
O. ESPECIFICO3: Determinar las principales características de Gestión de Calidad en la capacitación en ventas de la Mype de Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018	3. ¿Cuáles son las técnicas modernas de Gestión de Calidad que utiliza?	La empresa pone en práctica la técnica moderna de gestión de calidad "5S" ya que hasta la fecha lo viene poniendo en práctica y a la vez dando buenos resultados.	La empresa va encaminando de la mejor manera ya que el administrador manifiesta que las 5S son lo que más se aproxima a su realidad
O. ESPECIFICO3 Determinar las principales características de Gestión de Calidad en la capacitación en ventas de la Mype de Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018.	4. ¿Cuáles son las técnicas que utiliza para medir el rendimiento del personal?	Para medir el rendimiento de personal hemos optado por la técnica de observación al personal y a la vez permite conocer a más detalle el proceso de avance del personal en cuanto a su labor.	la empresa se basa a la técnica de observación ya que menciona que es una de ellas es mejor para poder ver lo bueno y lo malo de la atención al cliente

<p>O. ESPECIFICO3 Determinar las principales características de Gestión de Calidad en la capacitación en ventas de la Mype de Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018.</p>	<p>5. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?</p>	<p>Si estamos convencidos que una buena gestión de calidad planteada genera el éxito de la empresa tanto interno como externo.</p>	<p>Hacen mención que si la gestión de la calidad genera el éxito de la empresa llegando a las metas trazadas por la empresa.</p>
<p>O. ESPECIFICO3 Determinar las principales características de Gestión de Calidad en la capacitación en ventas de la Mype de Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018.</p>	<p>6. ¿La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la Mype?</p>	<p>La gestión de calidad es un soporte esencial para alcanzar los objetivos y metas ya que gracias ello se puede obtener mejores resultados para la empresa.</p>	<p>la gestión de la calidad es el soporte esencial para la empresa ya que gracias a ello pueden seguir teniendo éxito en ello</p>
<p>O. ESPECIFICO3 Determinar las principales características de Gestión de Calidad en la capacitación en ventas de la Mype de Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018.</p>	<p>7, ¿Cuáles son las capacitaciones que brinda a su personal para mejora de su servicio?</p>	<p>la empresa a capacitado a su personal en cuanto en atención al cliente ya que ello es de suma importancia para poder asumir y enfrentar los desafíos a diario en la empresa</p>	<p>la empresa capacita a su personal ya que hoy en día el mercado es competitivo y con el avance de la tecnología tienen que estar al día con su trabajo y seguir produciendo éxitos</p>
<p>O. ESPECIFICO3 Determinar las principales características de Gestión de Calidad en la capacitación en ventas de la Mype de Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018</p>	<p>8. ¿Cree usted que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes?</p>	<p>Por supuesto ya que hemos capacitado a nuestro personal para poder solucionar y satisfacer a nuestros clientes en cuanto lo solicitado.</p>	<p>es uno de los puntos más importantes ya que gracias a los resultados la clientela se llevan la imagen de la empresa y depende de ello si regresan o recomiendan</p>

Fuente propia...

GUIA DE ENTREVISTA

Cuadro N° 1: O.E. Determinar las principales características

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1
1. ¿Cargo que desempeña y tiempo en el puesto?	El cargo que ejerzo en esta empresa es la de administrador con un tiempo de 16 años en el puesto mencionado ya que he ganado la confianza de los dueños de la empresa a través de mi trabajo.

Cuadro N° 2: O.E. Determinar los principales características de la Mype

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1
2. ¿Tiempo de permanencia en el mercado y objetivo de la Mype?	La empresa tiene 16 años que estamos posicionados en el mercado son a pulso de trabajo en equipo y como objetivo de la empresa es ser líder en el mercado Imperialino y Cañetano.

Cuadro N° 3: O.E: Determinar las principales características de la gestión de la calidad en la capacitación

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1
3. ¿Cuáles son las técnicas modernas de Gestión de Calidad que utiliza?	La empresa pone en práctica la técnica moderna de gestión de calidad "5S" ya que hasta la fecha lo viene poniendo en práctica y a la vez dando buenos resultados.

Cuadro N°4 O.E: Determinar las principales características de la gestión de la calidad en la capacitación.

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1
4. ¿Cuáles son las técnicas que utiliza para medir el rendimiento del personal?	Para medir el rendimiento de personal hemos optado por la técnica de observación al personal y a la vez permite conocer a más detalle el proceso de avance del personal en cuanto a su labor.

Cuadro N°5 O.E: Determinar las principales características de la gestión de la calidad en la capacitación.

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1
5. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	Si estamos convencidos que una buena gestión de calidad planteada genera el éxito de la empresa tanto interno como externo.

Cuadro N° 6 O.E: Determinar las principales características de la gestión de la calidad en la capacitación.

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1
6. ¿La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la Mype?	La gestión de calidad es un soporte esencial para alcanzar los objetivos y metas ya que gracias a ello se puede obtener mejores resultados para la empresa.

Cuadro N° 7 O.E: Determinar las principales características de la gestión de la calidad en la capacitación.

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1
7.¿Cuáles son las capacitaciones que brinda a su personal para mejora de su servicio?	la empresa ha capacitado a su personal en cuanto en atención al cliente ya que ello es de suma importancia para poder asumir y enfrentar los desafíos a diario en la empresa

Cuadro N° 8 O.E: Determinar las principales características de la gestión de la calidad en la capacitación.

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1
8. ¿Cree usted que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes	Por supuesto hemos capacitado y lo seguimos realizando capacitaciones a nuestro personal para poder solucionar y satisfacer a nuestros clientes en cuanto lo solicitado.

5.2. Análisis de resultados:

1. Con respecto al objetivo general:

Según “la tienda de electrodomésticos de la microempresa investigada, determinar las principales características de la Gestión, de Calidad en Capacitación del personal que labora en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018 en la cual se da a conocer las que técnicas modernas de la gestión de calidad y capacitación es una estrategia bien puesta ya que gracias a ella han mejorado en la rentabilidad de la empresa y mejora la rentabilidad obteniendo buenos resultados ya que hoy en día la tecnología avanza y es por ello que nuestro personal se capacitación continuamente y así poder llegar al éxito”.

2. Con respecto al objetivo específico 1:

Con respecto al cargo que desempeñan el representante

Con respecto al primer objetivo específico, “Esto demuestra que el representante de las MYPES del sector comercio rubro venta de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018 y con el tiempo de servicio brindado, del cual mayormente es una personas cercanas, por el tiempo de trabajo o experiencia en el rubro, esto permitirá que el negocio no presente problemas al monto que el dueño está ausente, ya que dicho administrador también atiende a los problemas que se presentan en ese momento buscándolo soluciones inmediatas”.

Con respecto al tiempo que desempeñan en el cargo el administrador:

Esto demuestra que “los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018 es una persona con mucha experiencia en dicho rubro, pero según líneas arriba podemos deducir que hoy en día su permanencia en dichas empresas es menos ya sea por buscar mejores oportunidades laborales u otros motivos que se desconocen. los objetivos trazados por la empresa son de suma importancia, actualmente se están formando con el objetivo de tener mayor rentabilidad y seguir creciendo poco a poco, del cual es importante ya que les permitirá ir adaptándose a los nuevos cambios y sobre todo ser personas emprendedoras con ganas de ir surgiendo”.

3. Con respecto al objetivo específico 2:

la empresa tiene un “lugar ganado en los cañetanos con 16 años de servicios en venta de artefactos electrodomésticos es por ello que su objetivo de la empresa es seguir creciendo como empresa y a la vez ser líder en imperial- cañete y sus alrededores y a la vez por su referencia de los clientes”.

4. Con respecto al Objetivo específico 3:

Con respecto al objetivo 3 y a la pregunta, “el administrador manifestó que utilizan las 5 S, Esto demuestra que los representantes de las MYPES del sector comercio rubro venta de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018, del cual es importante conozcan y sobre todo lo aplican ya que va a contribuir que sus negocios que siga creciendo como lo desean, asimismo les permitirá llevar un mejor control de sus productos”.

5. Con respecto al Objetivo Específico 3:

Los representantes “respondieron que conocen la técnica de la observación Esto demuestra que los representantes de las MYPES del sector comercio rubro venta de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018, conocen más mediante la observación del cual también es importante ya que les permitirá a ir observando más detalladamente como el personal se desenvolviendo con los clientes y las ganas que lo ponen para realizar su trabajo, esto ayudara no solo ver la cantidad de ventas que hagan, sí no también que ese cliente se vaya a gusto y pueda regresar nuevamente”.

6. Con respecto al objetivo específico 3:

El administrador “se manifestó con seguridad que sí contribuye la gestión de calidad a mejorar el rendimiento de dicho negocio, los entrevistados sí están convencidos que una buena gestión de calidad genera el éxito de la empresa. Esto demuestra que el representante de la MYPE del sector comercio rubro venta minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018, si están convencidos sobre la importancia que tiene al aplicar una gestión de calidad en un negocio, del cual es importante para que ellos puedan ya ir poniéndolo en práctica y su negocio pueda mejorar”.

7. Con respecto al objetivo específico 3:

Los entrevistados respondieron que sí, “Esto demuestra que el representante de la MYPE del sector comercio rubro venta minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018 en su gran mayoría sí están convencidos que la gestión de calidad es un soporte muy esencial para las MYPES, ya que gracias a ella se podrá tener mejores resultados en un determinado tiempo y sobre todo ser una empresa competitiva dentro del mercado”.

8. Con respecto al objetivo específico 3:

Los entrevistados “respondieron que sí reciben capacitaciones para atención al cliente. Esto demuestra que los entrevistados de la MYPE del sector comercio rubro venta de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018, si están debidamente capacitados, del cual es

importante ya que actualmente los mismos avances tecnológicos hace que todos vayan capacitándose y preparándose a menudo para enfrentarse a los desafíos y las exigencias del público”.

9. Con respecto al objetivo específico3:

Los entrevistados “respondieron que sí. Esto demuestra que los representantes de las MYPES del sector comercio rubro venta minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018 su principal eje es el cliente, ya que sí el cliente cumple con todas sus necesidades adquiridas y se siente satisfecho al momento de visitar al negocio esta podrá regresar y recomendar a más personas; es decir los clientes irán aumentado y sobre todos ser fijos; sin la necesidad de ir a otro negocio”.

CONCLUSIONES

Con respecto al Objetivo General:

Según “lo apreciado y entrevistado la tienda de electrodomésticos de la microempresa investigada es determinar las principales características de la Gestión, de Calidad en Capacitación del personal que labora en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018, en la cual se da a conocer las técnicas modernas de la gestión de calidad y capacitación al personal, que aplica en la empresa detectadas a través de la entrevista realizada a la empresa. Se concluye que según entrevista realizada en relación al objetivo general”.

Con respecto al objetivo específico 1:

En el presente “estudio se concluye que el Administrador y secretario de la (MYPES)” NUEVO MILENIUM” del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial 2018, son personas con mayores de 10 años de servicios ganadas con esfuerzo de trabajo en equipo, gracias a ello pueden resolver los Problemas con mayor facilidad y a la vez conociendo las estrategias de la empresa es un punto a su favor, se concluye que la entrevista fue aplicada en relación al primer objetivo específico” .

Con respecto al objetivo específico 2:

Determinando sus “principales características de la Mype el tiempo de servicio. En el rubro es de 16 años en el mercado gracias a ello hemos podido obtener buenos resultados en cuanto al objetivo de la meta trazada en cuanto a la gestión de calidad en gestionar y controlar los procesos de la empresa a la vez garantiza el proceso de los clientes para así obtener mejores resultados como interno y mayor rentabilidad. Se concluye según la encuesta realiza cumpliendo con el objetivo 2”.

Con respecto al objetivo específico 3:

La empresa, “saben lo que significa una gestión de calidad, utilizan la técnica de las 5s, asimismo tienen dificultades para implementarlas, aplican la técnica de la observación y mejora el rendimiento del negocio. Asimismo, la totalidad de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES), si recibió capacitación para mejorar en cuanto en atención al cliente, se considera la capacitación como inversión, su personal si recibió algún tipo de capacitación y de acuerdo a la opinión del administrador y secretario, mencionaron que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa, se concluye que según aplicación de entrevista en relación al objetivo 3”.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, G. (2007). *PYMES quiebran por falta de capacitación*. Perú. Recuperado el 03 de marzo del 2019, <https://www.entrepreneur.com/article/259356>
- Aguilar, D. (2014). *Problemas comunes en las PYMES y como resolverlos*. España. Recuperado el 03 de marzo del 2019 de: <http://www.engenium.com.mx/8-problemas-comunes-en-las-p>.
- Álvarez, T. (2009). *Pequeñas y medianas empresas. Naciones Unidas*. CEPAL. Perú. Recuperado el 03 de marzo del 2019 de: https://es.wikipedia.org/wiki/Peque%C3%B1a_y_medianaempresa.
- Álvarez, M. y Eciepura, B. (2009). *Manual de las micro, pequeñas y medianas empresas*. Pág. 7. CEPAL Perú. Recuperado el 08 de Marzo del 2019 de: <https://www.google.com.pe/urPsa> .
- Arroyo, J. (2016). *Implementación ISO 9001: 6 Beneficios clave para las organizaciones*. Blog corporativo. Chile. Recuperado el 15 de marzo del 2019 de: <http://www.isotools.cl/implementacion-iso-9001-6-beneficios-clave-para-las-organizaciones>.
- Aspilcueta, J. (2012). *MYPES en el Perú*. Recuperado el 05 de abril del 2019 de: <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>

Bañares, J. (2014). *La importancia de la calidad en la Gestión empresarial*. España.

Business School. Recuperado el 07 de abril del 2019 de

<http://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestión-empresarial/>

Berrú, E. (2014). "caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014" *Piura: ULADECH - católica*.

Recuperado el 07 de abril del 2019 de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000358> .

Clavería, A. (2010). *Las falencias en la capacitación de las empresas argentinas*.

Recursos Humanos. Argentina. Recuperado el 07 de abril del 2019

<https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/las-falencias-en-la-capacitación-de-las-empresas-argentinas>.

Cieza, E. (2014). Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio rubro - compra y venta de calzado en el centro comercial "El virrey" - Trujillo, año 2013 *Trujillo: ULADECH - católica*.

Recuperado el 09 de abril del 2019 de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=000000342> 35

Congreso de la Republica, (2003). *Ley de Promoción y formalización de la micro y pequeña empresa Ley N° 38015 03/07/2003.* Perú. Recuperado el 12 de Abril del 2019 de: <https://www.google.com>

Congreso de la Republica, (2013). *Ley N° 30056 que modifico diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo producto y el crecimiento empresarial. Perú.* Recuperado el 25 de abril del 2019 de: <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q> .

Domínguez, P. (2014). *La pequeña empresa: Origen de la empresa familiar. GESTION: El diario de economía y necios del Perú.* Pág. 7. Perú. Recuperado el 25 de abril del 2019 de: <http://blogs.gestion.pe/empresayfamilia/2014/08/la-pequena-empresa-origen-de-la-empresa-familiar.html>.

Espinoza, R. (2017). "Caracterización de la gestión de calidad y formalización de la MYPES rubro calzado de Chulucanas (Piura), año 2016" *Piura: ULADECH - católica. Recuperado el 28 de abril del 2019* de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=0000043114>

Espinoza, L. de J. (2014). "*Caracterización de la formalización y gestión de calidad de las MYPES comerciales rubro calzado (Piura), año 2013*" Piura: ULADECH - católica. Recuperado el 02 mayo del 2019 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034225>

Figuroa, F. (2006). *La evaluación de desempeño en la administración de los recursos humanos*. Recuperado el 02 de Mayo del 2019 de: <http://www.rrhh-web.com/evaluaciondepuesto3.html>.

Indecopi (2010). *Principios de la gestión de calidad. Perú*. Recuperado el 08 de Mayo del 2019 de: <https://www.indecopi.gob.pe/principios-de-gestión-de-la-calidad>.

Acosta, T (2017) “*Gestión de Calidad en la Capacitación en Ventas de Las Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio rubro Zapaterías*”, Centro de la Ciudad de Chimbote, 2016.

Albújar, H.; Janampa, L.; Odar, R. & Osorio, M. (2009). *Sistema nacional de capacitación para la Mype peruana*. Edición no venal. 2008,130 págs. Serie Gerencia para el Desarrollo 2. Recuperado el 12 de mayo del 2019.

Gallego, F. (2007). *Teoría de competencias*. Gestión humana basada en competencias (I). Recuperado el 12 de mayo del 2019.

Gonzales, F. (2011). *Gestión Financiera de la empresa para el siglo XXI*. Recuperado 14 de mayo del 2019.

Kokemuller, N. (2007). **Demand Media** | Traducido por Ricardo Frot. *Teorías de venta*. Recuperado el 17 de mayo del 2019.

Ley n° 30056 “*Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa*”.

(Promulgada el 02 de Julio del 2013).

Congreso de la República Ley N° 30056 *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión*. Recuperado el 17 de mayo del 2019.

(MANKIW Gregory, 2008). Comercialización, en las Mypes, facilita la comercialización. Recuperado el 28 de mayo del 2019.

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/286/T%20330>.

Mendívil, J. (2006). *Informalidad y Emprendimiento, Análisis y Propuestas para la Formalización de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en América Latina*. Recuperado el 19 de mayo del 2019.

Mendoza Ch. (2017) *Caracterización La Gestión de Calidad y Capacitación, Mype Sector Servicio-Rubro Inmobiliario del Distrito de Juliaca Año 2016*.

Espinoza, R. (2017). “*Caracterización de la gestión de calidad y formalización de la MYPES rubro calzado de Chulucanas (Piura), año 2016*” Piura: ULADECH - católica. Recuperado el 20 de mayo del 2019.

Espinoza, L. de J. (2014). “*Caracterización de la formalización y gestión de calidad de las MYPES comerciales rubro calzado (Piura), año 2013*” Piura: ULADECH - Católica. Recuperado el 20 de mayo del 2019

Figueroa, F. (2006). *La evaluación de desempeño en la administración de los recursos humanos.* Recuperado el 20 de mayo del 2019.

Indecopi (2010). *Principios de la gestión de calidad.* Perú. Recuperado el 21 de mayo del 2019 de: [https://www.indecopi.gob.pe/principios de gestión-de-la-calidad](https://www.indecopi.gob.pe/principios-de-gestion-de-la-calidad)

Infante, J. (2008). *Evolución de las Micro y pequeñas Empresas.* Perú. Recuperado el 21 de Mayo del 2019 de: [http://www.formacione .galeon.com/productos2140191.html](http://www.formacione.galeon.com/productos2140191.html).

Jaramillo, R. y Castor, M. (2009). *Sistemas de gestión de la calidad – un camino hacia la satisfacción del cliente – parte I.* Costa Rica. Recuperado el 21 de mayo del 2019.
[http://qualitytrends .squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-lacalidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i](http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-lacalidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i)

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



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

ENTREVISTA

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Gestión de Calidad en la Capacitación de la Mype del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos línea blanca estudio de caso “Nuevo Milenium”, Distrito de Imperial 2019”. Para obtener el título de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

1. ¿Cargo que desempeña y tiempo en el puesto?
2. ¿Tiempo de permanencia en el mercado y objetivo de la Mype?
3. ¿Cuáles son las técnicas modernas de Gestión de Calidad que utiliza?
4. ¿Cuáles son las técnicas que utiliza para medir el rendimiento del personal?
5. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?
6. ¿La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas?
7. ¿Cuáles son las capacitaciones que brinda a su personal para mejora de su servicio?
8. ¿Cree usted que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes?



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

REMYPE

Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Ingrese el número de R.U.C. :

20515220012

* Si no conoce el R.U.C. de la empresa,
puede buscarlo por su nombre ó razón social [AQUÍ](#)

Buscar

Limpiar

Imprimir

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE

(Desde el 20/10/2008)

N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20515220012	TIENDAS EL NUEVO MILENIUM SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA NUEVO MILENIUM S.R.L	25/09/2009	ACREDITADO COMO PEQUEÑA EMPRESA	08/07/2013	ACREDITADO	-----	-----

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015

(Hasta el 19/10/2008)

N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
20515220012	TIENDAS ELN NUEVO MILENIUM SRL	ACOGIDA	20/08/2008



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FILIAL CAÑETE
“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Cañete, 03 de junio del 2019

Sr.
Espinoza Lévano Carlos
Representante
TIENDA DE ELECTRODOMESTICOS “NUEVO MILENIUM”

Presente. -

De mi especial consideración:

Por medio del presente le hago llegar mi cordial saludo y a la vez presento a la bachiller **HILARIO GUTIERREZ NADIA MARITZA** con DNI. 46140909 y código 2511121086, de la E.P. Administración, quien actualmente se encuentra desarrollando el taller de Tesis para titulación en esta casa de estudios.

Por ello solicito a su despacho la autorización para recabar información respecto a su representada que será utilizada únicamente con fines científicos académicos de investigación, en el proyecto que se encuentra desarrollando, denominado:

“GESTION DE CALIDAD EN LA CAPACITACION DE LA MYPE, SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA MINORISTA DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS LINEA BLANCA, ESTUDIO DE CASO NUEVO MILENIUM DEL DISTRITO DE IMPERIAL - CAÑETE, AÑO 2018”

Estimando le brinde las facilidades que el caso requiere, expreso mi profundo agradecimiento.

Atentamente,


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE
FILIAL CAÑETE
Lic. Joel Dioses Pardo
COORDINADOR

Jr. Santa Rita 265 - 269 San Vicente
Cañete - Perú
Tel: (01) 5813725
www.uladech.edu.pe

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

CARTA DE RESPUESTA

Imperial, 05 de Junio del 2019

De mi mayor consideración:

Yo Carlos Espinoza Lévano, Representante Legal del Comercial "NUEVO MULENIUM" con RUC N° 20491276267, autorizo al bachiller Nadia Maritza Hilario Gutiérrez con Código N° 2511121086 de la E.P. Administración – ULADECH FILIAL CAÑETE, para recabar información con fines científicos académica de la empresa que se encuentra desarrollando, denominado.

GESTION DE CALIDAD EN LA CAPACITACION DE LA MYPE DEL SECTOR COMERCIO-RUBRO VENTA MINORISTA DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS LINEA BLANCA, ESTUDIO DE CASO: "NUEVO MILENIUN" DEL DISTRITO DE IMPERIAL-CAÑETE, AÑO 2018"

Sin otro particular aprovecho la ocasión para hacerle llegar mis consideraciones y estima personal.

Atentamente,



Carlos Espinoza Lévano

DNI N° 15349672