



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN PARA LA
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESA SECTOR COMERCIO, RUBRO
ABARROTES CASO “DISTIBUIDORA DEX AURELIO”
SAN VICENTE, CAÑETE, 2019**

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

AUTOR:

MENDEZ DIESTRA VICTOR ANDRES

ORCID: 0000-0002-7278-9093

ASESOR:

RALLI MAGIPO LIZBETH GIOVANNA

ORCID ID: 0000-0002-5034-7024

CAÑETE - PERÚ

2019

TÍTULO

CARACTERIZACION DE CAPACITACION PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESA SECTOR COMERCIO, RUBRO ABARROTES CASO “DISTIBUIDORA DEX AURELIO” SAN VICENTE, CAÑETE, 2019

EQUIPO DE TRABAJO**AUTOR****MENDEZ DIESTRA, Víctor Andrés**

ORCID: 0000-0002-7278-9093

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

ASESOR**RALLI MAGIPO, Lizbeth Giovanna**

ORCID: 0000-00002-5034-7024

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

JURADO**ZENOZAÍN CORDERO, Carmen rosa**

ORCID: 0000-0001-6079-2319

ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-558

MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-134

DEDICATORIA

A dios, por guiarme y darme fuerzas en continuar con este trabajo y no rendirme

A mi madre por su apoyo mutuo a mi padre a pesar de no estar físicamente siempre
me ilumina desde el cielo a mi esposa e hijo por ser la razón de seguir adelante.

RESUMEN

Este presente trabajo tiene denominado “Caracterización de capacitación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresa, sector comercio, rubro abarrotes caso “DEX AURELIO” San Vicente, Cañete, 2019, como objetivo general: Determinar las características de la capacitación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresa, sector comercio, rubro abarrotes caso “DEX AURELIO” San Vicente, Cañete, 2019, también como objetivo específico: Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresa sector comercio rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019; e Identificar las características de la capacitación para las micro y pequeñas empresa sector comercio, rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019. Así mismo se empleó la metodología de la investigación cuantitativa, nivel descriptivo y un diseño no experimental-trasversal. El alcance que tiene esta investigación radica en permitir concientizar a los trabajadores de la distribuidora, sobre la importancia de realizar capacitación para la gestión de calidad. Como resultados, de acuerdo al objetivo1 se determinó que el 75% de los trabajadores, consideran, que la empresa realiza capacitaciones para la gestión de calidad, mientras que el 50% de trabajadores opinan estar de acuerdo que la empresa brinda mejora continua en los servicios de distribución. Mientras que el objetivo2 se obtuvo que el 67% de trabajadores consideran que la empresa si fomenta la participación del personal para la gestión de calidad. El 67% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que la empresa si cumple con las necesidades de los clientes.

Como conclusión se comprueba de acuerdo a los resultados obtenidos que la empresa toma importancia las capacitación para el desempeño del trabajador dentro del su centro de labor, y además utiliza un plan estratégico para así obtener una buena gestión de calidad dentro de los servicios de distribución.

Palabras claves: Capacitación, Gestión de calidad, MYPE, Distribuidora.

ABSTRACT

This present work is called “Characterization of training for quality management in micro and small businesses, commerce sector, grocery item“ DEX AURELIO ”case San Vicente, Cañete, 2019, as a general objective: To determine the characteristics of training for quality management in micro and small businesses, commerce sector, grocery item “DEX AURELIO” case San Vicente, Cañete, 2019, also as a specific objective: Describe the characteristics of quality management in micro and small business sector grocery sector groceries Case of Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019; and Identify the characteristics of the training for micro and small businesses in the commerce sector, grocery category Case Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019. Likewise, the methodology of quantitative research, descriptive level and a non-experimental-transverse design was used. The scope of this research lies in allowing the distributors' workers to be made aware of the importance of training for quality management. As a result, according to the objective1 it was determined that 75% of the workers consider that the company conducts training for quality management, while 50% of workers believe that the company provides continuous improvement in services of distribution. While the objective2 was obtained that 67% of workers consider that the company does encourage the participation of staff for quality management. 67% of workers fully agree that the company does meet the needs of customers.

In conclusion, it is verified according to the results obtained that the company takes into account the training for the performance of the worker within its work center, and also uses a strategic plan to obtain good quality management within the distribution services.

Keywords: Training, Quality Management, MYPE, Distributor.

5. CONTENIDO

Título	ii
Equipo de trabajo	iii
Hoja de agradecimiento y dedicatoria	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Contenido.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. REVISION DE LITERATURA	14
2.2 Marco teorico	19
III. Hipótesis	34
IV. Metodología.....	35
4.1 Diseño de investigación.....	35
4.2. Poblacion y Muestra.....	36
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	37
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.5 Plan de análisis	39
4.6 Matriz de consistencia:	40
4.7 Principios éticos.....	41
5. Resultados	42
5.1 Resultados.....	42
VI CONCLUSIONES	42
ANEXOS	

INDICE DE TABLA

Tabla 1. Capacitaciones para mejora de conocimiento respecto al cargo	42
Tabla 2. Evaluación para medir la capacidad del trabajador	43
Tabla 3. Participación del personal para lograr las metas	44
Tabla 4. Evaluación al personal respecto al perfil	45
Tabla 5. Desarrollo de nuevas ideas	46
Tabla 6. Aportación para el proceso de decisiones	47
Tabla 7. Reconocimiento por el buen desempeño del trabajador	48
Tabla 8. Oportunidades para proponer mejoras	49
Tabla 9. Evaluación del rendimiento laboral	50
Tabla 10. Necesidades de los clientes	51
Tabla 11. Satisfacción de los clientes.....	52
Tabla 12. Logros y objetos del personal	53
Tabla 13: Clima laboral	54
Tabla 14. Mejora continua en servicios	55
Tabla 15. Desarrollar habilidades	56
Tabla 16: Motivación para el logro de metas	57

INDICE DE GRAFICO

Grafico 1. ¿La empresa realiza capacitaciones para mejorar el conocimiento al cargo que ocupa?	42
Grafico 2. ¿Desarrolla evaluaciones la distribuidora para medir la capacidad de cada personal?	43
Grafico 3. ¿La empresa Dex Aurelio fomenta la participación de su personal, para el logro de las metas?	44
Grafico 4. ¿La empresa evalúa a cada personal de acuerdo al perfil establecido para el área de trabajo	¡Error! Marcador no definido.
Grafico 5. ¿La empresa fomenta a que el personal desarrolle nuevas ideas?	46
Grafico 6. ¿La empresa Dex Aurelio permite la aportación del personal dentro del proceso de decisiones?	47
Grafico 7. ¿La empresa reconoce el buen desempeño del personal dentro del trabajo?	48
Grafico 8. ¿Brinda oportunidades la empresa para proponer mejoras dentro de la distribuidora?	49
Grafico 9. ¿La empresa evalúa el rendimiento laboral?	50
Grafico 10. ¿La distribuidora cumple con las necesidades de los cliente?	51
Grafico 11. ¿La empresa evalúa la satisfacción de sus clientes?	52
Grafico 12. ¿La empresa orienta al personal para el logro de los objetivos?	53
Grafico 13. ¿La distribuidora brinda un buen ambiente laboral a su personal? ...	54
Grafico 14. ¿La empresa se compromete en brindar una mejora continua en los servicios de distribución?	55

Grafico 15. ¿La empresa deja que sus trabajadores desarrollen sus habilidades dentro de la empresa?.....	56
Grafico 16.¿La empresa motiva a sus trabajadores para el logro de las metas?57	
5.2 Análisis de resultados	58
6. Referencias bibliográficas	67

I. INTRODUCCIÓN

El análisis de las MYPES a nivel internacional podemos apreciar que en la época de la globalización, se convierten ya en una tema continuamente más importante, ya que a pesar que la mayor parte de las teorías económicas administrativas presten mayor atención al comportamiento de las grandes empresas. No obstante desde el advenimiento del paradigma neoliberal monetarista de política económica este tipo de empresa representa alrededor del 90% de empresas existentes a nivel global. En este trabajo nuestro objetivo es analizar la micro, pequeña y medianas empresas, en entorno mundial, mostrando sus particulares en la economía mexicana no solo por su participación en la creación del PIB, sino también por ser una fuente generadora de empleo extensiva. Las MYPES generan alrededor del 47% del empleo, se puede decir que ofrecen puestos de trabajo a unos 127 millones de personas de América latina, mientras que solo un 19% del empleo se genera en las empresas medianas y grandes de acuerdo al estudio de la OIT, “Pequeñas empresas, grandes brechas”. A esta estructura productiva hay que agregar 76 millones de trabajadores por cuenta propia, que representan el 28% del empleo.

Las MYPE surgen de las necesidades que no pudieron ser satisfechos por el estado tampoco por las grandes empresas nacionales, ni las inversiones de las corporaciones internacionales en la generación de puestos de trabajo; por lo tanto estas personas guiadas por esa necesidad buscan de manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos recurriendo a distintos medios para conseguirlas, creando sus propios negocios a través de microempresas, con el fin de autogenerar sus propios empleos y de sus familias.

Ya que a nivel local el 48% de las micro y pequeñas empresas declararon que el tipo

de organización jurídica que tienen es personal natural, ya que siguen en sociedad anónima cerrada con 26,4%, empresa individual de responsabilidad limitada con el 15,0% y sociedad comercial de responsabilidad limitada. A nivel de ciudad la mayor concentración de empresas organizadas como personas natural se observa en las ciudades de Juliaca (70,8%). Ayacucho (67,5%) y Cusco (65,9%) mientras que el mayor de sociedad anónima cerrada se observa en Lima – Callao (30,2%) y Trujillo (19,1%).

Esta investigación es de muy importante porque nos permite determinar y describir las principales características de capacitación para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas de distribuidora rubro abarrotes sector comercio del distrito de San Vicente de Cañete periodo – 2019 ya que al tener la empresa con una buena calidad de productos en este caso, gustos y preferencias de la empresa, para obtener mayor clientela y sobre todo que aquellas sean competitivas en el mercado. Por lo que se plantea como enunciado del problema ¿Cuáles son las características de la capacitación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro abarrotes caso “DEX AURELIO” San Vicente, Cañete 2019? Se plantea como objetivo general: Determinar las características de la capacitación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro abarrotes caso “DEX AURELIO” San Vicente, Cañete 2019. Y como objetivo específicos: Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresa sector comercio rubro abarrotes caso “DEX AURELIO” San Vicente, Cañete 2019.

Como resultados, de acuerdo al objetivo1 se determinó que el 75% de los trabajadores, consideran, que la empresa realiza capacitaciones para la gestión de

calidad, mientras que el 50% de trabajadores opinan estar de acuerdo que la empresa brinda mejora continua en los servicios de distribución. Mientras que el objetivo2 se obtuvo que el 67% de trabajadores consideran que la empresa si fomenta la participación del personal para la gestión de calidad. El 67% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que la empresa si cumple con las necesidades de los clientes.

Como conclusión se comprueba de acuerdo a los resultados obtenidos que la empresa toma importancia las capacitación para el desempeño del trabajador dentro del su centro de labor, y además utiliza un plan estratégico para así obtener una buena gestión de calidad dentro de los servicios de distribución.

La presente investigación se justifica porque permite contar con información a nivel descriptivo sobre las principales características en capacitación para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes caso “DEX AURELIO” San Vicente de cañete

Este trabajo que se realiza a continuación es por motivo que en la provincia de cañete que en la mayoría de las MYPE se ve carente la capacitación para la gestión de calidad hacia el capital humano (trabajadores), puesto que se ve el desempeño dificultoso dentro de sus funciones como se puede mencionar tanto en las instituciones privadas y públicas tal será el caso que la finalidad de esta investigación sea para brindar posible solución o caso contrario sea para contribuir con la continuación de otras investigaciones.

Asimismo, serviría como fuentes de informe para estudios posibles en distintas carreras.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

a) Antecedentes internacionales

Soto (2016) *“Evaluación de impacto de la capacitación, caracterización y una propuesta para la gran empresa privada chilena”* Tesis para optar el título de psicóloga. Tiene como objetivo elaborar una propuesta que facilite las condiciones para la evaluación de impacto de la capacitación al interior de las grandes empresas privadas de Chile. Metodología es cualitativa puesto que esta no facilita el hallazgo de parámetros objetivos que evidencien el impacto de la capacitación en la organización. Se obtuvo como conclusión la etapa de evaluación se considera una fase crítica en este modelo ya que de esta depende la credibilidad de quienes trabajan en la mejora del rendimiento, otorgando la seguridad necesaria para volver a realizar un proceso como este.

Ruiz (2015) *“diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la ntc-iso 6001 para el mercado Santafé de Antioquia; Colombia”* Trabajo de grado para optar al título de especialista en gerencia de la calidad. Tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión de calidad para mercado de Santafé de Antioquia, basado en la norma NTC 6001, con el fin de fortalecer su competitividad, la permanencia en el tiempo de manera eficiente y obteniendo los resultados esperados. La metodología tiene un tipo de estudio cuantitativo descriptivo. La investigación tiene como conclusión que con este modelo de gestión basado en la NTC 6001, Mercado Santafé de Antioquia o cualquier MYPE podrá comenzar su proceso de implementación del SGC; el mercado Santafé de Antioquia cada día este mas organizado pues contara con procesos documentados, formatos, registros y procedimiento.

Font (2015) *"Implantación del sistema de gestión de calidad según una norma ISO 9001:2008. Fundación Luis Giménez Lorente en el ámbito de la cartografía y la gestión de sus fondos"* Para obtener el título de doctorado en geodesia, cartografía y sistema de información geográfica. Tiene como objetivo analizar los sistemas de gestión de calidad existentes en otras instituciones u organismos relacionados con el ámbito de cartografía. Metodología fue tipo descriptivo con un nivel cuantitativo y un diseño transaccional. Se concluyó implantar un sistema de gestión de calidad, como ya he anticipado a lo largo de la presente tesis doctoral. Supone dotar a una organización de los elementos necesarios en su gestión para obtener un producto o servicio generando conforme a una norma establecida que le haga desmarcarse del resto, obteniendo una ventaja competitiva en el mercado.

b) Antecedentes nacionales

Aparicio (2019) *"Caracterización de capacitación y motivación laboral en las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura año 2019"* Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Tiene como objetivo determinar las características que tiene la capacitación y la motivación laboral en las MYPE comerciales, rubro óptica centro Piura, año 2019. Metodología es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal. En conclusión se identificó que el personal se siente cómodo con el puesto que desempeña, ya que obtuvo una orientación previa al momento que ingreso a laborar, ayudándole así a lograr metas propuestas por parte de la empresa y al mismo modo permitiéndole tener confianza en su desempeño laboral

Chávez (2018) *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de abarrotos en el distrito de yarinacocha2018.* Tesis para optar el título de contador público. Objetivo general es determinar y describir las principales características del financiamiento, la capacitación de las MYPES sector comercio rubro compra y venta de abarrotos en el distrito de yarinacocha. Metodología de investigación de tipo cualitativa y nivel descriptivo, con una población muestra de 30 personas. Se llegó a la conclusión que las pequeñas y medianas empresas consideran que el conocimiento organizativo los permite ampliar, modificar y fortalecer su oferta en productos y servicios.

Chota (2018) tesis: *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las MYPES en el sector comercio rubro distribuidora de abarrotos en el distrito de tumbes, 2017”* Trabajo de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Tiene como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y la competitividad de las NIPES del sector comercio rubro distribuidora de abarrotos en el distrito de tumbes 2017. La metodología del presente trabajo de investigación tiene como diseño descriptivo, nivel cuantitativo y tipo no experimental. Se llegó a la conclusión que se identificó los principales elementos de la gestión de calidad en donde se refleja que el elemento preciso siempre es la pieza vital para asegurar la compra, cabe indicar que el elemento busca interrelacionar al cliente y trabajadores es por ello que se manifestó, además que siempre el negocio cumple con satisfacer y exigencias de los clientes, puesto que siempre se ofrece un servicio de calidad sintiéndose satisfechos de los productos y servicio ofrecidos por las distribuidoras.

Maceda (2019) tesis: “*Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de abarrotes en el mercado de buenos aires, nuevo Chimbote, 2018*”. Trabajo para optar el título profesional de licenciado en administración. Tiene como objetivo general “determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el mercado de buenos aires, nuevo Chimbote”. Metodología de la presente investigación fue no experimental – transversal. La investigación se llegó a la conclusión que en relación a la gestión de calidad la mayoría no tiene conocimiento sobre gestión de la calidad, asimismo, de ninguna técnica que permita implementarla, además la mayoría de personas que representan en las empresas evidencias desconocer la incidencia de la gestión de la calidad en el rendimiento empresarial.

Centurión (2016) “*La capacitación del recurso humano en las micros y pequeñas empresas, rubro minimarkets, del distrito de barranca, 2015*”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Tiene como objetivo determinar las principales características de la capacitación de los recursos humanos en las micros y pequeñas empresas, rubro minimarkets, del distrito de barranca 2015. Metodología se realizó utilizando el tipo de investigación, aplicada y cuantitativa. Se utilizó el diseño de investigación no experimental transaccional descriptiva. Se obtuvo como conclusión que las están siendo dirigidas por personas adultas, de género masculino y la mayoría de su recurso humano no recibe capacitación, algunos solo una vez durante el año 2015, en diferentes temas y no en atención al cliente pero consideran a la capacitación como una inversión.

Santiago (2019) “*Gestión de calidad en la capacitación laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de electrodomésticos en el distrito de huaras, 2018*”. Tesis para optar el título de licenciada en administración. Tiene como objetivo determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación laboral y el plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el distrito de Huaraz, 2018. Metodología de la investigación es de nivel descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal. Se obtuvo como conclusión que la gestión de calidad y la capacitación laboral son aplicadas para la competitividad en el mercado. (pg.63)

2.2 MARCO TEORICO

Capacitación:

Gonzales (2013), La capacitación o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Concretamente la capacitación busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas. (pg.13)

Vásquez (2010), La capacitación es potencialmente un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia “en consecuencia el trabajo” a esas necesidades. (pg.9)

El proceso de la capacitación:

García (2011), Se refiere que el análisis de lo que es y lo que representa la capacitación y desarrollo en las organizaciones, como se clasifica, como debe administrarse e impartirse, esto es señalando las etapas del proceso para llevarla a cabo y que actividades se deben realizar en cada etapa del proceso. Se hace una clasificación de las técnicas que se deben utilizar en la enseñanza, señalando cual es la más efectiva para el aprendizaje. De igual manera se señalan algunas leyes o aspectos a tomar en consideración para facilitar el aprendizaje y se puede aprovechar con mayor efectividad la capacitación de los trabajadores de tal manera que considerando ambos aspectos es decir si el instructor hace más fácil la enseñanza, a los participantes en la capacitación se les facilitara el aprendizaje, completándose de

esta manera el proceso de “enseñanza-aprendizaje” para beneficio de ambas partes, esto es la organización y el recurso humano según. (pg34)

Finalidad de la capacitación

Caro, Robles, Sánchez (2010) La capacitación sirve para el desarrollo de las capacidades y habilidades del personal, un desarrollo de recursos humanos efectivos en una empresa implica planeamiento, estructuración, educación y capacitación para sí brindar conocimiento, destrezas y compromiso en los miembros del personal al máximo y utilizarlo como herramientas para brindar poder. (Pg.13)

Características de la capacitación

Chávez (2002), Las diferentes características se basan en la aplicación que le dan las organizaciones.

Por medio de esto se busca mejorar conocimientos habilidades, actitudes y conductas de las personas en su puesto de trabajo.

- 1. HABILIDADES:** Es la facilidad para realizar una tarea con cierta eficiencia, empleando el mínimo de recursos y de tiempo.

Esto se clasifica en:

Vocación profesional

Resolución de problemas

Pensamiento creativo

2. **ACTITUDES:** Son los marcos de referencia, generalmente emocionales, a través de los cuales juzgamos la realidad, y condicionamos nuestra conducta, predisposiciones para actuar criterios de juicio.

Etapas:

Motivación

Desempeño

Iniciativa

3. **CONDUCTA:** Es la forma de actuar y de relacionarse con los demás; aquí no se evalúan las causas de las conductas. Se buscan modificar ante situaciones concretas.

4. **APRENDIZAJE:** El aprendizaje a través de la capacitación es de vital importancia ya que a través de este los trabajadores se preparan para desempeñar sus actividades eficientemente y desarrollan habilidades y actitudes para trabajar en equipo, lograr metas y lograr mayor productividad dentro de la organización.

Se clasifican en:

Conocimiento

Trabajo en equipo

Competencia

Elementos de la capacitación de personal

Valenzuela (2017) El propósito de poder comprender de una manera más clara la importancia que tiene la capacitación como proceso de aprendizaje en el individuo se hace necesario conocer las siguientes características.(pg.23)

Medición: La capacitación debe ser medible en calidad y cantidad. La cantidad de horas ofrecidas/impartidas de capacitación en las empresas es importante así como las horas de capacitación realmente tomadas por los empleados. A la hora de medir la calidad algunas empresas eligen encuestar a los participantes al final de cada curso.

Resultados: Los resultados de la capacitación deben ser visibles a mediano plazo, por lo menos.

Participación activa de los capacitados: En cualquier curso de capacitación vale la participación activa de los capacitados. Ya sea una capacitación presencial o vía elearning. Los cursos donde habla una sola persona todo el tiempo ya no son productivos.

Teoría y práctica: Toda capacitación de éxito lleva una parte teórica y una práctica donde las personas pongan aunque sea brevemente en práctica los conocimientos absorbidos. Si bien en el momento del curso no se puede realizar por cuestiones de tiempo un ejercicio de práctica el docente puede ofrecer ejemplos en forma verbal de cómo aplicar determinados conceptos en el día a día.

Variación. La capacitación debe incluir opciones variadas de docentes, ejercicios, tipos de dictados e incluso variedad de lugares de dictado. Esta característica de la capacitación ayuda a mantener la atención de las personas a que no se convierte en algo monótono, aburrido y soporífero.

Experticia del docente: La capacitación del responsable en dictar los cursos o de quien diseña el plan de capacitación de una empresa es vital. Esta es una de las características más importantes para el éxito de la capacitación en la empresa. Muchas empresas eligen profesionalmente con miles de horas de dictado de cursos en su trayectoria o títulos en pedagogía o docencia.

Diseño previo: El diseño de la capacitación que involucre las distintas etapas: relevamiento de necesidades de capacitación, forma de dictado, docente, programa, temario, objetivos, medición es vital ante del lanzamiento de la misma.

Necesidades de capacitación

Valenzuela (2017) Detectar las necesidades de capacitación nos permite que la empresa no corra el riesgo de equivocarse al ofrecer una capacitación inadecuada, lo cual redundaría en gastos innecesarios, entendiendo que la capacitación es un proceso caro en su valor comercial y que requiere de la distracción de tiempo de la gente para formarse, en lo cual representa una inversión muy importante para las empresas interesadas. (Pg.67)

Gestión de la calidad

Pola (1988), Entendemos por gestión de calidad el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad de una empresa. (Pg.23).

Importancia de gestión de calidad

Santiago (2008), La gestión de calidad se traduce en una búsqueda permanente de la mejora con el objetivo de situarnos en una posición ventajosa, adquiriendo un posicionamiento estratégico en nuestro sector, ya hoy en día buscamos productos certificados por sellos de calidad. Esperemos que lo que pagamos por ello vayan en proporcionar a su durabilidad, a su usabilidad e incluso a la satisfacción que nos proporcione lo que hemos comprado. A veces asumimos que la calidad es cara. Pero

no es más caro comprar algo que luego no me sirva o me satisfaga menos de lo esperado. Muchas veces culpamos a los sistemas de calidad de generar más trabajo, más tramites y más problemas en el funcionamiento de una empresa. Pero un sistema bien gestionado en continuo funcionamiento y revisión evita multitud de faltos a la empresa y posibles reclamaciones de clientes. (Pg.24)

Características de la gestión de calidad.

Cano (2014), Un sistema de gestión de calidad basado en la norma UNE 9000:2008 demuestra al cliente y al mercado que una organización desarrollo su actividad con el objetivo de garantizar la satisfacción del cliente, basándose en la aplicación del ciclo de mejora continua y la gestión de procesos.

Las principales características de un Sistema de Gestión de Calidad son las siguientes:

Sistemas ISO9001: personalizados 100% a las necesidades de cada cliente y a su actividad, diseñando nuevos procesos, indicadores y operativas o adaptando los ya existente.

Gestiona y controla los procesos: Se define a las actividades o procesos (diseño, prestación del servicio, formación, compras) desarrollados por la organización y su interacción con el resto de los procesos.

Garantiza el cumplimiento: Son los requisitos de los clientes al ser elemento de entrada para el diseño y definición de los procesos productivos.

Relación y control: Es el objetivo de garantizar la correcta prestación del servicio a los proveedores.

Seguimiento y medición: Son indicadores diseñados para los procesos, base para el análisis de la eficacia y eficiencia del sistema de cara a la mejora del mismo.

Beneficios de la gestión de calidad

John (2018), Su uso puede generar una mayor eficacia y un estimular anímicamente a los empleados y hasta dotar a una empresa con reconocimiento internacional ya por eso solo son algunas de las ventajas.

Un sistema de gestión de calidad abarca un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre si y promueven un buen cumplimiento de los requisitos de la calidad en una organización, esto contribuye que los productos, servicios y todos los procesos relacionados a ellos cumplan con las condiciones que se les exige. (Pg.37)

Principios de la gestión de calidad

Madriz (2015), Los principios de la gestión de calidad son aquellos que toda organización ha de seguir si quiere obtener los beneficios esperados. De nada sirve que una organización implante un sistema de gestión de calidad que cumpla con el requerimiento detallado en la norma ISO 9001 si no sigue los principios de gestión de calidad.

Los 8 principios de gestión de calidad son los siguientes:

Principios de la Gestión de Calidad

Hurtado, Bustamante y Valencia (2008), nos indican que existe ocho principios relacionados a la gestión de calidad y son: (p.18)

Principio 1: Enfoque del cliente. - La organización se debe de enfocar sus clientes, y más aún en satisfacer las necesidades actuales y futuras del cliente, es decir la organización debe esforzarse y ofrecer productos o servicios que superen las expectativas, ya que hoy en día los clientes son más exigentes. Las actividades más relevantes son: mejorar la entrega de los productos, presentación, precio, etc, y evaluar la satisfacción del cliente y proceder los resultados.

(Yudi, 2007), nos dice además que el enfoque de cliente:

“Toda organización debe saber cómo cubrir las necesidades del cliente, es por ello que se debe de definir el de cómo se detecta las necesidades y de cómo se van a llevar a cabo en el interior de la organización”, (p.29), en otras palabras, la organización debe preocuparse en cumplir A sus clientes y además en cumplir sus satisfacciones actuales y futuras.

Hay que tomar en cuenta que, para el enfoque del cliente, se tiene que llevar o seguir los siguientes pasos:

Conocer quiénes son nuestro cliente

Verificar lo que necesita y desea el cliente

Conseguir que toda la empresa debe conocer los requisitos y necesidades del cliente

Principio 2: Liderazgo. – este principio afecta muchas veces a la organización, ya que tienen a su cargo a la persona, pero hay que tomar en cuenta que la organización debe de involucrar a su personal para así poder lograr metas trazadas. Las actividades más relevantes son: desarrollar aptitud proactiva, orientar al personal y distribuir al personal y darle libertad para que desarrollen responsabilidades y mando.

(Yudi, 2007), nos indica que el liderazgo es aquellos:

“Líderes que guían a su personal para cumplir la meta y además orientar al logro de los objetivos” (p.29), es decir que ellos o la empresa debe mantener un ambiente bueno, donde va a permitir a que el personal se involucre más para el logro de las metas. Además, este principio tiene las siguientes características:

1. Responsabilidad
2. Capacidad para poder comunicarse
3. Capacidad para poder establecer metas y objetivos
4. Compromiso
5. Habilidades sociales
6. Entusiasmo
7. Crece y hace crecer a su personal, etc.

Principio 3: Participación del personal. - el personal es la esencia de la empresa y que su conocimiento y habilidades sean usadas para el beneficio de la empresa, y todo esto se dará con la motivación. Las actividades más relevantes son: compartir entre compañeros de trabajo, indagación de oportunidades, etc.

(Yudi, 2007) nos indica que la participación del personal es:

“El eje central de la empresa, donde deben afrontar y cumplir el compromiso, la cual va a permitir que sus habilidades sean usadas para el beneficio de cumplir los objetivos y además la satisfacción del cliente” (p.161). Los beneficios que tiene son:

1. Motivación del personal
2. Aumenta la capacidad de innovación y creatividad
3. Participación y contribución del personal en la empresa
4. Valoración por su trabajo

Principio 4: Enfoque basado en proceso. – este principio está orientado a todos los procesos que realiza la empresa, la cual permite identificar los problemas y la solución de esos problemas, hay que toma en cuenta que hay un diagrama que puede ayudar mucho a la empresa, y es el “diagrama de tortuga”, en la cual este esquema tiene forma de un animal, que sirve para visualizar la estructura de los procesos que realiza la empresa, está compuesto por el cuerpo que va a representar los procesos, las patas que va estar constituida por las interrogantes de : como, con qué y con quienes, la cabeza está relacionado con los elementos de entrada y la cola va a representar los resultados.

(Yudi, 2007), nos indica que el enfoque de procesos es:

“Cuando la organización alcanza los resultados propuestos, cuando la empresa identifica los procesos que lo conforman, como controles, y recursos” (p.161), es decir cuando se cumpla todo eso se puede hablar de una gestión de proceso.

Hay que considerar que la empresa debe prestar atención en lo siguiente:

1. El control, la medición y la obtención de resultados
2. Mejora continua en los procesos
3. Planificar los procesos
4. Cumplimiento de los requisitos de cada proceso

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión. - esto nos quiere decir que este enfoque se debe de identificar, gestionar los procesos que contribuye una gestión buena, que contribuya la eficiencia y eficacia, para lograr los objetivos, nos afirma (Yudi, 2007) (p.162). Los siguientes actos son: construir un sistema eficaz y

modificar cada tiempo el sistema.

Principio 6: Mejora continua. - esto nos quiere decir que para tener una mejora continua debemos de basarnos en el ciclo de Deming que nos habla hacer de planificar, desarrollar, controlar y actuar, para así tener mejoras y no daños. Se recomienda lo siguiente: Realizar auditorías, tener capacitaciones, inculcar a los trabajadores y prepararlos para una mejora continua, nos afirma (Yudi, 2007) (p.162)

Pero además este enfoque tiene una serie de características:

1. Implica inversión
2. Los empleados deben conocer todo lo necesario para así cumplir la satisfacción
3. Retroalimentación
4. Mejoría en la empresa
5. Implantar procesos de mejora, etc.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, Esto nos quiere decir que este enfoque “estará basado en los datos y la información que proporcione la empresa” 8p.162), nos indica (Yudi, 2007) . Los actos que intervienen son: analizar los datos de las técnicas, realizar un balance de lo que sucede en la empresa.

Las ventajas que tiene este enfoque son:

1. Capacidad para revisar, cuestionar y rectificar las decisiones
2. Capacidad para demostrar la efectividad de dichas decisiones
3. Tomar decisiones bien informadas

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosa con el proveedor. - esto nos quiere decir “relación entre una organización y el proveedor generará y aumentará la capacidad de ambos” (p.162), nos indica (Yudi, 2007). Es muy necesario desarrollar alianzas para ser más competitivos y mejorar la productividad y rentabilidad. Los actos más relevantes son: escoger proveedores, crear relaciones con los proveedores, reunir con los proveedores para poder identificar las necesidades del cliente, etc.

Teoría de la gestión de calidad

Soto (2016), La gestión de calidad es una estrategia de gestión desarrollada en las décadas de 1950 y 1960 por las industrias japonesas, a partir de las practicas promovidas por el experto en materia de control de calidad, también conocido, en ese país como “Círculos de Deming” y Joseph juran. La TQM está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores desde la manufactura a la educación, el gobierno y las industrias d servicios.(pg.45)

Planificación de la calidad.

Pola (1988), La planificación de la calidad corresponde a la primera etapa de lo que hemos definido como gestión de la calidad. Una buena gestión consiste precisamente en llevar a cabo las tres etapas siguientes: **(Pg.23)**.

1. Planificar el futuro.
2. Organizar los recursos.
3. Controlar los resultados.

Pola (1988), La planificación de la calidad abarca a los tres primeros aspectos que señalamos en la introducción de este tema y que podemos resumir así: **(Pg.23)**.

1. Definir las políticas de calidad.
2. Generar los objetivos.
3. Establecer las estrategias para alcanzar dichos objetivos.

Introducción a las normas ISO 9000 I.

Cortes (2017), ISO (International Organization for Standard) es una organización independiente no gubernamental. Cuenta con 163 organismos nacionales de normalización, a través de sus miembros que reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollo estrategias basadas en el consenso, comercializa Normas Internacionales voluntarias y relevantes que apoyan la innovación y aporte soluciones a los retos globales. La organización internacional para la normalización tiene sus orígenes en la federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926-1939), De 1934 a 1946, el comité coordinador de las naciones unidas para la normalización (UNSCC) actuó como organización interina. **Cortes, 2017, Pg.29**).

Normas ISO 9000

Arenas (2009), La familia de normas ISO 9000 ha sido desarrollada para ayudar a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, e implementar y operar de forma efectiva, sistemas de gestión de la calidad (en inglés QMS, qualitymanagementsystems). La familia de normas ISO 9000 está formada por 4 normas: **(Pg.35)**.

ISO 9000:2015. Denominada “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”. Describe los conceptos y principios fundamentales para la gestión de la calidad que son universalmente aplicables a:

1. Las organizaciones que buscan el éxito sostenido por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad.
2. Los clientes que buscan la confianza en la capacidad de una organización para proporcionar regularmente productos y servicios conformes a sus requisitos.
3. Las organizaciones que buscan la confianza en su cadena de suministros en que sus requisitos para los productos y servicios se cumplirán.
4. Las organizaciones y las partes interesadas que buscan mejorar la comunicación mediante el entendimiento común del vocabulario utilizado en la gestión de calidad.
5. Las organizaciones que realizan evaluaciones de la conformidad frente a los requisitos de la Norma ISO 9001.

Fija los fundamentos de un Sistema de gestión de la calidad, y especifica la terminología a utilizar en los mismos. Sustituye a la ISO 9000:2008 “Fundamentos y vocabulario” que actualizaba a la versión de 2005 a partir de su antecesora ISO 9000:2000 y anteriormente desarrollada partiendo de 2 normas anteriores 8402:1994 “Vocabulario” e ISO 9000-1:1994 “Selección y uso”. (Pg.35).

¿Cuáles son los beneficios de la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad?

Arroyo (2016), 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 crecimiento en el mercado de manera competitiva. Tenemos que tener claro que la implantación de esta norma aportara beneficios tanto

a las pequeñas como a las grandes empresas para poder disfrutar de unos excelentes Sistema de Gestión de Calidad que le ayudaran 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, son:

1. Promueve una mayor participación de los empleados.
2. Permitir mejorar la imagen y credibilidad antes terceros.
3. Logra maximizar la satisfacción de los clientes.
4. Fomenta una cultura en la mejora continua.

ESTRATEGIAS DE LAS NORMAS ISO 9000

La gran aceptación que las normas ISO 9000 han tenido a lo largo de estos años se debe fundamentalmente a 5 factores, que son los que determinan su estrategia:

1. Proporcionar un claro entendimiento del papel que la calidad juega dentro de una organización.
2. Minimizar el número dentro de la propia familia de Normas ISO 9000.
3. Minimizar el número de normas desarrolladas externamente al organismo ISO (El comité técnico ISO/TC 176 Gestión y aseguramiento de la calidad es el que actualmente desarrolla las normas para tema de gestión de calidad). Esto está dando lugar a la aparición de normas ISO en sustitución de otras normas.
4. Asegurar la integridad de la familia de Normas ISO 9000 para proporcionar un núcleo común tanto para la implantación de los sistemas de calidad, como para su mejora y evaluación.
5. Maximizar la utilidad de la familia de Normas ISO 9000, facilitando su implantación en otros sistemas de gestión. (Pg.47)

III. Hipótesis

Esta investigación titulada Caracterización de la Capacitación de la Gestión de Calidad, en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Comercio, Sector abarrotes, Caso: Distribuidora “Dex Aurelio, San Vicente, Cañete 2019.

Según Hernández (2014), nos dice que el enfoque cuantitativo “se someten a pruebas basados a la realidad (p.117), es decir cuando se implementa un diseño de investigación, se recolectan datos con uno o varios instrumentos de medición, y se van a analizar e interpretar los datos propuestos. Ya que esta investigación es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, como es un nivel descriptivo solo se deberá formular hipótesis cuando se pretenda predecir un hecho o cifra. (p.23)

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

4.1 Diseño de investigación

Tipo de investigación: cuantitativa

La investigación será cuantitativa, Hernández Sampieri (2014), nos dice que la investigación cuantitativa “Ofrecerá la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorgando el control sobre los fenómenos, así como en conteos y magnitudes” (p.15).

Pero además facilita la comparación entre estudios similares. Este tipo de investigación son las más usadas, ya que están basadas en números y estadísticas, esto establece hipótesis que involucra variables y por ende buscan establecer una relación causal.

Nivel de Investigación: Descriptiva

El tipo de investigación será de nivel descriptivo, porque: “Describe lo que es, con respecto a las cualidades de estudio, recopilando información respecto a las dos variables”. (p.124), nos afirma (Gutiérrez 1998), además busca describir e identificar las características del universo, es decir busca describir las características de la capacitación para la gestión de calidad, en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Comercio, Sector Abarrotes, Caso: Distribuidora “Dex Aurelio”, San Vicente, Cañete 2019.

Diseño de la Investigación: no experimental-transversal

Para desarrollar este presente trabajo de investigación se utilizara un diseño No experimental – transversal (Toro, 2007), nos dice que “Este diseño busca establecer el grado de relación en las variables” (p.103), es decir que no variará, se recolectará datos en un solo momento y en un tiempo determinado y porque el estudio estará basado en la relación de la variable capacitación y gestión de calidad,.

Se toma en cuenta que:

La investigación fue no experimental porque la variable capacitación para la gestión de calidad, se estudió como tal se presenta en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Comercio, Caso: Distribuidora “Dex Aurelio”, San Vicente, Cañete 2019.

4.2 Población y muestra

Según Hernández (2008), nos define a la población como: “EL conjunto de todos los casos a la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común”. La población está conformada por todas las MYPE del rubro comercio, San Vicente, Cañete 2019, pero en el desarrollo de la investigación se tomara en cuenta una sola empresa, que es la empresa Distribuidora Dex Aurelio.

Muestra

Según Hernández (2014), nos define que la muestra es “Un producto de la población, la cual recolectara datos y que tiene que definirse y delimitarse” (p.173). La muestra es no probabilística, se tomara como referencia caso de estudio: Distribuidora Dex Aurelio, el cual se aplicara la encuesta a los 12 trabajadores de la empresa.

4.3 Definición y Categorización de la variable

Primera variable: Capacitación

Gonzales (2013), La capacitación o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conducta de su personal. (Pg. 13).

Segunda variable: Gestión de Calidad

Pola (1988) Entendemos por gestión de calidad el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función de una empresa. (Pg.23).

1.1 Definición y operacionalización de variables e indicadores

"Caracterización de la Capacitación para la Gestión de Calidad, en las micro y pequeña empresas, Sector comercio, Rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019						
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
CAPACITACION	Gonzales (2013), La capacitación o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conducta de su personal. (Pg. 13)	La dimensión de características de capacitación se medirá con su indicador que es: Aprendizaje, habilidades, eficacia y nuevos puestos.	Aprendizaje	Conocimiento	¿La empresa realiza capacitaciones para mejorar el conocimiento al cargo que ocupa?	NOMINAL (SI) (NO)
				Competencia	¿Desarrolla evaluaciones la distribuidora para medir la capacidad de cada trabajador?	
				Trabajo en equipo	¿La empresa Dex Aurelio fomenta la participación de sus trabajadores, para el logro de las metas?	
			Habilidades	Vocación profesional	¿La empresa evalúa a cada trabajador de acuerdo al perfil establecido para el área de trabajo?	
				Pensamiento creativo	¿La empresa fomenta a que el trabajador desarrolle nuevas ideas ?	
				Resolución de problemas	¿La empresa Dex Aurelio permite la aportación del los trabajadores dentro del proceso de decisiones?	
			Actitudes	Motivación	¿La empresa reconoce el buen desempeño del personal dentro del trabajo?	
				Iniciativa	¿Brinda oportunidades la empresa para proponer mejoras dentro de la distribuidora?	
				Desempeño	¿La empresa evalúa el rendimiento laboral?	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
GESTION DE CALIDAD	Pola (1988) Entendemos por gestión de calidad el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función de una empresa. (Pg.23)	La dimensión de principios de gestión de calidad se medirá con su indicador que es: enfoque del cliente, enfoque de proceso, mejora continua y relación con el proveedor.	Enfoque al cliente	Necesidades	La distribuidora cumple con las necesidades de los cliente	Escala de Likert 1.Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.Deacuerdo 5.Totalmente de acuerdo
				Satisfacción	La empresa evalúa la satisfacción de sus cliente	
			Liderazgo	Orientación al personal	La empresa orienta al trabajador para el logro de los objetivos	
				Ambiente interno	La distribuidora brinda un buen ambiente laboral a sus trabajadores	
			Participación del personal	Compromiso	La empresa se compromete en brindar una mejora continua en los servicios de distribución	
				Habilidades	La empresa deja que sus trabajadores desarrollen sus habilidades dentro de la empresa	
				Motivación	La empresa motiva a sus trabajadores para el logro de las metas	

1.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el recojo de información de la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta.

El instrumento que se utilizó es el cuestionario.

1.3 Plan de análisis

Para el plan de análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo con elaboración de cuadros comparativos y gráficos, se utilizarán el aplicativo office Microsoft, Word, Excel.

1.4 Matriz de consistencia:

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
¿Cuáles son las características de la capacitación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresa sector comercio rubro abarrotes Caso Dex Aurelio San Vicente, Cañete, 2019?	O. General	Según Hernández (2014), nos dice que el enfoque cuantitativo “se someten a pruebas basados a la realidad (p.117), es decir cuando se implementa un diseño de investigación, se recolectan datos con uno o varios instrumentos de medición, y se van a analizar e interpretar los datos propuestos. Ya que esta investigación es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, como es un nivel descriptivo solo se deberá formular hipótesis cuando se pretenda predecir un hecho o cifra. (p.23)	CAPACITACION	Diseño de la investigación
	Determinar las características de la capacitación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresa sector comercio, rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019			No experimental
	O. Especifico			transversal
	Identificar las características de la capacitación para las micro y pequeñas empresa sector comercio, rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019			Tipo de investigación
	Un enfoque cuantitativo			
	Describir los características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresa sector comercio rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019			Nivel de investigación
			Descriptivo	
			Técnica	
			Encuesta	
			Instrumento	
	Cuestionario			
	Población			
	Se considera todas la empresa MYPE dedicada al sector comercio			
	Muestra			
	Los 12 trabajadores de la empresa			
			GESTION DE CALIDAD	

1.5 Principios éticos para la investigación – versión 002 aprobado por acuerdo del consejo universitario resolución N 0973 – 2019 – Q – Uladech Católica, de fecha 16 de Agosto del 2019

De acuerdo a las consideraciones éticas, resaltado por la universidad los Ángeles se Chimbote son los siguientes:

Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección. Este principio no solamente implicara que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada.

Beneficencia y no maleficencia. – Se debe asegurar el bienestar de las personas que participen en la investigación. Ya que la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimientos, no den lugar o toleren practicas injustas. El investigador esta también obligado a tratar equitativamente a quienes participen en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica. – La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

Consentimiento informado y expreso. – En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y especifica; mediante la cual las personas como sujeto investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

2. RESULTADOS

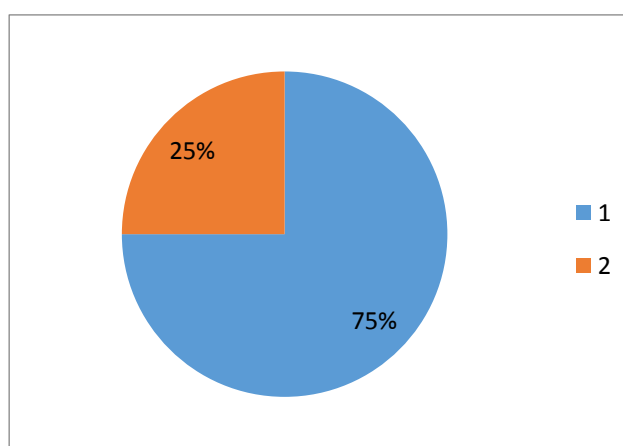
2.1 Resultados

CAPACITACION

TABLA 1. CAPACITACIONES PARA MEJORA DE CONOCIMIENTO RESPECTO AL CARGO

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

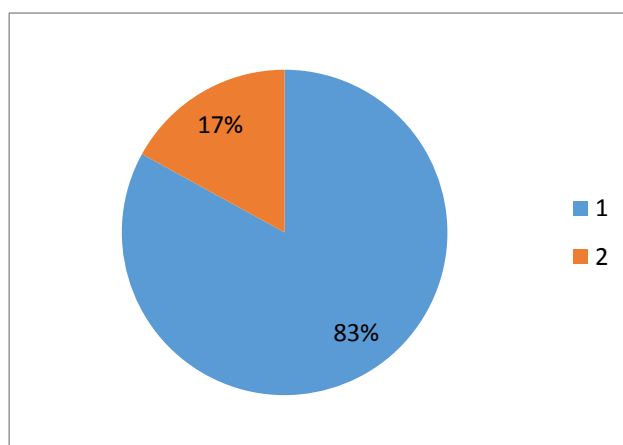
Grafico 1. ¿La empresa realiza capacitaciones para mejorar el conocimiento al cargo que ocupa?

INTERPRETACION: Como se observa en el tabla 1 grafico 1, de un total de 12 trabajadores de la MYPE del sector comercio – rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019, el 75% (9 trabajadores) considera que la empresa si realiza capacitaciones para mejorar el conocimiento al cargo que ocupa, mientras que el 25% (3 trabajadores) indica que no.

TABLA 2. Evaluación para medir la capacidad del trabajador

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. ¿Desarrolla evaluaciones la distribuidora para medir la capacidad de cada trabajador?

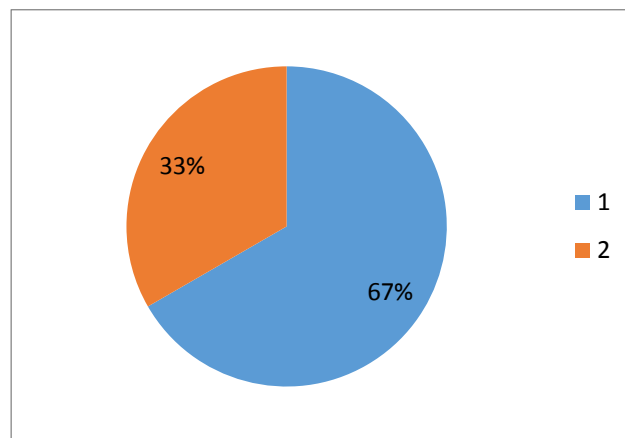
Interpretación:

Como se observa en el tabla 1 gráfico 1, de un total de 12 trabajadores de la MYPE del sector comercio – rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019, el 83% (10 trabajadores) consideran que si desarrolla evaluaciones la distribuidora para medir la capacidad de cada personal, mientras que un 17% (2 trabajadores) indican que no.

Tabla 3. Participación del personal para lograr las metas

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	8	67%
NO	4	33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3. ¿La empresa Dex Aurelio fomenta la participación de los trabajadores, para el logro de las metas?

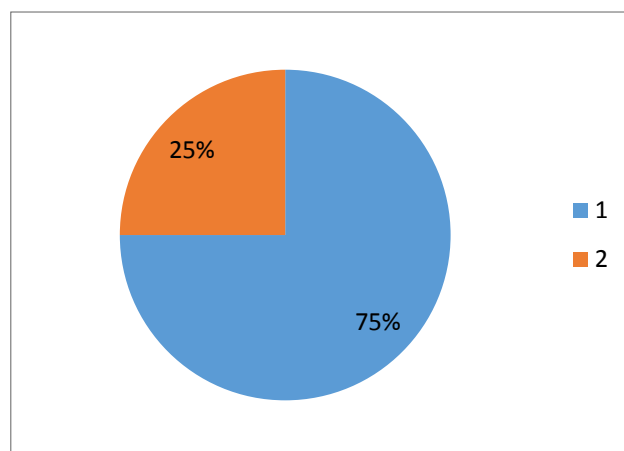
Interpretación:

Como se observa en el tabla 1 gráfico 1, de un total de 12 trabajadores de la MYPE del sector comercio – rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019, el 67% (8 trabajadores) consideran que si fomenta la participación del personal para el logro de las metas, mientras que el 33% (4 trabajadores) indican que no.

Tabla 4. Evaluación al personal respecto al perfil

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Grafica 4¿La empresa evalúa a cada personal de acuerdo al perfil establecido para el área de trabajo?

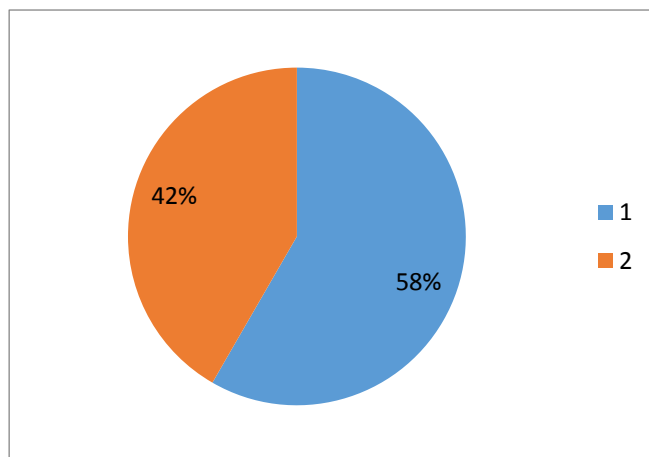
Interpretación:

Como se observa en el tabla 1 grafico 1, de un total de 12 trabajadores de la MYPE del sector comercio – rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019, el 75% (9 trabajadores) consideran que si desarrolla evaluaciones la distribuidora para medir la capacidad de cada personal, mientras que un 25% (3 trabajadores) indican que no.

Tabla 5. Desarrollo de nuevas ideas

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	7	58%
NO	5	42%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5. ¿La empresa fomenta a que los trabajadores desarrollen nuevas ideas?

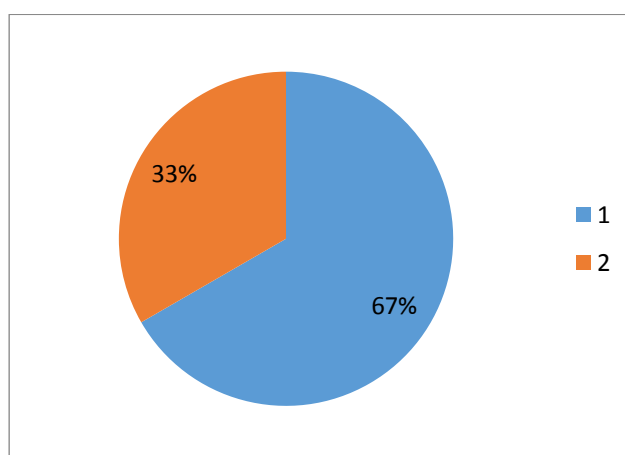
Interpretación:

Como se observa en el tabla 1 gráfico 1, de un total de 12 trabajadores de la MYPE del sector comercio – rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019, el 58% (7 trabajadores) consideran que si desarrolla evaluaciones la distribuidora para medir la capacidad de cada personal, mientras que un 42% (5 trabajadores) indican que no.

Tabla 6. Aportación para el proceso de decisiones

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	8	67%
NO	4	33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6. ¿La empresa Dex Aurelio permite la aportación del trabajador dentro del proceso de decisiones?

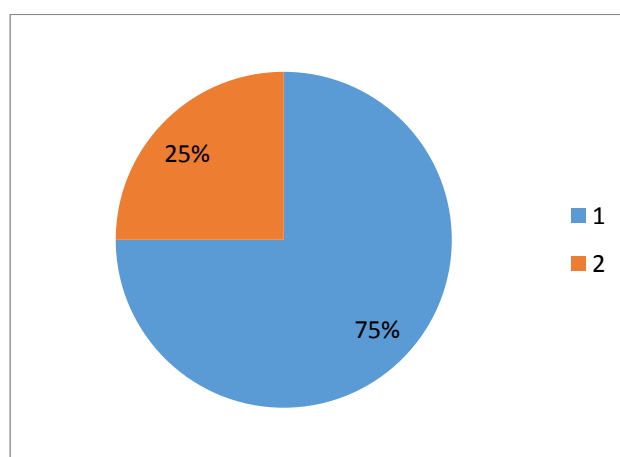
Interpretación:

Como se observa en el tabla 1 gráfico 1, de un total de 12 trabajadores de la MYPE del sector comercio – rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019, el 63% (8 trabajadores) consideran que si desarrolla evaluaciones la distribuidora para medir la capacidad de cada personal, mientras que un 33% (4 trabajadores) indican que no.

Tabla 7. Reconocimiento por el buen desempeño del trabajador

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

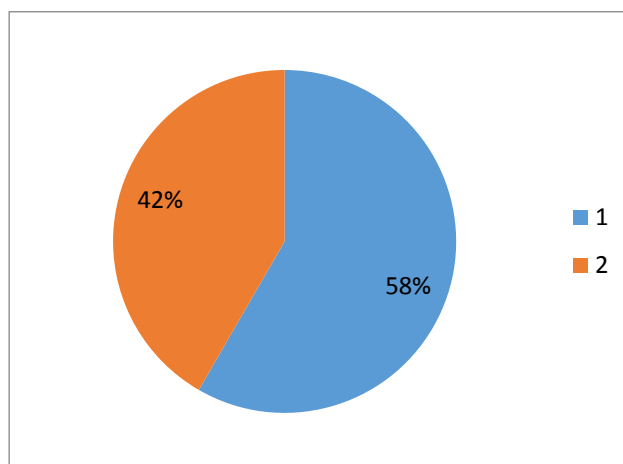
Gráfico 7. ¿La empresa reconoce el buen desempeño del personal dentro del trabajo?**Interpretación:**

Como se observa en el tabla 1 gráfico 1, de un total de 12 trabajadores de la MYPE del sector comercio – rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019, el 75% (9 trabajadores) consideran que si desarrolla evaluaciones la distribuidora para medir la capacidad de cada personal, mientras que un 25% (3 trabajadores) indican que no.

Tabla 8. Oportunidades para proponer mejoras

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	7	58%
NO	5	42%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8. ¿Brinda oportunidades la empresa para proponer mejoras dentro de la distribuidora?

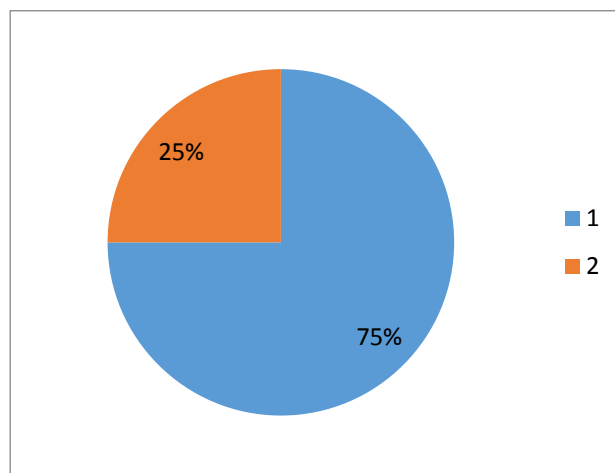
Interpretación:

Como se observa en el tabla 1 gráfico 1, de un total de 12 trabajadores de la MYPE del sector comercio – rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019, el 58% (7 trabajadores) consideran que si desarrolla evaluaciones la distribuidora para medir la capacidad de cada personal, mientras que un 42% (5 trabajadores) indican que no.

Tabla 9. Evaluación del rendimiento laboral

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9. ¿La empresa evalúa el rendimiento laboral?**Interpretación:**

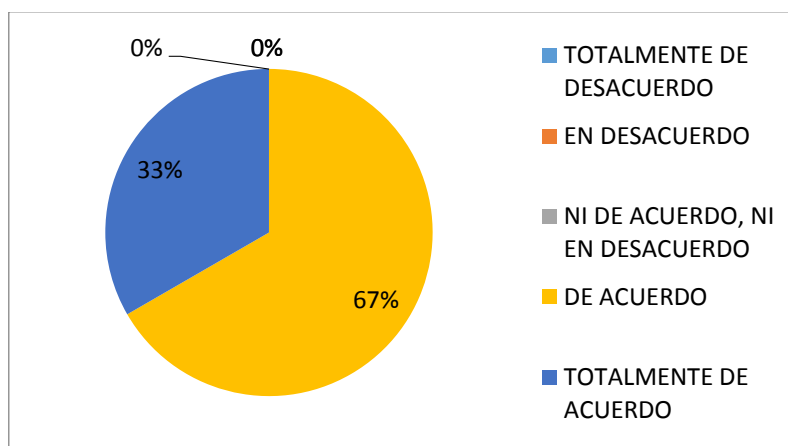
Como se observa en el tabla 1 gráfico 1, de un total de 12 trabajadores de la MYPE del sector comercio – rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019, el 75% (9 trabajadores) consideran que si desarrolla evaluaciones la distribuidora para medir la capacidad de cada personal, mientras que un 25% (3 trabajadores) indican que no.

GESTION DE CALIDAD

Tabla 10. Necesidades de los clientes

ESCALA DE LIKERT	POBLACION	%
TOTALMENTE DE DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	0	0%
DE ACUERDO	8	67%
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10. ¿La distribuidora cumple con las necesidades de los cliente?

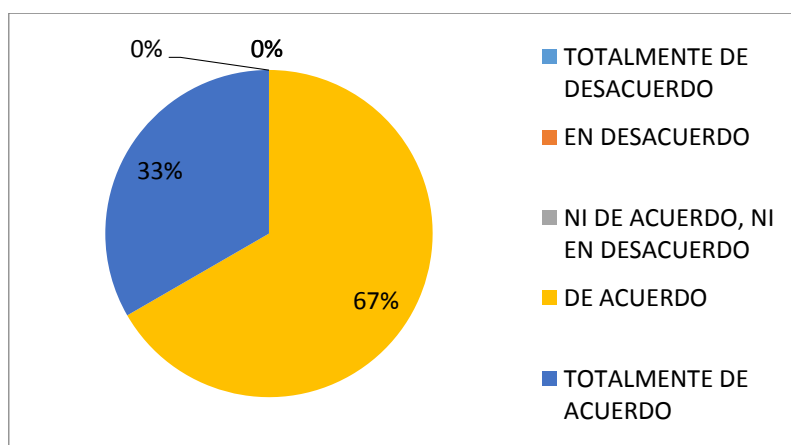
Interpretación:

Como se observa en el tabla 1 gráfico 1, de un total de 12 trabajadores de la MYPE del sector comercio – rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019, consideran que un 67% (8 trabajadores) están de acuerdo en que la empresa distribuidora cumple con las necesidades de sus clientes y un 33% (4 trabajadores), consideran totalmente de acuerdo.

Tabla 11. Satisfacción de los clientes

ESCALA DE LIKERT	POBLACION	%
TOTALMENTE DE DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	0	0%
DE ACUERDO	8	67%
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11. ¿La empresa evalúa la satisfacción de sus clientes?

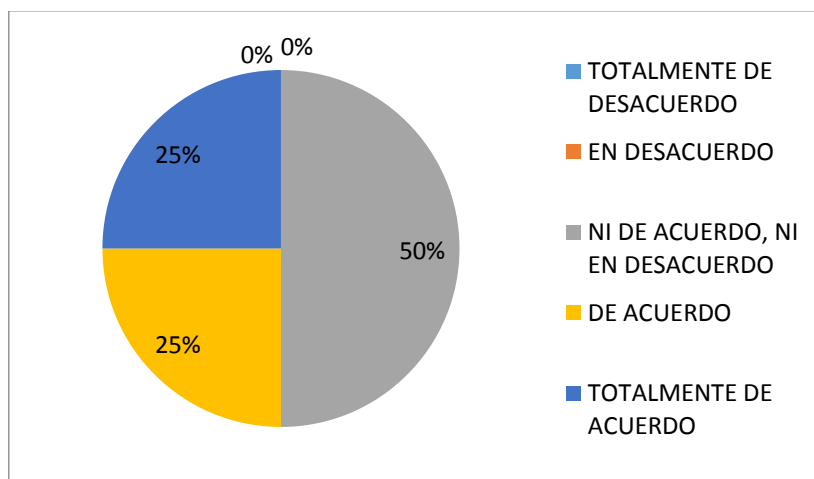
Interpretación:

Como se observa en el tabla 1 gráfico 1, de un total de 12 trabajadores de la MYPE del sector comercio – rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019, consideran que un 66.67% (8 trabajadores) están totalmente de acuerdo en que la empresa distribuidora cumple con las necesidades de sus clientes y un 33.33% (4 trabajadores), consideran totalmente de acuerdo.

Tabla 12. Logros y objetivos del trabajador

ESCALA DE LIKERT	POBLACION	%
TOTALMENTE DE DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	6	50%
DE ACUERDO	3	25%
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

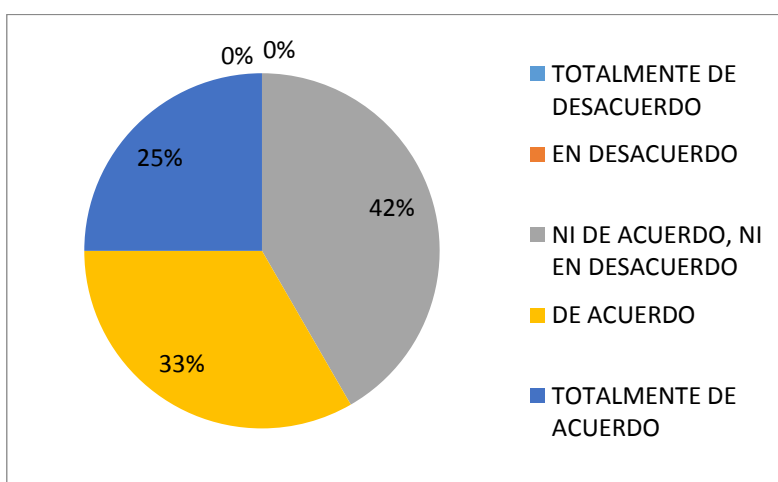
Gráfico 12. ¿La empresa orienta al trabajador para el logro de los objetivos?**Interpretación:**

Como se observa en el tabla 1 gráfico 1, de un total de 12 trabajadores de la MYPE del sector comercio – rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019, consideran que un 42% (5 trabajadores) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, un 33% (4 trabajadores) están de acuerdo, y un 25% (3 trabajadores) consideran totalmente de acuerdo.

Tabla 13: Clima laboral

ESCALA DE LIKERT	POBLACION	%
TOTALMENTE DE DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	5	42%
DE ACUERDO	4	33%
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13. ¿La distribuidora brinda un buen ambiente laboral a sus trabajadores?

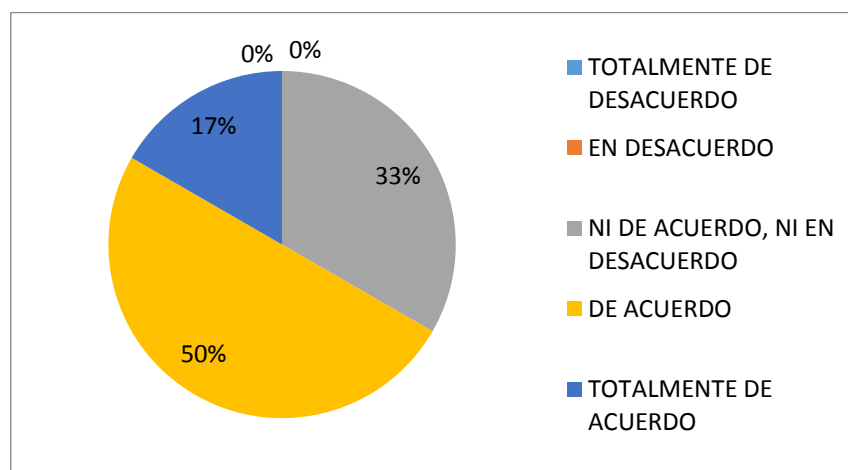
Interpretación:

Como se observa en el tabla 1 gráfico 1, de un total de 12 trabajadores de la MYPE del sector comercio – rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019, consideran que un 42% (5 trabajadores) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, un 33% (4 trabajadores) están de acuerdo, y un 25% (3 trabajadores) están totalmente de acuerdo.

Tabla 14. Mejora continua en servicios

ESCALA DE LIKERT	POBLACION	%
TOTALMENTE DE DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	33%
DE ACUERDO	6	50%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14. ¿La empresa se compromete en brindar una mejora continua en los servicios de distribución?

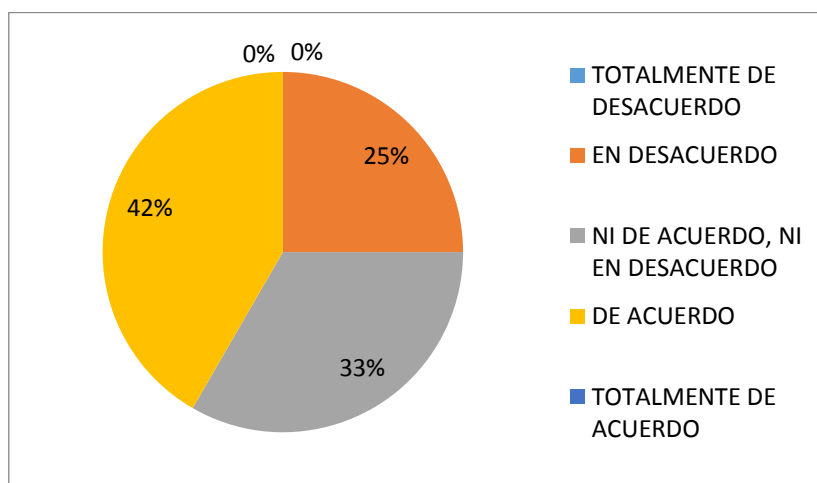
Interpretación:

Como se observa en el tabla 1 gráfico 1, de un total de 12 trabajadores de la MYPE del sector comercio – rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019, consideran que un 33% (4 trabajadores) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, un 50% (6 trabajadores) están de acuerdo y un 17% (2 trabajadores) están totalmente de acuerdo.

Tabla 15. Desarrollar habilidades

ESCALA DE LIKERT	POBLACION	%
TOTALMENTE DE DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	3	25%
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	33%
DE ACUERDO	5	42%
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15. ¿La empresa deja que sus trabajadores desarrollen sus habilidades dentro de la empresa?

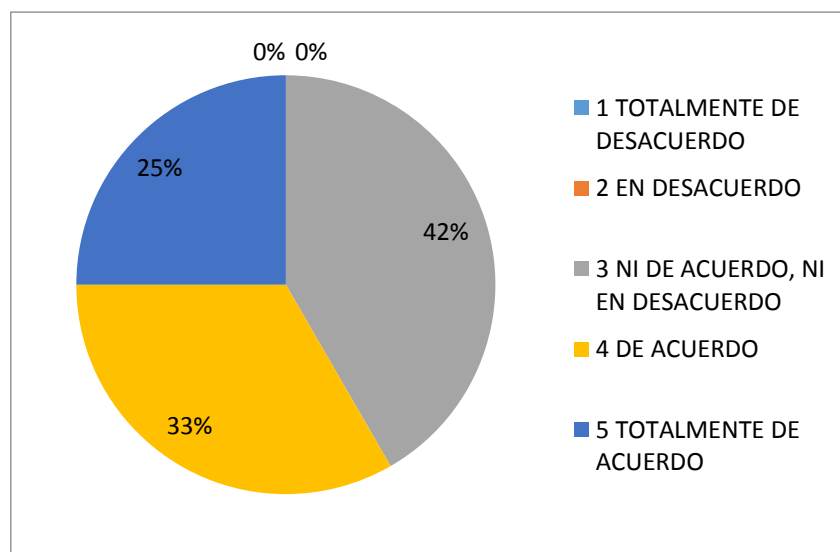
Interpretación:

Como se observa en el tabla 1 gráfico 1, de un total de 12 trabajadores de la MYPE del sector comercio – rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019, consideran que un 25% (3 trabajadores) están en desacuerdo, un 33% (4 trabajadores) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y un 42% (5 trabajadores) están de acuerdo.

Tabla 16: Motivación para el logro de metas

ESCALA DE LIKERT	POBLACION	%
TOTALMENTE DE DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	5	42%
DE ACUERDO	4	33%
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16. ¿La empresa motiva a sus trabajadores para el logro de las metas?**Interpretación:**

Como se observa en el gráfico 1 tabla 1, de un total de 12 trabajadores de la MYPE del sector comercio – rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019, consideran que un 42% (5 trabajadores) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, un 32% (4 trabajadores) están de acuerdo y un 25% (3 trabajadores) están totalmente de acuerdo

5.2 Análisis de resultados

Según el objetivo general. Determinar las características de la capacitación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresa sector comercio, rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019. Los resultados mostrados en la tabla 7 (75% de 9 trabajadores = SI) y la tabla 14 (50% de 6 trabajadores = están de acuerdo) se puede demostrar que en la capacitación para la gestión de calidad son aplicables dentro de la MYPE permitiendo conocer las características de la capacitación y las característica de la gestión de calidad que se emplea, siendo así estos datos comparados por Santiago (2019), su tesis titulada: “Gestión de calidad en la capacitación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de electrodomésticos en el distrito de huaras 2018, quien tuvo como conclusión buenos resultados en la gestión de calidad y la capacitación laboral ya que estos son aplicados para la competitividad en el mercado, con estos resultados se afirma que la característica de la capacitación y la característica de la gestión de calidad si se aplican correctamente, contribuye para la mejora y competitividad de la MYPE, además Gómez (2013) en su principio de mejora continua indica que para una mejora continua debemos de basarnos en el ciclo de Deming que no habla de planificar, desarrollar, controlar y actuar, para así tener mejoras y no daños. Se recomienda lo siguiente: Realizar auditorías, tener capacitaciones, inculcar a los trabajadores y prepararlos para una mejora continua.

Según el objetivo específico: Identificar las características de la capacitación para las micro y pequeñas empresa sector comercio, rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019. Los resultados mostrados en la tabla 3 se puede demostrar que (67% de 8 trabajadores = sí) consideran que si fomenta la

participación del personal para el logro de las metas, siendo así estos datos comparados con Aparicio (2019) “Caracterización de capacitación y motivación laboral en las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura año 2019. Nos dice que se identificó que el personal se siente cómodo con el puesto que desempeña, ya que obtuvo una orientación previa al momento que ingreso a laborar, ayudándole así a la participación para lograr metas propuestas por parte de la empresa y al mismo modo permitiéndole tener confianza en su desempeño laboral, por otro lado Chávez (2002), nos dice que el aprendizaje a través de la capacitación es de vital importancia ya que a través de este los trabajadores se preparan para desempeñar sus actividades eficientemente y desarrollan habilidades y actitudes para trabajar en equipo, lograr metas y lograr mayor productividad dentro de la organización.

Según el objetivo específico: Describir los características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresa sector comercio rubro abarrotes Caso Dex Aurelio, San Vicente, Cañete, 2019. Los resultados mostrados en la tabla 10 se puede demostrar que un (67% de 8 trabajadores = Totalmente de acuerdo) consideran que la MYPE si cumple con las necesidades de los clientes para poder así satisfacer lo que soliciten a la misma vez está permitiendo conocer los principios de la gestión de calidad que se emplean siendo así estos datos corroborados con lo encontrado por chota (2008) “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las MYPES en el sector comercio rubro distribuidora de abarrotes en el distrito de tumbes, 2017” nos dice que la gestión de calidad en el principal elemento y pieza vital para asegurar la compra, cabe indicar que el elemento busca interrelacionar al cliente y trabajadores es por ello que se manifestó, además que siempre el negocio cumple con la satisfacción y exigencia de los clientes, puesto que

siempre se ofrece un servicio de calidad sintiéndose satisfecho de los productos y servicios ofrecido por la distribuidora, por otro lado Yudi (2007) nos dice que toda organización debe saber cómo cubrir las necesidades del cliente, es por ello que se debe definir como se detecta las necesidades y de cómo se van a llevar a cabo en el interior de la organización, en otras palabras la organización debe preocuparse en cumplir a sus clientes y además en cumplir sus necesidades actuales y futuras.

VI. Conclusión

Con respecto al objetivo general: Se concluye que empresa reconoce el buen desempeño del trabajador dentro de su centro laboral, así mismo los trabajadores están de acuerdo que la empresa se comprometa en brindar una mejora continua en los servicios de distribución. Es por ello que la empresa debe de considerar la capacitación de acuerdo a la gestión de calidad, para así el trabajador tenga conocimiento en la labor que se desempeña, con el fin de que cada uno de ellos sepa las fases del proceso de distribución.

Con respecto al objetivo específico 1: Se concluye que la capacitación es importancia para el trabajador, ya que aumentan y desarrollan el aprendizaje, eficacia en el trabajo, adquieren habilidades, conocimiento y actitudes es por ello que la empresa fomenta la participación del personal para el logro de las metas.

Con respecto al objetivo específico 2: Se concluye que los trabajadores están totalmente de acuerdo que la empresa si cumple con las necesidades de los clientes para poder así satisfacer lo que soliciten a la misma vez está permitiendo conocer las características de la gestión de calidad.

6. Referencias bibliográficas

Aparicio (2019) “*Caracterización de capacitación y motivación laboral en las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura año 2019*”; Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11887/CAPACITACION_MYPE_APARICIO_PUPUCHE_MERCEDES_LILIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Álvarez, Freire, Gutiérrez (2017) “*Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*.”

<http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2495/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ARENAS (2009). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*, Editorial ICB, 2015 ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794>

Created from bibliocauladechsp on 2019-10-25 10:11:47; Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5349794&query=gestion%2Bde%2Bla%2Bcalidad>

Arroyo (2016) Los beneficios de la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad; Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/calidad-por-edwards-deming.htm>.

Cano (2014), Características de gestión de calidad; Recuperado de: <https://www.ingenieriaconsultoriaic.es/consultoria/caracter%C3%ADsticas-del-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad/>

Caro, Robles, Sánchez (2010) *Detección de necesidades de capacitación para el área de ventas de cervexpress, de cervecería cuauhtémoc moctezuma de la ciudad de chihuahua*; Recuperado de: <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/C12P10C.pdf>

CENTURION (2016) “*La capacitación del recurso humano en las micros y pequeñas empresas, rubro minimarkets, del distrito de barranca, 2015*”; Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1295/CAPACITACION_VIVES_VEREAO_MAURO_LUCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cortés, José Manuel. *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*, Editorial ICB, 2017. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794>

Created from bibliocauladechsp on 2019-10-25 09:37:52; Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5349794&query=gestion%2Bde%2Bla%2Bcalidad>

CHAVEZ (2018) *Caracterización del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de abarros en el distrito de yarinacocha2018*; Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5521/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_CHAVEZ_GUTIERREZ_LICETH_LAURETTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

GARCIA (2017) *Caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPE comerciales rubro ferreterías del AA.HH. San Pedro. Piura 2017*; Recupado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1901/CAPACITACION_CO MPETITIVIDAD_GARCIA_CALLE_MAGALI_ELITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García (2011) *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*; Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>

GONZALES (2013) *Capacitación es una herramienta de fortalecimiento de las pymes*; Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>

Gómez (2018), Teoría de la administración; Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-administracion/>

Henri Fayol (1841 – 1925) *Teoría de la administración*; Recuperado de: <https://www.aulafacil.com/cursos/administracion/de-empresas/teoria-clasica-de-la-administracion-fayol-l19660>

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

Madriz (2015), Principios de la gestión de calidad; Recuperado de: <http://blogdecalidadiso.es/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Pallares, Vásquez (2017) “*Incidencia de la capacitación en marketing de atracción en las ventas, de la empresa dimovil E.I.R.L de la ciudad de Medellín – Colombia 2016*”; Recuperado de:

<http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/91/1/TESIS%20Pallares%20Ashly%20y%20Vaquez%20%20Jonatan.pdf>

Peña (2015) *La capacitación y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro bodega, del mercado umamarca, distrito de san juan de Miraflores, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2015*; Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/829/FINANCIAMIENTO_C APACITACION PENA CRIOLLO DALILA DEL ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pola, Maseda, Ángel. *Gestión de la calidad*, Marcombo, 1988. ProQuest Ebook Central,

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3181318>

Created from bibliocauladechsp on 2019-10-25 08:08:32.; Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3181318&query=gestion%2Bde%2Bcalidad&ppg=3#> (Pg.23)

Pola, Maseda, Ángel. *Gestión de la calidad*, Marcombo, 1988. ProQuest Ebook Central,

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3181318>

Created from bibliocauladechsp on 2019-10-25 08:31:13: Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3181318&query=gestion%2Bde%2Bcalidad&ppg=3#> (Pg.23)

Santiago (2019) “*Gestión de calidad en la capacitación laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de*

electrodomésticos en el distrito de huaras, 2018; Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11793/CAPACITACION_PLAN_DE_MEJORA_SANTIAGO_LEON_AYDA_TRINIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santiago (2008), Importancia del sistema de gestión de calidad: Recuperado de;

<https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/rosa-leonor-santiago-carrillo.pdf>

Soto (2016) “*Evaluación de impacto de la capacitación, caracterización y una propuesta para la gran empresa privada chilena, 2016*”; Recuperado de:

http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-olea_c/pdfAmont/cs-olea_c.pdf

VÁSQUEZ (2010) *La capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores conserjes de la universidad nacional de san Agustín de Arequipa*; Recuperado de:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6435/Rlquapmh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valenzuela (2017) *Elaborado de un programa de capacitación basado en una detección de necesidades*; Recuperado de:

<http://www.posgradoeinvestigacion.uadec.mx/Documentos/Libros/2017ProgramaCapacitacion.pdf>.

ANEXO N°1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

La presente encuesta está dirigida a los trabajadores de la empresa “Dex Aurelio”, con la finalidad de poder desarrollar el trabajo de investigación: "Caracterización de la Capacitación para la Gestión de Calidad, en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro comercio, Caso: “Distribuidora Dex Aurelio”, Año 2019". A continuación, se presentará un conjunto de opciones en la que se debe marcar con una X, aquella casilla que mejor represente su opinión en cuanto a la Capacitación.

ITEMS

SI	NO
----	----

N ^a	ITEMS	ITEMS	
		SI	NO
	CAPACITACION		
1	¿La empresa realiza capacitaciones para mejorar el conocimiento al cargo que ocupa?		
2	¿Desarrolla evaluaciones la distribuidora para medir la capacidad de cada trabajador?		
3	¿La empresa Dex Aurelio fomenta la participación de sus trabajadores, para el logro de las metas?		
4	¿La empresa evalúa a cada personal de acuerdo al perfil establecido para el área de trabajo?		
5	¿La empresa fomenta a que los trabajadores desarrollen nuevas ideas ?		
6	¿La empresa Dex Aurelio permite la aportación del trabajador dentro del proceso de decisiones?		
7	¿La empresa reconoce el buen desempeño del personal dentro del trabajo?		
8	¿Brinda oportunidades la empresa para proponer mejoras dentro de la distribuidora?		
9	¿La empresa evalúa el rendimiento laboral?		

ANEXO Nº2



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

La presente encuesta está dirigida a los trabajadores de la Empresa “Dex Aurelio”, con la finalidad de poder desarrollar el trabajo de investigación: "Caracterización de la Capacitación para la Gestión de Calidad, en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro comercio, Caso: “Distribuidora Dex Aurelio”, Año 2019". A continuación, se presentará un conjunto de opciones en la que se debe marcar con una X, aquella casilla que mejor represente su opinión en cuanto a la Gestión de calidad

Totalmente de acuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N ^a	ITEMS	ITEMS				
		1	2	3	4	5
	GESTION DE CALIDAD					
1	La distribuidora cumple con las necesidades de los cliente					
2	La empresa evalúa la satisfacción de sus cliente					
3	La empresa orienta al trabajador para el logro de los objetivos					
4	La distribuidora brinda un buen ambiente laboral a sus trabajadores					
5	La empresa se compromete en brindar una mejora continua en los servicios de distribución					
6	La empresa deja que sus trabajadora desarrollen sus habilidades dentro de la empresa					
7	La empresa motiva a sus trabajadores para el logro de las metas					

