



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E  
INGENIERIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACION DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
CAPACITACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR  
COMERCIAL-RUBRO FERRETERÍAS DE LA  
PROVINCIA DE LEONCIO PRADO - TINGO MARÍA,  
PERÍODO 2017.**

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

**AUTOR**

**JARA SIMON MARILYN MERITH**

**ORCID: 0000-0003-3980-0462**

**ASESOR**

**ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA**

**ORCID: 0000-0001-6079-2319**

**CHIMBOTE-PERÙ**

**2022**

## **1. Título de la Tesis**

Caracterización de la Gestión de Calidad y Capacitación de las Mypes  
del sector comercial-rubro Ferreterías de la Provincia de Leoncio Prado -  
Tingo María, Período 2017

## **2. Equipo de trabajo**

AUTORA

JARA SIMON MARILYN MERITH

ORCID:

0000-0003-3980-0462

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

Perú

ASESORA

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

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

Perú

**JURADO**

LEON VIGO MARITZA

ORCID: 0000-0002-1003-0372

PATIÑO NIÑO VICTOR HELIO

ORCID: 0000-0002-4660-9490

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL

ORCID: 0000-0002-6174-4754

### **3. Firma del Jurado y Asesor**

#### **AUTORA**

JARA SIMON MARILYN MERITH

ORCID: 0000-0003-3980-0462

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

Perú

#### **PRESIDENTE**

Mgtr. LEON VIGO MARITZA

ORCID: 0000-0002-1003-0372

#### **MIEMBRO**

Mgtr. PATIÑO NIÑO VICTOR HELIO

ORCID: 0000-0002-4660-9490

#### **MIEMBRO**

Mgtr. LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL

ORCID: 0000-0002- 6174-4754

#### **ASESORA**

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

#### **4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria**

##### **AGRADECIMIENTO**

Doy gracia a Dios, el todo poderoso el cual en forma diaria me da la vida, salud y salvación. Agradezco a mis padres por darme paciencia, espacio y tiempo para realizar esta tesis. Asesora Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero quien me apoyo con rigurosos, valores, principios que me inculcaron en mi persona me siento muy agradecida por ello.

## **DEDICATORIA**

Doy gracias a Dios quien me ha bendecido y me ha permitido a concretar cada objetivo en mi vida. A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y a cada uno de mis maestros por haberme compartido sus conocimientos necesarios correspondientes a mi carrera de Administración de Empresas. A mis padres que han sido la base fundamental en mi vida estudiantil.

## 5. Resumen y abstract

### RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer la caracterización Gestión de Calidad y Capacitación de las mypes del sector comercial-rubro ferreterías de la provincia de Leoncio prado - Tingo María, periodo 2017. Tiene como metodología el diseño no experimental descriptivo. Se emplearon encuestas a los representantes legal de la empresa para identificar los procesos que afectan la gestión de Calidad y la Capacitación de la empresa, para así controlar y monitorear las actividades que requieren hacer énfasis para la mejora. Se escogió una muestra de 18 representantes de las Mypes de una población de 12 conductores del sector comercialización rubro Ferreterías de la Provincia de Leoncio Prado- Tingo María.

Se aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Obteniéndose los resultados. Referente el 25% de los entrevistados señalaron no cree que es un beneficio que la empresa tiene un sistema de gestión de calidad y finalmente indica 50% señalaron que no Cree que existe liderazgo en la empresa de ferreterías.

El 25% de los entrevistados señalaron que no tiene el nivel considera su desempeño, asimismo un 50% señalaron que no se consideran aptos para la labor que desempeñan y finalmente indica que 50% señalaron que si el personal de atención orienta respecto todos los productos dentro de la empresa.

**Palabras claves:** Gestión, calidad, capacitación.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work is to know the characterization of Quality Management and Training of the mypes of the commercial sector-hardware stores in the province of Leoncio Prado - Tingo María, period 2017. Its methodology is the non-experimental descriptive design. Surveys of the company's legal representatives were used to identify the processes that affect the company's Quality management and Training, in order to control and monitor the activities that require emphasis for improvement. A sample of 18 representatives of the Mypes was chosen from a population of 12 drivers from the hardware store marketing sector of the Province of Leoncio Prado-Tingo María.

A questionnaire of 20 questions was applied. Getting the results. Concerning 25% of the interviewees, they indicated that they do not believe that it is a benefit that the company has a quality management system and finally, 50% indicated that they do not believe that there is leadership in the hardware store company.

25% of the interviewees indicated that they do not have the level considered their performance, likewise 50% indicated that they do not consider themselves fit for the work they perform and finally indicate that 50% indicated that if the care staff guides regarding all the products within of the company.

Keywords: Management, quality, training.

## 6. Contenido

1. Título de la Tesis .....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Firma del Jurado y Asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria .....	iv
5. Resumen y abstract .....	vi
6. Contenido .....	x
7. Índice de Figuras, Tablas y Cuadro .....	xii
I. Introducción .....	13
II. Revisión de literatura .....	18
2.1. Antecedentes.....	18
Antecedentes internacionales .....	18
2.1. Bases teóricas de la Investigación.....	41
2.2.1.1. Definición gestión de calidad .....	42
Micro y pequeñas empresas .....	48
Características de las Mypes.....	48
III. Hipótesis .....	52
IV. Metodología .....	53
4.1. Diseño de la investigación.....	53
4.3. Definición y Operacionalización de variables .....	55
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	57
4.5. Plan de análisis.....	57
4.6. Matriz de consistencia.....	57
4.7. Principios éticos: .....	71
V. Resultados.....	73

<b>5.1. Resultados</b> .....	73
<b>5.2. Análisis de los resultados</b> .....	78
<b>VI. Conclusión</b> .....	83
<b>Aspectos complementarios</b> .....	84
<b>Recomendaciones</b> .....	84
<b>Referencias Bibliográficas:</b> .....	85
<b>ANEXOS</b> .....	92
.....	94

## 7. Índice de Figuras, Tablas y Cuadro

### Índice de tablas

<i>Tabla 1: Principios de la gestión de la calidad.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 2: Características de la capacitación .....</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 3: Propuesta de Mejora de la gestión de calidad y capacitación.....</i>	<i>77</i>

## I. Introducción

Las organizaciones en cualquier ámbito en el cual se desarrollen, es fundamental que cuenten con un control interno efectivo, que ejerza la capacidad de verificación empero que además sea usado como un instrumento que facilite la administración administrativa. La relevancia que las pequeñas y medianas empresas tienen en las economías emergentes en la ciudad de Tingo María. En el año del 2020 las empresas fueron afectadas por la pandemia del COVID-19 ya que las poblaciones de Tingo María no salían de sus casas ni comprar y no había construcción de viviendas para la venta de ferreterías casi aproximadamente 8 meses. En el año 2021 las empresas de ferreterías se reactivaron la atención a los clientes, pero cabe recalcar que los consumidores tenían miedo de contagiarse del COVID-19 ya que estaba afectando a todo el mundo ya que los mismos propietarios manifiestan que las ventas no son como antes eran en el año 2019. Las empresas tuvieron que reactivarse más o realizar marketing digital para que realice ventas por delivery ya que la pandemia afecta por todo el mundo. La tendencia es la economía del desarrollo a lo largo de la economía del año del 2022 comenzaron a buscar aliados para que por la enfermedad pandémica las ferreterías no se vallas en crisis. El segundo asunto es el parentesco entre el financiamiento y el aumento. Si bien continúa el antiguo debate sobre la interacción causal entre el financiamiento y el incremento, en la literatura experimental de hoy se muestra que el financiamiento debe considerarse la variable libre y, por consiguiente, de interés para los causantes de formular políticas.

En este tiempo, la funcionalidad que conducen a las Micro y Empresas pequeñas Ferreteras como la fuerza impulsora del aumento económico, la generación de trabajo y la En términos económicos, una vez que un empresario de la Micro o Pequeña Compañía crece, produce más trabajo, pues demanda más grande mano de obra. Además, sus ventas se aumentan,

consigue más grandes beneficios, lo que ayuda en más grande medida, a la formación del producto bruto interno en un territorio. Supervivencia a extenso plazo y desarrollo. Estudios anteriores indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es más grande en las naciones en desarrollo que en las naciones corto y extenso plazo Para salvaguardarse de la mortalidad, ya que comenzar una pequeña de 5 años es bajas. En la actualidad las Organizaciones del micro y pequeñas empresas fueron afectados por la crisis económica por la pandemia del COVID-19 que afrontaba todo el mundo, se afrontan a un ámbito caracterizado por gigantes y profundos cambios de ámbito, además de los desafíos propios de los emprendedores. Cambios que permanecen teniendo sitio y que están afectando a la compañía, se debería tener en cuenta que las con el lapso del tiempo, pronosticar el futuro es complicado, se otorgan cambios tecnológicos, sociales, culturales, económicos y competitivos que presionan a las organizaciones a adoptar esta pandemia de COVID-19. Proceso de globalización han abierto nuevos mercados, se han descentralizado las inversiones, han creado nuevos hábitos de demanda de bienes y servicios; construyendo nuevos retos de competitividad de las organizaciones peruanas generalmente y las MYPES (ferreterías) en especial; de esta forma ejemplificando: Limitadas habilidades gerenciales, desarticulación empresarial, informalidad, ausencia de planeación estratégica, uso inadecuado de tecnologías, falta de responsabilidad social, reducido ingreso a la información; componentes que han dado origen al incremento de inconvenientes que en la actualidad. De acuerdo con cifras de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) en 2020, publicada por el INEI, A raíz de la crisis causada por la enfermedad pandémica, las mypes fueron severamente dañadas. Esto muestra el enorme efecto dentro del rubro empresarial, empero además expone un mecanismo de transmisión de la crisis económica hacia los domicilios que subsistían con las ganancias causados por las mypes. ComexPeru (2020). Las pequeñas y microempresas juegan uno de los papeles más importantes en el desarrollo de la

economía nacional. Se sabe que representan más del 99% de las unidades empresariales peruanas, crean alrededor del 85% de todos los puestos de trabajo y generan alrededor del 40% del PIB. Por lo tanto, es importante apoyar a este sector manufacturero y evitar que la epidemia lo destruya por completo, ya que esto causará un daño grave a nuestra economía y un problema social que conducirá a la pérdida de millones de empleos. (República, 2020) El Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima (IEDEP-CCL, 2020) estiman que el PIB se contraerá 3,7% en estos años por los efectos del COVID-19, con base a las demandas de inversión de empleados locales. Las pequeñas y microempresas (mypes) en este nuevo escenario son las más golpeadas. El estado de emergencia y aislamiento forzoso provocó una caída en las demandas de sus mercaderías. Las reglas restrictivas los impiden contar con el personal para los trabajos que se realiza en las obras que se requiera para operar normalmente, lo que genera serios inconvenientes ya que muchos de ellos están involucrados en los sectores de manufactura y servicios. El peruano (2020) destaca que las mypes juegan un papel preponderante en el desarrollo de la economía nacional. Según cifras oficiales, representan más del 99% de las unidades empresariales del Perú, crean alrededor del 85% de todos los empleos y generan alrededor del 40% del PIB. Reconociendo este desafío, el gobierno en cooperación con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) ha puesto en marcha la regla para así apoyarlo a través de programa Retiva Perú y el fundamento de realizar un soporte de Apoyo Empresas para las Pequeñas y Pequeñas Empresas (FAE-Mype). La Autoridad Reguladora de Bancas y Seguros y la Agence France-Press (SBS) han relajado el manejo de los términos que se aplican a los préstamos otorgados bajo estos esquemas. Los programas de reactiva Perú tienen como meta varios objetivos obtener financiados para realizar la activación los fondos de capitales de los trabajos por parte de empresarios que deben realizar desembolso y obligación de corto plazos con los empleados y distribuidores de bienes y servicios. Economiaverde (2020). El Covid-

19, pandemia mundial, ha alterado indiscriminadamente la sustentabilidad de la sociedad, Economía y política en muchos países del mundo. Perú no es la excepción, desde entonces el efecto resultante de una mayor desestabilización del actual sistema de administración gubernamental se exacerba aún más. Sabemos. Este trabajo tiene como objetivo analizar y estudiar el impacto del Covid-19 en el virus en sector equipamientos en la provincia de San Juan de Miraflores en el 2021, especialmente en la empresa de hardware Jhire, una de las muchas empresas afectadas por la pandemia. El desarrollo de este trabajo será analizado desde lo general a lo particular. Como aspecto general, Analizará el impacto de la epidemia en tres empresas del mercado de hardware (dos países y una internacional) ante este evento mundial. ¿Cómo se determinará? El área de la ferretería y herramientas manuales pertenece a los pocos negocios que se ha salvado del colapso causado por la enfermedad pandémica del coronavirus. Según un baremo “hágalo usted mismo” y dispositivos fabricados por AECOC, la Patronal agrupa a 28.000 organizaciones que fabrican y distribuyen bienes de consumo (desde ingesta de alimentos hasta ropa, pasando por calzado y electrónica), y las ganancias del sector cayeron un 1,06% en 2020, por “el efecto en los fundamentos de las Medidas adoptadas en la contienda contra el coronavirus. El componente que más explica este buen comportamiento es el fundamental tiempo pasado en el hogar gracias a la enfermedad pandémica, así sea por confinamiento, pérdida de trabajo (incluso temporal) o teletrabajo. Lozano explica que cada vez son más evidentes las carencias o necesidades en casa, así como los individuos que pasan más tiempo en el trabajo. “En un año difícil, las estrellas encajan en el campo”, comentó Lozano. En el primer trimestre, con unas semanas de confinamiento absoluto y cierre de todos los negocios no fundamentales, las ganancias del segmento cayeron un 9,3%, descendiendo con fuerza hasta el 25,5% del trimestre anterior. El segundo trimestre, integrado abril, el mes de más grande agitación, y mayo, una vez que la notoria escalada entregó paso a la reapertura paulatina del negocio. Según Lozano,

las ferreterías físicas se permanecen beneficiando de los primeros compases de la desescalada, donde aún no se posibilita la apertura de los supermercados, en enorme medida, además de beneficiarse de la tendencia. En la segunda mitad del año, con más independencia de negocios pese a la enfermedad pandémica, la zona registró un incremento del 18,7% de julio a septiembre y del 12,5% de octubre con el objetivo de año. Lozano explica que no solo en cuanto al negocio en línea, cambia mucho por categorías (puede ser subjetivamente fundamental en electrodomésticos, empero bastante poco en fontanería, por ejemplo), sino que varios distribuidores han abierto otros canales que les permiten integrar mandos a distancia. “Se usa para ofrecer contestación a consumidores en línea reacios o desconfiados que requieren asesoramiento”, explica. La zona es bastante vibrante, mencionó. El auge de los productos hortofrutícolas, a partir del riego hasta el mobiliario, se explica por la contestación al confinamiento, con un más grande deseo de viento fresco para excitar a quienes lo tienen o poseen ingreso a generar un balcón o patio. Salvatierra. J (2021) Entre los principales resultados que se obtuvieron en caso de la variable gestión de calidad se determina que el 70% de los entrevistados señalaron si cree que es un beneficio que la empresa tiene un sistema de gestión de calidad, asimismo un 100% señalaron que si recomienda a la empresa, mientras que 100% señalaron que si Considera que la empresa tiene ventaja frente a la competencia por usar un sistema de calidad por otro lado un 75% señalaron que si Cree que la empresa ha mejorado los temas de producto y servicios brindados por el sistema implementado también un 75% señalaron que si Considera que la empresa tiene responsabilidad y objetivos establecidos para los clientes, asimismo un 100% señalaron que si la empresa ha mejorado por la herramienta que ha implementado, también un 100% señalaron que si la empresa supera las expectativas en los clientes, también indica 50% señalaron que si Cree que existe liderazgo en la empresa de ferreterías, también indica 75% señalaron que si Considera que los procesos y responsabilidades están bien definidos al

momento de brindarle el servicio y finalmente un 75% de los entrevistados señalaron que si Cree que la calidad de productos y servicios sean las adecuadas y los resultados que se obtuvieron en caso de la capacitación 1 70% de los entrevistados señalaron que si tiene el nivel considera su desempeño, asimismo un 50% señalaron que si se consideran aptos para la labor que desempeñan, mientras que 75% señalaron que si Cumplen bien sus funciones de acuerdo al cargo que ocupan por otro lado un 100% señalaron que si Cumplen bien sus funciones de acuerdo al cargo que ocupan, asimismo un 50% señalaron que si el personal de atención orienta respecto todos los productos dentro de la empresa, mientras que 75% señalaron que si recibe capacitación, por otro lado un 100% señalaron que si cree que necesita capacitarse dentro de la empresa, asimismo un 75% señalaron que si Considera usted que es capaz de tomar sus propias decisiones también un 100% señalaron que si dentro de sus habilidades usted cree que pueda dar alguna solución mediante algún problema y finalmente un 50% de los entrevistados señalaron que si Considera que puede llegar a tomar una decisión mutua. Se concluyó que los propietarios entrevistados señalaron no cree que es un beneficio que la empresa tiene un sistema de gestión de calidad y finalmente los clientes indica que no Cree que existe liderazgo en la empresa de ferreterías y por otro lado la capacitación que los propietarios entrevistados señalaron que no tiene el nivel considera su desempeño, asimismo señalaron que no se consideran aptos para la labor que desempeñan y finalmente indica el propietarios que si el personal de atención orienta respecto todos los productos dentro de la empresa.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

**Quinaloa. (2018).** En su tesis sobre *Diseño de un modelo de gestión de calidad en la empresa*

*Funorsal de la provincia de Bolivia.* La presente investigación tuvo como objetivo general: Desarrollar de un modelo de gestión de calidad en la empresa FUNORSAL de la provincia de Bolivia. Metodología de la investigación es de enfoque cualitativo, modalidad de investigación bibliográfica o documental de campo, tipo de investigación descriptiva. La población de 43 trabajadores. Para la recolección de información en esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el 10 cuestionario de 10 preguntas. **Obteniendo los siguientes resultados.** Los 53% ayudante de la organizaciones respondieron que si saben que existe unos modelos de administraciones de calidades, los 58% los encuestados contestaron que se mantienen bastantes que contestaron que las organizaciones que reportan unas buenas maquinarias, el 46% con la encuesta realizado acabo a los ayudante aseguraron que son responsables que respondieron que implementa maquinarias, el 33% los encuestado contestaron que a veces participaron con los procesos de administraciones de calidades, el 88% de los ayudantes que preguntaron respondieron que las compañías que comercializan con calidades los producto y servicio, el 53% los encuetados respondieron que diariamente evoluciona la calidad, el 67% de encuestados indicaron tener problema de implantarlo un modelo de administración de calidades. En conclusión, a lo largo de los datos logrados en el desarrollo de la indagación se ha podido mirar que la compañía no cuenta con maquinaria de punta, lo cual no posibilita usar al mayor su potencial de producción, debido a que si cuenta.

**Alay. & Yagual. (2019).** En su tesis sobre *Mejoramiento de la gestión del área de inventario de la ferretería megapinto.* Tesis para optar por el Título de contador público autorizado, dicha información fue realizada en la universidad Guayaquil-Ecuador ,quien tuvo como objetivo general Diseñar políticas y procedimientos para mejorar la gestión del área de inventario de la ferretería MEGAPINTO, se empleó la metodología de investigación de tipo no experimental, de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, la población

de 66 encuestas, de los resultados que se obtuvo de la investigación realizando los desempeños de los inventarios, a la atenciones de los compradores y la encuesta llevado a cabo al personal internos y externos de las ferreterías, se visualizando inconveniente que funciona que existe gracias a las carencias de la política, método y definiciones de función de los personales. El manual postulado tiene procesos para hacer las actividades de forma ordenada y funciones precisas, estableciendo políticas y procedimientos conforme a los periodos que se ejecutan en la zona de inventario con el fin de mejorar la manipulación y administración de la mercancía en la ferretería. La aplicación de este manual ayudará que los trabajadores realicen de manera correcta sus funciones y los procesos del área, obteniendo mejor desempeño laboral y una buena atención, se concluye que el sistema de control interno vigente en el área de bodega de la ferretería MEGAPINTO no es seguro debido a que: El sistema de registro aplicado en la ferretería no es confiable, por lo que llevan el control de las entradas y salidas en un cuaderno donde hay tachones, borradores, además es utilizado para varias funciones (anotaciones de proveedores, número de contactos, entre otros); mejor dicho, no cuenta con un registro correcto y confiable para controlar entradas, salidas de mercaderías de bodega. De acuerdo con la información recaudada de la ferretería y los clientes, se evidenció la necesidad de contar con un manual de políticas y procedimientos para mejorar.

**Tatiana & Flechas (2018)** En su tesis sobre *Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la comercializadora de ferretería en Colombia R.F.C. S.A.S.* Tesis para optar por el título en Ingeniería Industrial, dicha información fue realizada en la agustiniana facultad de ingenierías y arquitectura programa de ingeniería industrial BOGOTÁ D.C, quien tuvo como objetivo general *Diseñar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la Comercializadora de Ferretería en Colombia R.F.C. S.A.S.*, se empleó la metodología de investigación de tipo cualitativa, la población estuvo conformado por 5 empleados, de los

resultados que se obtuvo de la investigación disponer cambio necesario para poder realizar la estandarizaciones e idealizaciones de los sistemas de calidades, aplicándose la política basados en la calidades totales, la optimizaciones continuaran y conseguirán las utilizaciones de los sistemas de Administración de las calidades que dan conformidades con la regla mundiales de las problemática de las gestiones internas que se encuentran actualmente. Luego es analizada y plasmada en la documentación del sistema de gestión de calidad. De igual manera, se elabora un sistema de control por medio del funcionamiento de indicadores de gestión como una herramienta estadística para la optimización de los procesos de la comercializadora de la regla; facilitando la ingreso, control y manejo de la información. Se concluye Con el desarrollo del plan y los resultados conseguidos mediante los procesos establecidos y la metodología usada tenemos la posibilidad de concluir lo próximo: Con la Asesoría, mediante cartillas y capacitaciones se estableció la sensibilización de la regla para la compañía, determinando un clima gremial conveniente para las condiciones ideales para la utilización del sistema de Administración de Calidad.

El personal tanto administrativo como operativo vinculado al sistema de administración de calidad es el primordial componente a considerar al instante de su utilización, un óptimo programa de administración del cambio y divulgación de tácticas y resultados resulta de enorme apoyo para la consecución de los resultados esperados. Se prevé que la herramienta de administración elaborada, contara con la probabilidad de tomar elecciones con un más grande nivel de exactitud dado a que cuentan con un más grande control de sus procesos internos, lo anterior se dará en el tamaño en que se haga un mantenimiento apropiado al sistema y se planifiquen tácticas en torno al mismo.

**Arbelaez. (2019).** En su tesis sobre *Plan de mejora continua para los procesos de atención al cliente en la ferretería "ferricap" de la ciudad de Babahoyo*. Tesis para optar el título de ingeniera en empresas y administración de negocios, dicha información fue realizada en la

universidad Babahoyo – Ecuador, quien tuvo como objetivo general Diseñar un plan de mejora continua para los procesos de servicio al cliente en la ferretería "Ferricap" en la ciudad de Babahoyo, se empleó la metodología de investigación de tipo no experimental, de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, la población estuvo conformado por 150 personas a encuesta ,de los resultados que se obtuvo de la investigación es necesaria en los principales elementos que se utilizan en cada investigación de campo, está orientado en las formas sencillas y correctas de facilitarlos planes de mejora continua para los procesos de atención a los cliente en la ferreterías “Ferricap” de la ciudad de Babahoyo, en donde la recopilación de los datos a través de la presentación de las guías se proporcionan de una manera práctica como abordar un proyecto de investigación. Se llegó a la conclusión La averiguación desarrollada en la Ferretería “Ferricap”, permitió establecer la utilización del programa de formación, capacitación que desarrollará y fortalecerá conocimientos, capacidades, destrezas para obtener un servicio eficaz y de calidad por medio de estándares de excelencia Por medio de la aplicación de las encuestas, se hizo entablar un diagnóstico integral a grado general, de igual manera se ha podido identificar varias falencias en la ferretería ya que requiere mejorar, sin embargo se diagnosticó su situación presente, en cuanto a su administración de ventas considerado por su recurso humano el cual piensan necesario hacer. Aunque la compañía lleva bastante más de 6 años en el mercado, tiene en la actualidad un conjunto fundamental de consumidores, empero hasta la fecha no ha llevado a cabo una evaluación del servicio, ni hay políticas encaminadas a la atención al comprador en pro de la fidelización, recomendación y preferencia del comprador Los inconvenientes detectados se relacionan con la carencia de capacitación, y falta de políticas claras en atención al comprador, para efectos de mejorar los indicadores de atención al comprador, se recomienda diseñar e llevar a cabo una estrategia de optimización continua para los procesos de atención al comprador, un programa de capacitación orientado.

**López & Farías (2018)** En su tesis sobre *Análisis de alternativas de financiamiento para las Pymes del sector Comercial e Industrial de Guayaquil*. Tuvo como objetivo general: Establecer referencias que permitan conocer otras formas de financiamiento, no tradicionales, a las pequeñas y medianas empresas del sector industrial y comercial de Guayaquil. La metodología del proyecto de investigación, hemos convenido basarnos en la metodología descriptiva y explicativa, ya que nos permitirá evaluar la información existente acerca de las pymes y empresas que actualmente se encuentran participando dentro del mercado bursátil y poder definir el costo de financiamiento a través de este mercado. Asimismo, llego a las siguientes Conclusiones: Con base a la averiguación y los resultados conseguidos en ella, por medio de la entrevista y encuestas, así como además la información bibliográfica, se revisó que el mercado bursátil resulta ser una fuente opción de financiamiento óptima para las Pymes, debido a que conllevan un menor coste. De alguna u otro forma existe cierto nivel de desconfianza, primordialmente en las pymes, al instante de ocupar al mercado de valores como una opción de fuente de financiamiento, puesto que la más grande parte de las organizaciones emisoras de obligaciones, papeles comerciales y titularizaciones son las que se hallan catalogadas como enormes organizaciones. Bajo los datos logrados en las encuestas y mediante la bibliografía y demás fuentes, denotamos que se puede conseguir un mayor volumen de financiamiento a un menor coste financiero por medio del mercado de valores, que para nuestro caso ha sido un ahorro de cerca del 2% y un ahorro de \$ 52 342.50 en cifras. La Bolsa de Valores de Guayaquil, carece de una eficiente administración de difusión publicitaria, principalmente por medio de los medios de comunicación para que las Pymes logren entrar a las ventajas y ventajas de poder financiarse por medio de este mercado, lo que les dejará entrar a recursos económicos a un menor coste, para poder hacer sus fines empresariales y paralelamente el poder surgir en un mercado competitivo, el cual está en constante desarrollo y cambio.

**Guillin. (2020).** En su tesis sobre *Diseño de un plan de negocios para mejorar la gestión de la ferretería “comercial ELY” del cantón san José de chimbo, provincia bolívar, para el periodo 2017 – 2020.* Tesis para optar por el título de INGENIERO EN EMPRESAS, dicha información fue realizada en la universidad RIOBAMBA – ECUADOR, quien tuvo como objetivo general *Diseñar un plan de negocios que permita mejorar la gestión de la ferretería “Comercial Ely” del cantón San José de Chimbo, Provincia Bolívar, para el periodo 2017-2020,* se empleó la metodología de investigación de tipo de métodos, técnicas, instrumentos, para recolectar la información necesaria, se realiza la interpretación y análisis de los datos obtenidos en las encuestas, para la verificar la idea a defender, la población estuvo conformado según censo del INEC 2010, 4.402 habitantes en el área urbana, la cual será nuestro universo para la correspondiente aplicación de las encuestas ,de los resultados que se obtuvo de la investigación, En esta pregunta se ve como consecuencia un elevado porcentaje de consumo mensualmente gracias a los precios y prioridades que se otorgan por productos de ferretería de alcance conlleva a la conclusión Que el modelo de negocios que aplica en la actualidad la Ferretería “Comercial Ely” no posibilita crear tácticas que permitan consolidarse en un mercado cada vez más competitivo; y que lo elaboran de forma experimental. Que la oferta y la demanda de los productos ferreteros crece una y otra vez debido a los cambios y novedad tecnológica por lo cual se hace imprescindible la actualización de estos productos para su venta. Que la atención y el servicio personalizado hacia los diversos consumidores es de esencial trascendencia para poder hacer el fortaleciendo empresarial como un ejemplo ferretero.

## **2.2. Antecedentes Nacionales**

**Avalos. (2018).** En su tesis sobre *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las mypes del sector comercio rubro ferreterías en el centro de tumbes, 2018.* Tesis para optar por el título profesional de licenciada en administración, dicha información fue

realizada en la universidad Tumbes-Perú ,quien tuvo como objetivo general Determinar la caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPES, sector comercio rubro ferreterías en el centro de Tumbes, 2018, se empleó la metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, la población estuvo conformado por 68 Clientes a encuesta ,de los resultados que se obtuvo de la investigación que los precios competitivos la empresas ofrecen precios superiores a la competencias, debidos a que las empresas ofrecen precios altos para crear conciencia en el clientes de que los productos son de mejores de calidad y además la empresa aplica márgenes de ganancia considerables para la venta de sus productos. Se llegó a la conclusión Según la finalidad específico 01 se concluye que las propiedades de los productos competitivos que dan las organizaciones de ferretería son productos de calidad; lo cual posibilita vender productos semejantes a la competencia; además que los consumidores consideran que adquieren productos por vivencias pasadas. • Según la finalidad específico 02 se concluye que los costos competitivos la organización da costos mejores a la competencia, ya que la compañía da costos elevados para producir conciencia en el comprador de que los productos son de mejor calidad y además la compañía aplica márgenes de ganancia considerables para la comercialización de sus productos. Según el propósito específico 03 se concluye que las propiedades de orientación al comprador radican en que la organización no usa medios tecnológicos para orientar de manera correcta al comprador además no está comprometida con dar productos de calidad y que la organización no evalúa sus indicadores de compra. • Según el propósito específico 04 se concluye que los niveles de satisfacción se enfocan en que la compañía no cumple con todos los servicios que dan, debido a que la compañía no cubre todas sus necesidades, y por no apreciar la percepción del comprador; en tal sentido, el grado de satisfacción del comprador es bajo.

**Altamirano. (2022).** En su tesis sobre *Caracterización de gestión de calidad y planeación*

*en las mype rubro ferreterías del cercado de Tambogrande, 2022.* Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, dicha información fue realizada en la universidad Piura, quien tuvo como objetivo general determinar las características de gestión de calidad y planeación en las Mype rubro ferretería del cercado de Tambogrande, 2022, se empleó la metodología de investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformado 167 clientes y 16 trabajadores. De los resultados que se obtuvo de la investigación el 90% permanecen conformes constantemente les resuelven con productos que requieren, el 91% permanecen los trabajadores poseen sorprendente comunicación interna y el 94% conocen las a los consumidores constantemente les otorgan solución con productos que en verdad requieren, los ayudantes permanecen dispuestos a resolverles inconvenientes a los consumidores con el servicio de trabajadores poseen maravilloso comunicación interna y conocen las . Se concluye Los recursos de la gestión comercial que se identificaron y que utilizan las Mype rubro ferrería del cercado de Tambogrande son la organización, la gestión de marketing ofertando productos que requiere el consumidor y difunden mediante las redes sociales; además la gestión de ventas y gestión de clientes, brindan atención cliente a cerrar la venta. Con respecto a los recursos de la idealización se concluyó que emplean, Además, se conoció que utilizan la labor y procedimientos, que son recursos que dan impulso al logro de las metas; asimismo se enfocan en las metas y políticas para lograr hacer las metas; ciertos consideran que el punto de vista influye en el desarrollo de la organización.

**Avalos. (2018).** En su tesis sobre *caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las mypes del sector comercio rubro ferreterías en el centro de tumbes, 2018.* Tesis para optar por el título profesional de licenciada en administración, dicha información fue realizada en la universidad TUMBES-PERU, quien tuvo como objetivo general Determinar la caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPES, sector comercio

rubro ferreterías en el centro de Tumbes, 2018, se empleó la metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, la población estuvo conformado por 68 clientes de las MyPes dedicadas al rubro ferreterías, de los resultados que se obtuvo de la indagación que los precios competitivos la compañía da precios superiores a la competencia, debido a que la organización da precios altos para crear conciencia en el cliente de que los productos son de mejor calidad y además la compañía aplica márgenes de ganancia considerables. Según el objetivo específico 02 se concluye que los precios competitivos la organización da precios superiores a la competencia, debido a que la compañía da precios altos para producir conciencia en el cliente de que los productos son de mejor calidad y además la organización aplica márgenes de ganancia considerables para la venta de sus productos. Se concluye que la característica de orientación al cliente radica en que la organización no usa medios tecnológicos para orientar correctamente al cliente además no está comprometida con ofrecer productos de calidad y que la organización no evalúa sus indicadores de compra.

**Hidalgo. (2018).** En su tesis sobre *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Padre Abad, 2018*. Tesis para optar por el título profesional de contador público, dicha información fue realizada en la universidad Pucallpa – Perú ,quien tuvo como objetivo general Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Padre Abad, 2018, se empleó la metodología de investigación de tipo cuantitativo-descriptivo, no experimental transversal-retrospectiva, la población estuvo conformado por 20 microempresarios la encuesta ,de los resultados que se obtuvo de la investigación son del género femenino, el 70% de poseen estudios secundarios, el 50% son financiamiento en entidades no bancarias, al 55% las entidades bancarias les El 85% no han

acogido capacitación anterior al crédito, el 85% han aceptado capacitación en los últimos años, el 90% de sus trabajadores no han recibido capacitación, creen que la capacitación es una inversión y El financiamiento y capacitación optimización su productividad, su rentabilidad llegando a la conclusión estudios secundarios. El 50% (10) de los de los representantes de la organización poseen la condición Respecto a las propiedades de las microempresas, El 45% (9) de los representantes de la compañía poseen entre 6 a 10 años. El 85% (17) de las organizaciones poseen de 1 a 3 trabajadores permanentes. El 100% (20) de las organizaciones la razón de la formación es para obtener. El 100% (20) de las microempresas fueron financiados por terceros. El 55% (11) de las microempresas ejecuta su financiamiento en el Banco de Crédito y Banco Continental. El 50% (10) de las microempresas no posee entendimiento de los intereses. Entidades no bancarias. El 100% (20) de las microempresas no paga intereses a las entidades no bancarias. El 55% (11) de las pagas otros tipos de intereses a prestamistas o usureros. Entidades. El 55% (11) de las microempresas las entidades bancarias les otorgaron beneficios. El 95% (19) de las microempresas se les otorgo los montos solicitados. S/10,000 soles. El 90% (18) de las microempresas se les otorgo el crédito a extenso plazo. Recibieron capacitación anterior al crédito. El 85% (17) de las micro y empresas pequeñas han aceptado capacitación en los últimos años. El 55% (11) de los representantes de la micro y pequeña compañía han aceptado. El 100% (20) creen que la capacitación es importante. El 90% (18) de las micro y empresas pequeñas no han realizado capacitación a Respecto a la productividad. El 100% (20) de la micro y pequeña organización creen que el financiamiento mejora la productividad. El 100% (20) de la micro y pequeña compañía creen que la capacitación mejora la productividad. El 100% (20) de las micro y empresas pequeñas su productividad mejoro.

**Quispe. (2018).** En su tesis *sobre Caracterización de la capacitación y competitividad de*

*las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del barrio laykakota de la ciudad puno año 2017.* tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, dicha información fue realizada en la universidad de Piura, quien tuvo como objetivo general *describir las características de la capacitación y competitividad de las Mype del sector comercio rubro ferreterías del barrio Laykakota de la ciudad Puno año 2017*, se empleó la metodología de investigación de tipo cuantitativo, el alcance y diseño fue descriptivo no experimental – transversal, la población estuvo conformado por 16 Mype y se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas cerradas y se obtuvo los siguientes resultados: el 62.50% sí capacitó a sus ayudantes en el último año, el 62.50% piensa que sí se necesita la capacitación y además estima que es de regular trascendencia, de los resultados que se obtuvo de la indagación, recibida en las Mype ha sido de atención al comprador en un 50%, además refieren que los tipos de capacitación que creen que hace falta son Curso y Entrenamiento en un 37.50% cada uno, empero el 75% sugiere que en el último año han acogido capacitación un una sola. Referente a la descripción de la capacitación de las Mype año 2017, el 62.50% indicó que sí capacitó a sus asistentes en el último año, además los representantes de las Mype refieren que sí es necesario la capacitación tema de capacitación recibida en las Mype fue de atención al cliente en un 50%, además refieren que los tipos de capacitación que creen que hace falta son Curso y han aceptado capacitación en una sola situación en un 75%, pero además los representantes consideran la capacitación como una pérdida de tiempo en un Tercera. Referente a la especificación de la competitividad de las Mype año 2017, las Mype consideran que han mejorado en su servicios de atención al cliente, además consideran que sus trabajadores sí son competitivos y se han preocupado en mejorar la tecnología de las Mype, refieren además que la afluencia ser competitivo es por la necesidad de mejorar su postura en su entorno dicha información fue realizada Chiclayo – Perú ,quien tuvo como objetivo general determinar la incidencia del financiamiento y la capacitación en la

rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Rubro ferretería en la ciudad de Cajamarca 2017, se empleó la metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño No experimental, descriptivo, la población estuvo conformado fueron calculadas en base a las empresas del sector en estudio ubicadas en la ciudad de Cajamarca, en total 25 negocios de venta de artículos de ferretería, de los resultados que se obtuvo de la investigación Se aplicó un cuestionario de 18 cuestiones, usando la técnica de la encuesta, obteniéndose los próximos resultados: la edad promedio es de 40 a 50 años (36%), el 68% de los que administran las MYPE son del sexo masculino; el nivel de instrucción que más prevalece es el de secundaria completa (44%). el 100% recibió financiamiento de terceros (Bancos, Cajas de Ahorros y Crédito, Cooperativas, Prestamistas, Financieras entre otras) mas no han tenido financiamiento propio, el 52% lo hizo por medio de Bancos, 20% con entidades capacitación, el 48% del no recibió capacitación, Se concluyó: Existe baja incidencia del financiamiento y la capacitación en la productividad de las micro, en conclusión Existe baja incidencia del financiamiento y la capacitación en la productividad de las micro y empresas pequeñas del sector negocio: Rubro ferretería en la localidad Las inversiones en capacitación redundan en beneficios, como para el individuo que obtiene la capacitación como para la organización.

**Quispe. (2019).** En su tesis sobre *Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio rubro ferreterías de la av. patricio Meléndez de la ciudad de Tacna*” Tesis para optar por el título de Profesional de Contador Público, dicha información fue realizada en la universidad Juliana – Perú ,quien tuvo como objetivo general Describir las principales características del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferretería Patricio Meléndez de la ciudad de Tacna, 2018, se empleó la metodología de investigación de tipo e cuantitativo descriptivo, no experimental transversal, la población

estuvo conformado por 15 microempresas encuestada ,de los resultados que se obtuvo de la investigación Respecto a los Empresarios y las Mypes: Los Empresarios encuestados manifestaron que el 100% de los encuestados son adultos el 46,67% es varonil y el 46,67% poseen secundaria, completa, Del mismo modo las primordiales poseen bastante más de 03 años en la actividad Empresarial y el 73,33% poseen trabajadores Los Empresarios Encuestados manifestaron que el 53,33% financia su actividad Económica con préstamos de terceros y el 46,67% es su capital propio y el 6,7% para obtener ganancias. En relación a la capacitación Los Empresarios encuestados manifestaron que el 53,33% no recibió capacitación anteriormente del otorgamiento de préstamos el 46,67%. Se llegó a la conclusión

Recibió capacitación. crédito otorgado ha mejorado su comercio, el 73,33% comenta que como una Mypes: el 100% estima que el financiamiento y la capacitación mejoró la Y el 93,3% aseguró que en el año 2017 ha sido mejor el préstamo a extenso Plazo con el 60% y el 40% a corto Plazo, ha sido mejor que el año

Se llegó a la conclusión en relación a las MYPES, los empresarios tienden colocarse en la edad de entre 26 a 60 años, en donde la mayor parte son del género femenino, con estudios de secundaria completa, de estado civil mayormente casados y convivientes, con profesión en de Técnicos y Cepos , que los años que está dedicado en el área y rubro es de 3 años a más siendo formales inscritos ,contando con trabajadores permanentes de un promedio de 1 a 3 trabajadores y trabajadores contratados o ocasionales de acuerdo con la necesidad y el desplazamiento , pues la Mype se conformó para producir y obtener Respecto al financiamiento indican que recurren a los dos financiamientos Bancarias, que las entidades Bancarias proporcionan más grandes facilidades que las no Bancarias, dichos créditos fueron solicitados mayormente por las Mypes 2 veces al año 2018 en el Banco Continental, a Extenso plazo, con una tasa de interés del 1% a 2% anual, los montos solicitados por los

empresarios 5,000.00 soles, dichos créditos solicitados y recibidos Respecto a la capacitación, indican que los propietarios si reciben capacitación al instante de pedir un crédito, además recibieron el curso de marketing empresarial, sin embargo que el personal que labora no recibió capacitación, además indican que piensan que la capacitación es una

### **2.3. Antecedentes Regionales**

**Albino. (2022).** En su tesis sobre *Caracterización de gestión de calidad y liderazgo carismático en mypes rubro ferretería de la provincia de HUARAZ, AÑO 2022*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, dicha información fue realizada en la universidad HUARAZ ,quien tuvo como objetivo general características de la gestión de calidad bajo y liderazgo carismático, es decir si los gerentes de las ferreteras aplicaban el liderazgo carismático en su centro de laboral, por lo cual se planteó el problema principal, ¿Qué característica tiene gestión de calidad y liderazgo carismático en las Mype rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022?, se empleó la metodología de investigación de tipo cuantitativo, el nivel descriptivo, técnica encuesta, instrumento cuestionario, la población estuvo conformado 84 gerentes y los 154 ayudantes, los resultado de Con respecto a los recursos de la idealización se concluyó que emplean Además, se conoció que utilizan la labor y procedimientos, que son recursos que dan impulso al logro de las metas; asimismo se enfocan en las metas y políticas para lograr hacer las metas; ciertos consideran que el punto de vista influye en el desarrollo de la compañía ,de los resultados que se obtuvo de la averiguación 84 gerentes y los 154 asistentes que mide el nivel imitación del comportamiento del líder, el nivel de compromiso, entre otros que tienen los asistentes hacia los gerentes de las ferreterías, los resultado de este estudio señalaron 52% los trabajadores de las ferreterías indicaron que nunca emitan la conducta del líder, además se logró las comparaciones con otras conclusión que los gerentes tiene deficiencia en la práctica de liderazgo carismático la satisfacción y expectativa del cliente considerando la participación activa y dinámica del

trabajador. Con respecto a los recursos de la idealización se concluyó que emplean. Además, se conoció que utilizan la labor y procedimientos, que son recursos que dan impulso al logro de las metas; asimismo se enfocan en las metas y políticas para lograr hacer las metas; ciertos consideran que el punto de vista influye en el desarrollo de la compañía, se concluye La filosofía organizacional aplicada en las Mypes está dada por el punto de vista, la labor, valores y objetivos que rigen dentro la organización la mayoría de los líderes conocen el punto de vista de la organización, sin embargo encontramos los entienden encontrando un ambiente laboral no bastante correcto y ello afecta a la El objetivo de las Mypes se caracterizó debido a que este trazado en un periodo definido y sencillo de cumplir. El proceso de influencia del líder carismático estuvo dado por la identificación personal, destacando por sus valores y su capacidad de consigue lo objetivos trazados, son pocos los colaboradores que se involucran plenamente con la organización a esta magnitud ya que ciertos solo están allí por el sueldo y no se El comportamiento del líder carismático se reflejó en su velocidad de comunicación, nivel de confianza y la interacción de líder con el colaborador. encontró deficiencia en la comunicación ya que son bastante serios y todo lo confianza a sus nuevos asistentes a admitir responsabilidades hasta que logren La filosofía organizacional aplicada en las Mypes está dada organizaciones aplicadas que un poco de amabilidad da un buen resultado, la El comportamiento del líder carismático se reflejó en su capacidad de confianza a sus nuevos asistentes a admitir responsabilidades hasta que logren La filosofía organizacional aplicada en las Mypes está dada El comportamiento del líder carismático se reflejó en su capacidad de confianza a sus nuevos asistentes a admitir responsabilidades hasta que logren su confianza en mismo y crezcan sus habilidades junto con ello la organización.

**Zurita. (2020).** En su tesis sobre *Gestión de Calidad y Marketing digital como factor relevante en la propuesta de mejora en el micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ferreterías en el distrito castilla, 2020.* Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado

en Administración, dicha información fue realizada en la universidad de Piura, quien tuvo como objetivo general Determinar las principales características de la relación de gestión y marketing digital en las MYPES del Sector comercio - rubro ferreterías en el distrito Castilla, año 2020, se empleó la metodología de investigación de tipo se aplicó un diseño no experimental transversal–descriptivo, la población estuvo conformado por 10 Mypes, Referente mypes , el 50% tienen de 4 a 6 años de pertenencia, el 80% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 80% de trabajadores son familiares, el 90% crear a generar ganancia. Referente a la variable, el 50% desconoce termino gestión, el 50% utiliza técnica moderna de gestión de calidad, el 50 % el personal tiene dificultades a adaptarse al cambio, el 70% utiliza técnicas para medir el rendimiento del personal, el 60% considera que la gestión de calidad ayuda a mejorar su rendimiento. Referente al marketing digital, el 50 % conoce el marketing digital, el 50% los productos que ofrece satisfacen los clientes, el 40% utiliza medios para publicitar, el 70% utiliza herramientas de marketing digital, el 60% muy pocas veces capacita el personal, el 70% la publicidad ayuda a incrementar sus ventas, el 60% la presencia de las redes sociales es importante, en conclusión, los microempresarios desconocen el termino marketing, también tienen dificultades en adaptarse al cambio. De acuerdo que concluye que la mayor parte de los Representantes de las Micro y Empresas pequeñas poseen entre 31 a 50 años de edad (60%), de igual manera son de sexo masculino (60%), de tal forma que la mayor parte poseen nivel de instrucción de enseñanza primaria (60%), la mayor parte práctica cargos como dueños (80%), así mismo La mayor parte práctica en el cargo entre 4 a 6 años (50%). Se concluye que la mayor parte de las Micro y Empresas pequeñas poseen una época de permanencia en el rubro de entre 4 a 6 años (50%), la mayor parte cuentan con 1 a 5 trabajadores (80%) de tal forma la mayor parte de los trabajadores son personas parientas (80%) así mismo la mayor parte de las Micro y empresas pequeñas poseen como fin la construcción para crear ganancia (90%). poseen entendimiento

del término de administración de calidad (50%), la mayor parte aplican el marketing como técnica actualizada de la administración de calidad (50%), además La mayor parte poseen complejidad con los trabajadores para utilización de administración de calidad ya que no se adaptan al cambio (50%), la mayor parte usan la observación como técnica actualizada para la mayor parte conoce el concepto marketing digital (50%), Del mismo modo piensan que 60 representantes usan el Facebook como medio para publicitar su comercio (40%), además La mayor parte usa la táctica de comercialización como instrumento de marketing digital (70%), la mayor parte estima que la publicidad ayuda a aumentar sus ventas (70), la mayor parte estima que no capacita el personal en el sector de marketing digital (60%), La mayor parte estima que la publicidad ayuda a aumentar sus ventas (70), del mismo modo.

**Del Aguila (2019).** En su tesis sobre *Gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de las mypes ferreteras en la Ciudad de Tingo María - Huánuco, 2019*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, dicha información fue realizada en la universidad TINGO MARIA ,quien tuvo como objetivo general Determinar la forma en que la Gestión de Calidad influye en la Rentabilidad de las Ferreterías MYPEs, en la ciudad de Tingo María - Huánuco, 2019, se empleó la metodología de investigación de tipo se aplicó un diseño Cuantitativo - correlacionar; ya que se ha realizado sin manipular deliberadamente las variables y se pretende corroborar la relación existente entre las dos variables de estudio, la población estuvo conformado *por los dueños, gerentes o administradores de las ferreterías que se ubican geográficamente en la ciudad de Tingo María, distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado y departamento de Huánuco, que según datos de la Sunat del 2018 son 24 Empresas inscritas y activas del rubro ferreterías* ,de los resultados Con respecto a la gestión de procesos se pudo comprobar que: las ferreterías encuestadas trabajan en su organización con base a procedimientos establecido en el desarrollo de su gestión, se cumplen con lo que indican los planes de comercio (50% plenamente de acuerdo y de

acuerdo) sin embargo existe un gran porcentaje que algunas veces trabajan tal y otras que no siguen el plan de negocios. Con respecto a la mejora continua, se pudo revisar que: son pocas las empresas que aplican planes de mejora continua en sus organizaciones, solo el aplica a medias 33.3% (medianamente de acuerdo) Con respecto a el enfoque hacia el cliente, se pudo identificar que: la mayoría de las organizaciones conocen las características de su mercado objetivo 66.7% 74 (totalmente de acuerdo y de acuerdo) pero existe un porcentaje fundamental que desconoce la características de su mercado objetivo, no obstante pudimos revisar además que existe una gran porcentaje de empresas que reconocen las necesidades de su mercado objetivo 58.3% plenamente de acuerdo que concluye en productividad de las MYPEs Ferreteras en el poblado de Tingo María – Huánuco, 2019; se logró revisar que realmente, existe una relación directa entre la administración de calidad y las dimensiones de la productividad de las empresas ferreteras, esto debido a que un 83.3% de los clientes encuestados respondieron que están plenamente de acuerdo y según que una gestión de calidad ayuda a la sostenibilidad económica de la organización y en cuanto a la aplicación de recursos de gestión de calidad como: la gestión de procesos, la mejora.

**Baigorria. (2018).** En su tesis sobre *Gestión de la calidad con el uso de la capacitación en los micros y pequeñas empresas, sector comercio rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, Año 2018*. Tesis para optar por el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, dicha información fue realizada en la universidad CHIMBOTE – PERÚ ,quien tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio –rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, Perú, 2018, se empleó la metodología de investigación de tipo Fue de nivel descriptivo, la población estuvo conformado por 10 MYPES a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 12 preguntas a través de la técnica de la encuesta, de los resultados *que se obtuvo de la*

*investigación Del 100% de los encuestados, el 70% de los representantes su edades de 31–50 años, el 60% son de sexo masculino , el 80% su nivel de gerente, el 50 % su mype tiene entre 0 – 3 años de permanencia, el 60% poseen entre 1-3 ayudantes, el 50% su objetivo primordial de la organización es maximizar ganancia, el 70% no se representantes comentan que su personal si recibieron capacitación, el 50% el tipo de capacitación, una administración de calidad adecuada ayuda a mejorar todos los mecanismos. Obteniendo la conclusión Con respecto a las mypes: Las mype en estudio, tiene más de 4 años de funcionamiento, en su mayoría cuenta de 1 a 3 asistentes en la mype y su objetivo fundamental al producir esta compañía es para Con respecto a la capacitación: Los encuestados de las mype en su mayoría no se han preparado en ningún tema o área de la compañía, asimismo parte de los empresarios si capacitan a su personal y la otra parte no los capacitan , debido a que consideran que la capacitación es una inversión, en la cual el tipo de capacitación que han recibido es atención al cliente, para mejorar la eficiencia.*

**Cala. (2018).** En su tesis sobre *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del distrito de Manantay, 2018.* Tesis para optar por el título de Profesional de Contador Público, dicha información fue realizada en la universidad Pucallpa-Perú, quien tuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Manantay, 2018, se empleó la metodología de investigación de tipo cuantitativo no experimental transversal-retrospectivo-descriptivo, la población estuvo conformado por 35 micro y pequeñas empresas encuestadas ,de los resultados que se obtuvo de la investigación Con en relación a los empresarios; De los microempresarios de las microempresas; El 87.9% (29) de los representantes de la organización poseen entre 1% (3) de las organizaciones poseen de 1 a 3 trabajador persistente. Microempresas poseen de 1 a 3

trabajador ocasional. 45.5% (15) de las microempresas fueron financiados por terceros. Microempresas les otorgaron créditos entre 1,000 a 5,000 soles. Productividad; El 24.2% de las microempresas invirtió el crédito requerido en el capital. Se llegó a la conclusión, El 78.8% (26) de las micro y empresas pequeñas su personal recibió el financiamiento optimización la productividad. El 78.8% (26) de la micro y pequeña compañía creen que la capacitación mejora la productividad. El 78.8% (26) de las micro y empresas pequeñas su productividad mejoro.

**Hidalgo. (2018).** En su tesis sobre *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Padre Abad, 2018*. Tesis para optar por el título profesional de contador público, dicha información fue realizada en la universidad PUCALLPA – PERÚ ,quien tuvo como objetivo general Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Padre Abad, 2018, se empleó la metodología de investigación de tipo fue cuantitativo-descriptivo, no experimental transversal-retrospectiva, la población estuvo conformado para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 20 microempresarios, aplicándoles un cuestionario de 36 preguntas cerradas ,de los resultados que se obtuvo de la investigación son del género femenino, el 70% de poseen estudios secundarios, el 50% son financiamiento en entidades no bancarias, al 55% las entidades bancarias les El 85% no han acogido capacitación anterior al crédito, el 85% han admitido capacitación en los últimos años, el 90% de sus trabajadores no han admitido capacitación, creen que la capacitación es una inversión y El financiamiento y capacitación optimización su productividad, su rentabilidad. En conclusión. 50% (10) representantes de la organización condicionada por los activos de la microempresa. 45% (9) representantes de la organización entre las edades de 6 a 10 años. El 85% (17) de la organización tiene de 1 a 3 empleados

permanentes. 100% (20) Institución de capacitación La razón es obtener el 100% (20) de un proyecto pequeño financiado por un tercero. El 55% (11) de las microempresas cuentan con financiamiento propio en Banco de Crédito y Banco Continental. 50% (10) Microempresas no entienden los beneficios. Instituciones no bancarias. 100% (20) microempresa no paga intereses a entidades no bancarias. El 55% (11) de las empresas pagan otro tipo de intereses a los prestamistas o prestamistas. Entidad. 55% (11) de las pequeñas empresas, las instituciones bancarias han creado una ventaja para ellos. Al 95% (19) microempresas se les ha otorgado el monto solicitado. 10,000 soles. El 90% (18) es una microempresa que otorga crédito a largo plazo. Recibieron capacitación crediticia previa. El 85% (17) de las micro y pequeñas empresas han recibido capacitación en los últimos años. Aceptación del 55% (11) de los representantes de las micro y pequeñas empresas. El 100% (20) piensa que la formación es importante. El 90% (18) de las Micro y Pequeñas Empresas no cuentan con capacitación en productividad. El 100% (20) de las pequeñas y microempresas cree que el financiamiento mejora la productividad. El 100% (20) de las pequeñas y microempresas cree que la capacitación mejora la productividad. 100% (20) pequeñas y microempresas mostrando su productividad.

**Vela. (2018).** En su tesis sobre *Caracterización del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Callería, 2018*. Tesis para optar por el título Profesional de Contador Público, dicha información fue realizada en la universidad Pucallpa – Perú, quien tuvo como objetivo *general describir las principales características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de ferreterías del distrito de Callería, 2018*, se empleó la metodología de investigación de tipo no experimental, de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, la población estuvo conformado micro y pequeñas empresas en encuesta ,de los resultados que se obtuvo

de la investigación micro y empresas pequeñas; En la tabla y figura N°1 se observa que la edad de los representantes, el 68.8% tiene entre 45 - 64 años. Figura N°3 se observa que el 50% tiene el nivel de secundaria completa. En la tabla y figura N°4 se observa que el 56, 25, % son convivientes. Tabla y figura N°5 se observa que el 40% se dedica al negocio, quedando demostrado que permanecen enfocados netamente al rubro de ferreterías. La tabla y grafico N°6 se observa que el 43,75% de las mypes encuestadas En la tabla y figura N°7 se observa tabla y figura N°8 se observa que el 76% tiene por lo menos 2 trabajadores En la tabla y figura N° 9 se observa que, el 75% de las mypes 62,5% de las mypes encuestadas empezaron sus negocios con objetivos de obtención de ganancias. Exigencias de la competencia en el mercado han impulsado a tener en cuenta una herramienta fundamental la aplicación de tecnología. en la tabla y grafico N°13 se observa que, el 31.25% financian sus En la tabla y figura N°14 se observa que, la figura N° 15 se observa que el 64% lo obtuvieron en las Entidades En la tabla y figura N° 16 se observa que el 25% lo recibió de Mi Banco. En la tabla y figura N°17 se observa que el 31,3% no pago Según la tabla y figura N° 18 se observa que, 50% recibieron sus créditos, aseguran que el financiamiento ha sido atinado. Conforme con la tabla y figura N° 21 se observa que el 70% lo invirtió en activos fijos. En la tabla y figura N° 22 se observa que el 76% no obtuvo una capacitación para que se le otorgara el crédito financiero. 100% asegura haber tenido alguna capacitación con el objetivo de mejorar En la tabla y figura N° 25 se observa que N° 26 se observa que el 94% de los empresarios encuestados aseguran que piensan la capacitación una inversión. Menciona las capacitaciones mejoran el rendimiento de los trabajadores y la imagen empresarial de la atención. En la tabla y figura N° 29 se observa la tabla y figura N°30 se observa que el 73% confirma que si aplicado a la En la tabla y figura N° 31 se observa que el 84% instrumentos con el fin de tener una optimización referente a la En la tabla y figura N° 36 se observa que el 100%. Llegando a la conclusión Respecto a los empresarios del micro y empresas

pequeñas. En la tabla y figura N°1 se observa que la edad de los representantes. En la tabla y figura N°4 se observa que el 56,25 % son convivientes. En la tabla y figura N°5 se observa que el 40% se dedica al negocio, encuestadas poseen una antigüedad de 6 a 10 años. En la tabla y figura N°7 se observa que el 63% confirma que cuenta con al encuestadas comenzaron sus negocios con objetivos de obtención de ganancias. En la tabla y gráfica N°11 se observa que el 79% confirma el valor en la que se debería descubrir la organización. Respecto al Financiamiento de los micros y empresas pequeñas. Según se observa en la tabla y grafico N°13 se observa que, el 31.25% facilidades en las Entidades no Bancarias. En la tabla y figura N°17 se observa que el 31,3% no pago ninguna tasa solicitaron sus créditos. Se observa que en la tabla y figura N°19 el 31.25% solicitaron montos recibieron sus créditos, afirman que el financiamiento ha sido apropiado. Conforme con la tabla y figura N° 21 se observa que el 70% lo invirtió en activos capacitación, empero en otros temas involucrados. En la tabla y figura N° 24 se observa que el 100% asegura haber tenido trabajadores. En la tabla y figura N° 25 se observa que el 63% tuvo por lo menos 1 vez un encuestados aseguran que piensan la capacitación una inversión. En la tabla y figura N° 27 se observa que el 96% estima importante la brindada capacitación a sus trabajadores. En la tabla y figura N°30 se observa que el 73% asegura que si aplicado a Respecto a la Productividad de las micro y empresas pequeñas. En la tabla y figura N° 31 se observa que el 84% asegura que se mejoró la productividad de la compañía. Mejora referente a la productividad. En la tabla y figura N° 36 se observa que el 100% asegura que el área.

## **2.1. Bases teóricas de la Investigación**

### **2.1.1. Atención al cliente**

La atención al cliente consiste en dar soporte al consumidor, resolver sus problemas y, en consecuencia, velar por su satisfacción.

Para ofrecer un buen servicio, es fundamental que tu equipo esté bien preparado para garantizar una comunicación clara, humana, empática y proactiva con los clientes.

Este aspecto es esencial para el éxito de tu negocio, a tal punto que el trato al consumidor se considera incluso más importante que el precio del producto. **Rojas (2021)**

#### **2.2.1.1. Definición gestión de calidad**

**Norma de calidad ISO 9001(2021)** La administración de calidad es una secuencia de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planificar, realizar y mantener el control de las diversas ocupaciones que desarrolla. El sistema de administración de calidad de una organización está definido por todos los recursos que la componen con el objetivo de asegurar un manejo constante y estable, y evadir cambios imprevisibles.

#### **2.2.1.2. Importancia de gestión de calidad**

**Riquelme (2022)** Las organizaciones que implementan programas de administración de calidad utilizan la información de ellos para detectar debilidades, fallas, zonas de optimización y fortalezas. Aunque el enfoque para solucionar inconvenientes de calidad cambia con diferentes programas, la finalidad todavía es el mismo: generar un producto o servicio de alta calidad y elevado rendimiento que cumpla y supere las expectativas de los consumidores internos y externos.

Los programas de administración de la calidad mejoran el producto de una organización. Con los programas de administración de la calidad, los productos fabricados se someten a pruebas para comprobar que funcionan según sus promesas o propiedades declaradas. Al añadir puntos de administración de calidad en la etapa de diseño de nuevos productos, ejemplificando, esto posibilita a las organizaciones diseñar puntos de vista de alusión de rendimiento en el producto.

#### **2.2.1.3. Característica de gestión de calidad.**

**Jaime G. E. (2019)**

- ✓ Programa concreto y funcionamiento efectivo del tiempo: Una iniciativa de capacitación debería disponer de un programa estructurado, con temas y tiempos definidos para cada etapa y objetivo.
- ✓ Aunque estas capacitaciones acostumbran disponer de programas y metodologías pre-establecidas, en el momento de hacer e llevar a cabo una iniciativa de capacitación es fundamental que se consideren tanto las necesidades de los estudiantes como las metas a conseguir de parte de la compañía.
- ✓ Establecimiento de metas e artefactos de medición: Previamente comentamos que el funcionamiento efectivo del programa de capacitación funciona como un indicador de eficiencia. Se necesita que la capacitación cuente además con otros artefactos de medición de cumplimiento de fines, como encuestas, pruebas u ocupaciones que nos permitan saber si las metas establecidas se han cumplido correctamente.
- ✓ Impulso del liderazgo y del trabajo en grupo: Es complicado pensar en un área de la compañía que se componga de una sola persona.
- ✓ Creatividad y dinamismo: Las capacitaciones tienen que hacer todo lo viable por encantar a los estudiantes con las materias a intentar y, para esto, tienen que abordarse con creatividad y dinamismo, o sea: tienen que integrar ocupaciones de colaboración en donde los estudiantes se sientan seguros expresando sus ideas y se diviertan aprendiendo. Discusiones, juegos y plataformas interactivas a lo largo de la capacitación jamás estarán de más, continuamente que cumplan con un objetivo concreto.
- ✓ Refuerzo de lo aprendido y evaluación: Una capacitación de calidad tiene presente la necesidad del refuerzo: una vez pasado todo el proceso de capacitación se necesita hacer un recuento de los temas y conocimientos adquiridos para estar seguros de que se traduzcan en una optimización del trabajo.

#### **2.2.1.4. Tipos de gestión de calidad:**

- ✓ Calidad de diseño. Categoría en la que además del diseño se considera la viabilidad de producir un producto o servicio y los resultados que se pueden obtener.
- ✓ Calidad de conformidad. Es el nivel de fidelidad con el que se mantiene la reproducción del producto o servicio respecto al diseño previamente acordado.
- ✓ Calidad de uso. Sencillamente, este parámetro cuida los aspectos de facilidad, seguridad y fiabilidad que debe ofrecer el producto o servicio.

**2.2.1.5. Indicadores de gestión de calidad:** Las medidas de control que las organizaciones acostumbran usar se basan con base a un análisis cuantitativo y financiero de los resultados que se obtienen. Conocer el grado de satisfacción al comprador es bastante eficaz y hay ciertos procedimientos que recogen el grado de satisfacción de cada comprador. **Supply Chain (2022)**

#### **2.2.1.6. CAPACITACION**

**Chiavenato, I. (2019)** La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de forma sistemática y estructurada, por medio del cual los individuos adquieren conocimientos, desarrollan capacidades y competencias en funcionalidad de fines definidos.

#### **2.2.1.7. Características de capacitación**

**Sistemas ISO 9001(2022)** Sistemas ISO 9001, personalizados 100% a las necesidades de cada comprador y a su actividad, diseñando nuevos procesos, indicadores y operativas o adaptando los ya existentes.

Gestiona y controla los procesos, explicando las ocupaciones o procesos (diseño, prestación del servicio, formación, compras) desarrollados por la organización y su relación con lo demás de los procesos.

### **2.2.1.8. Importancia de capacitación.**

#### **Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (2018)**

Las ocupaciones de capacitación, en cualquier persona de sus variantes:, cursos, talleres, conferencias, congresos, diplomados, permiten obtener conocimientos teóricos y prácticos, que permiten que los individuos actualicen sus conocimientos y adquieran nuevos, que fortalezcan su capacidad de contestación frente a los cambios del ámbito o de sus requerimientos laborales, aumenten su funcionamiento en la organización y se encuentren más preparadas para el día a día, lo que les dará más grande confianza personal al desarrollar otras capacidades y reacciones.

### **2.2.1.9. Ventajas y desventajas de capacitación**

- ✓ Ahorro de precios de capacitación: La capacitación in house tiene diversos beneficios, empero el primordial es que el precio por empleado suele ser menor comparativamente con mandar el mismo número de individuos a cursos de capacitación en centros especializados.
- ✓ Más grande tranquilidad: Uno de los resultados positivos de la capacitación interna es que implica a los empleados a lo largo de sus horas de trabajo comunes.
- ✓ A el tamaño del comercio: La capacitación in house posibilita que el aprendizaje se centre en la organización; se discutan ejemplos reales y recientes; y que el material se centre en recursos específicos que permanecen ocasionando inconvenientes dentro del comercio.
- ✓ Oportunidades de trabajo en grupo: Los empleados poseen la posibilidad de cooperar con colegas y desarrollar interacciones más sólidas con otros miembros del equipo.
- ✓ Labores administrativas extras: Se debería nombrar a alguien para generar el proyecto y aseverarse de tener una sala de capacitación idónea, el material primordial, entre otros y aquello necesita un largo tiempo y recursos.

- ✓ Menos compromiso de los empleados: Una vez que hablamos de programas en el sitio de trabajo, los empleados tienen la posibilidad de no tomarlo en serio o tener más problemas para conservar el interés.
- ✓ Potencial de contenido obsoleto: Si una organización no se conserva al día con los últimos cambios y no actualiza su proyecto de capacitación interno, los trabajadores seguirán transmitiendo las ineficiencias existentes o perpetuando las malas prácticas comerciales. **Noticias (2022)**

#### **2.2.1.10. Factores de capacitación:**

**Necesidades de Capacitación:** Estas se identifican a través de la metodología denominada Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. Las necesidades de capacitación comprenden aquellas acciones de capacitación requeridas por los órganos o unidades orgánicas de la entidad, entre otros. Cabe precisar que estas necesidades deben estar alineadas necesariamente a los objetivos institucionales y al perfil del puesto de los servidores.

#### **2.2.2. Niveles de evaluación.**

En el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación se determina qué nivel de evaluación le corresponden a las acciones de capacitación. Los niveles de evaluación son cuatro: Reacción, Aprendizaje, Aplicación e Impacto. Es fundamental que desde la planificación de la capacitación se determine el nivel en el cual se evaluarán las capacitaciones con la finalidad de medir su aprovechamiento en favor de las entidades. **Servir (2022)**

Es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo. **Jaureguiberry. M (2020)**

**2.2.3. En el rubro ferreterías:** son negocios rentables ya que época de calor hay muchas

ventas. Una ferretería generalmente vende herramientas manuales y eléctricas, materiales de construcción, suministros eléctricos, suministros de plomería, pintura entre otros. Pero además una ferretería local es un lugar central para que tanto especialistas de la construcción obtengan la ayuda que necesitan al comprar materiales o para que gente de a pie compre y se asesore. **Yura (2020)**

#### **2.2.4. Teoría de las mypes**

Estructura del capital de las MYPES; Según la teoría de las MYPES se consideran a aquellas que tienen en su mayoría las siguientes características: no emiten valores negociables, los propietarios no disponen de portafolios de inversión diversificados, la responsabilidad de los propietarios es ilimitada o inefectiva las primeras generaciones de propietarios son emprendedores y propensos al riesgo. **Llano (2017)**

#### **2.2.5. Definición de Mypes**

Las Micro y Pequeñas Organización (MYPES) surgieron en el Perú como un fenómeno social y económico, que buscaba contestar a muchas de las necesidades insatisfechas poblacional más pobre. Asimismo, las MYPES permanecen presentes en casi cada una de las ocupaciones productivas y es asunto de programas económicos en busca de su incremento y desarrollo empresarial. Es de esta forma, que en el presente trabajo se busca conocer si este fomento y desarrollo en las MYPES ha contribuido a mejorar su situación analizándolas desde los límites de producción, trabajo, grado de ventas e índices de formalidad entre los años 2004 y 2010 y resaltar que son actualmente una elección de desarrollo económico para bastantes de Perú. **Pereda. L. (2013).**

Para conceptualizar al micro y pequeña empresa los especialistas utilizan diferentes criterios, se toma referencia la presencia del dueño al frente de la unidad productiva, haciendo las veces de todo y en segundos plano la clasificación por el número de empleados, por ser uno de los criterios de mayor aceptación internacional.

La Ley 28015 define la Micro y Pequeña Empresa como: “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. **Moreno (2018)**

### **Micro y pequeñas empresas**

Para conceptualizar a la micro y pequeña empresa los especialistas utilizan diferentes criterios, se toma referencia la presencia del dueño al frente de la unidad productiva, haciendo las veces de todo y en segundos plano la clasificación por el número de empleados, por ser uno de los criterios de mayor aceptación internacional.

La Ley 28015 define la Micro y Pequeña Empresa como: 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. (Moreno, 2014)

Las MYPES según nuestra legislación peruana:

<b>Nivel de Ventas Anuales</b>	<b>Número total de trabajadores</b>
La microempresas: Hasta el Monto máximo de 150 UIT.	La microempresa: puede tener hasta 10 trabajadores.
La pequeña empresa: A partir de 151 UIT hasta 1700 UIT.	La pequeña empresa: puede tener Hasta 100 trabajadores.

### **Características de las Mypes**

Existen características generales que tienen el micro y pequeñas empresas que son las siguientes:

- ✓ .La mayoría de las microempresas tienden a no cambiar su lugar de operaciones, tratan de conservar el mercado y tener una relación estrecha con sus clientes, ya que el dueño estima que el cliente será su más fiel seguidor.
- ✓ El mercado local o regional es el objeto predominante, dependiendo de la habilidad del empresario para capturar ese mercado.
- ✓ Las microempresas crecen principalmente a través de la inversión de utilidades, ya que no cuenta con apoyo técnico-financiero significativo de instituciones privadas y del gobierno.
- ✓ Las actividades se concentran en el (los) dueño(s), quien ejerce el control y la dirección general de la microempresa.
- ✓ Creencia por parte del dueño que solo él puede hacer las cosas bien.
- ✓ Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.
- ✓ Emplean aproximadamente entre 5 y 10 trabajadores. Mayormente utilizan mano de obra familiar.

Su actividad no es intensiva en el capital, pero sí en la mano de obra, sin embargo, no cuenta con una mano de obra estable. (Moreno, 2014)

**2.2.6. Importancias de la mypes:** Conforme el Ministerio de Trabajo y Promoción del Trabajo, poseen una gigantesca importancia por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta gremial, sin disponer del autoempleo que produce; no obstante, el desarrollo de dichas organizaciones está estancado, primordialmente

por la carencia de un sistema tributario estable y simplificado que posibilite superar inconvenientes de formalidad de estas organizaciones y que motiven el incremento sostenido de las mismas, es por esto que después revisaremos la problemática de estas organizaciones a partir de una visión crítica y analítica, finalizando con una iniciativa tributaria especialmente para este sector, enmarcada en nuestra realidad nacional. **Sánchez. B. B.J (2006)**

### **2.2.7. Cómo son las PYMES peruanas**

La legislación peruana define a la pyme como: «la unidad económica conformada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o administración empresarial contemplada en la legislación vigente. Estas organizaciones de menor tamaño se categorizan, de consenso al DECRETO SUPREMO N° 013-2013-PRODUCE, en Micro, Pequeña o Mediana, dependiendo de sus niveles de ventas anuales.

### **2.2.8. Micro y empresas pequeñas, la rueda que hace seguir a Perú**

Nadie puede discutir el sitio que poseen las MYPES en Perú (podríamos mencionar que son el primer lugar) debido a la enorme proporción de miembros que poseen, su aporte a la economía y la proporción de empleos que producen. **Fischman (2019)**

La presente investigación consolida una serie de concepciones teóricas, desde los inicios y toma de importancia de las MYPES a nivel internacional, hasta la definición de Latinoamérica y en específico para El Salvador. Las diferentes teorías y autores a lo largo del tiempo han ido cambiando hasta convertir al sector MYPES, como parte importante del desarrollo en los diferentes países y como potenciador de las industrias, dado que la experiencia ha demostrado que las grandes empresas inician como tal y se desarrollan con el tiempo, con las condiciones y el empuje de emprendedores visionarios. **Chacón (2017).**

### **2.3.1. Marco Conceptual**

**2.3.2. Gestión de calidad:** La gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, lograr la satisfacción del cliente. **(Hernández y Barrios, 2017)**

**2.3.3. Capacitación:** La capacitación juega un papel elemental para el logro de labores y proyectos, ya que es el proceso por medio del cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, capacidades y reacciones para interactuar en el ámbito gremial y consumir con el trabajo que se les encomienda. **Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (2018).**

### **2.3.4. Dimensiones de gestión de calidad**

**Beneficios:** Las ventajas empresariales son esas retribuciones conseguidas por comunidades mercantiles o organizaciones particulares que se reparten entre todos los aliados competidores. La definición de beneficios empresariales podría ser la diferencia entre el ingreso total de una compañía obtenido de las ventas de un producto, más los costes asumidos de la venta del producto. Por medio de la contabilización de resultados, las organizaciones proporcionan estos datos acerca de sus pérdidas o ganancias a sus aliados, desglosando las ganancias y la contabilización de los costos de venta del producto. Generar mayor eficiencia, Estimula la moral de los empleados, Ofrece reconocimiento internacional y Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente. **Conexión ESAN (2018)**

**Principios:** Los inicios de administración de calidad son las grandes premisas que se aplican para transmitir por la alta dirección de la organización. Los inicios de la administración de calidad no tienen la posibilidad de ser cerrados, en el instante en el cual se implemente la regla ISO 9001 la compañía no se debería resentir. Lo deseable es que sea un proceso de optimización continua en el que la regla ISO 9001 actúe como parte del inicio de

organización de la calidad. Son 8 principios de la gestión de calidad: Enfoque al Cliente, liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado en procesos, Enfoque de sistema para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisión y Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. **Iso 9001. (2017)**

### **2.3.5. Dimensiones de capacitación**

**Desempeño laboral:** En la administración de los Recursos Humanos, la evaluación del manejo gremial es clave en el momento de mejorar su rendimiento y lograr los superiores resultados. Por cierto, no solo aquello, sino que una buena evaluación del rendimiento es elemental además en el momento de detectar y clasificar el perfil de cada trabajador, con lo cual se conseguirán los superiores resultados y su promoción en nuestra compañía. Para poder evaluar de manera completa y efectiva a tus empleados, es necesario abordar la evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva completa que incluya las cuatro áreas o factores implicados: Productividad y calidad del trabajo, Eficiencia, Formación adquirida y Objetivos conseguidos. **Abolaño. M. (2017)**

**Necesidades:** Cuando se mencionan las necesidades de capacitación, se refiere específicamente a la ausencia o deficiencia en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes que una persona debe adquirir, reafirmar y actualizar para desempeñar satisfactoriamente las tareas o funciones propias de su puesto. Cuando se analizan las necesidades de capacitación se detectan las desviaciones o discrepancias entre «el deber ser» o situación esperada y «el ser» o situación real. Ello nos permite conocer a qué personas se debe capacitar y en qué aspectos específicos, estableciendo también la profundidad y las prioridades. **Villatoro. P. R. (2013).**

## **III. Hipótesis**

En la presente investigación no se planteará la hipótesis, porque la investigación es de

tipo descriptivo.

La hipótesis de investigación es una respuesta o explicación posible al problema que estamos tratando de resolver en una investigación. Puede ser falsa o verdadera, por eso tiene que ser probada mediante observación o experimentación.

La hipótesis relaciona una causa con un efecto, basado en el conocimiento previo que tengamos sobre tal efecto. **Zita (2006)**

## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de la investigación.**

El diseño de la investigación No experimental y corte transversal.

Corte Transversal: refiere que el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo.

**Hernández, Fernández & Baptista, (2010)**

Fue de corte transversal porque todas las variables fueran medidas en un solo momento, se trata de independientes. **Hernández (2014)**

Diseño de investigación

“Es una actividad de la investigación que se refiere a una variedad de métodos, técnicas e instrumentos en relación a postura filosófica y son sustentados por postulados supuestos que alcanzan y manifiestan; el problema en la metodología son los aspectos operativos importantes en el proceso de la investigación”. (Cerdeña, 2000).

#### **Transversal**

Para Sampieri (2003), el diseño Transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado

- No experimental
- Transversal

M  O

Dónde:

M = Muestra conformada por las Micro y pequeñas empresas encuestadas.

O = Observación de las variables: Gestión de calidad y capacitación

#### **4.2. Población y muestra.**

En el estudio se identificó una **población** conformada por los propietarios conductores de 18 MYPES en el sector comercialización rubro Ferreterías de la Provincia de Leoncio Prado- Tingo María

##### **Muestra no probabilística:**

La muestra principalmente No probabilística, constituida por 12 MYPES en el sector comercialización rubro Ferreterías de la Provincia de Leoncio Prado- Tingo María

##### **Criterios De Inclusión**

- Se trabajó en la zona urbana de la ciudad de Tingo María aquella que estuvieron presentes todos los encargados, gerentes o administradores en todas las encuestadas realizadas en la investigación.
- Se realizó la cuenta todas las mypes con razón social de ferreterías de la ciudad de Tingo María
- Se constató y considero a los que tienen licencias de funcionamientos, certificado de fumigación, registro regional de establecimiento y certificado de defensa civil de los últimos años.
- Se realizó el trabajo Dueños, Administradores o encargado.

##### **Criterios de Exclusión**

Se excluirán a:

- Nivel de la Propietarios de las zonas rurales
- Clientes

- Trabajadores de la empresa
- Proveedores

### **4.3. Definición y Operacionalización de variables**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	ESCALA DE MEDIACIÓN
Gestión de Calidad	La gestión de calidad en una empresa es el conjunto de acciones emprendidas por la empresa con el objetivo de alcanzar los objetivos propuestos relacionados con la calidad de los productos ofrecidos.	Beneficios	Se medirá con el sistema, satisfacción sistema y documentos con la alternativa de respuesta nominal	Sistema	Se medirá con el sistema de satisfacción y documentos con la alternativa de pres upues to de mejora.	Nominal
	Es decir, forma parte de la gestión empresarial que debe contemplar otras aristas como gestión ambiental, gestión social, gestión financiera, gestión de recursos humanos, entre otros. Víctor H. V. (2019)	Principios	Se medirá con el sistema, satisfacción sistema y documentos con la alternativa de respuesta nominal	Satisfacción	Esto se medirá con factores, evaluación procedimientos con las alternativas.	
Capacitación	La Capacitación es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo. Jaureguiberry. M (2020)	Desempeño laboral	La variable capacitación se medirá con la aplicación del instrumento cuestionario.	Formal	El variable de capacitación se medirá con la aplicación con el instrumento de cuestionario y encuesta.	Nominal
		Necesidades	Se medirá con sus indicadores con la técnica encuesta y el instrumento cuestionario	Capacidad de adaptación Capacidad de comunicación	La variable se medirá mediante la evaluación	

**Nota:** Elaboración Propia

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnica: Se aplicó la técnica de la encuesta tanto a los propietarios, así como rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María.

Instrumento: Se elaboró un cuestionario con 18 ítems para la encuesta aplicada a los propietarios de rubro ferreterías en la ciudad de Tingo María.

#### **4.5. Plan de análisis.**

Se utilizó el programa de Microsoft Excel para cuantificar y elaborar tablas y gráficos estadísticos convenientes de las preguntas realizadas; los resultados fueron analizados teniendo en consideración los antecedentes y las bases teóricas del estudio.

#### **4.6. Matriz de consistencia**

Caracterización de la Gestión de Calidad Y Capacitación de las Mypes del Sector Comercial-Rubro Ferreterías DE LA PROVINCIA DE Leoncio Prado - Tingo María, Período 2017

Fuente: elaboración propia

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema</b></p> <p><b>General</b> ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y la Capacitación en el sector comercial – Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, ¿Periodo 2017?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar las principales características de la caracterización de la gestión de calidad y la Capacitación en el sector comercial – Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los principios de la gestión de calidad en las Mypes Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2017.</li> <li>- Determinar las características de la capacitación en el sector comercial –Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2017.</li> <li>- Elaborar la propuesta de mejora de las características de la gestión de calidad y la Capacitación en el sector comercial –Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, Periodo 2017.</li> </ul>	<p><b>Variable 1</b> Gestión de calidad</p> <p><b>Variable 2</b> Capacitación</p>	<p><b>Población</b> El universo o población está conformada por los propietarios conductores de 18 MYPES en el sector comercialización rubro Ferreterías de la Provincia de Leoncio Prado-Tingo María</p> <p><b>Muestra</b> No probabilística, constituida por 12 MYPES en el sector comercialización rubro Ferreterías de la Provincia de Leoncio Prado-Tingo María</p> <p><b>Tipo de Investigación</b> El tipo de investigación cuantitativa</p> <p><b>Nivel de Investigación</b> El niveles descriptivo</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> No experimental y corte transversal</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Procedimiento</b> Herramienta Microsoft Excel</p>

#### 4.7. Principios éticos:

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta el código de ética Para la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Versión 004 Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021 Chimbote –Perú. Como se describe a continuación:

- **La protección de la persona**, destacando la importancia del bienestar y seguridad de las personas en la protección de su identidad, confidencialidad, y privacidad de la información sobre el tema planteado en la investigación donde se destaque la participación voluntaria e información adecuada, así como también la protección de los derechos fundamentales en situación de vulnerabilidad.
- **Libre participación y derecho a estar informado** ya que existe la participación en actividades de investigación donde se deben especificar los propósitos y fines académicos de la información que respaldará la investigación desarrollar teniendo la libertad de elegir y manifestar de forma voluntaria su participación por voluntad propia.
- **El cuidado por el medio ambiente y la biodiversidad**, este principio establece la importancia de las investigaciones relacionadas con las carreras que implican el medio ambiente, con el fin de tomar medidas para evitar daños, aunque el fin del estudio sea de carácter científicos se deben planear acciones encaminadas en la disminución de los efectos adversos.
- **La beneficencia no maleficencia**, este principio se basa en garantizar el bienestar de los participantes de las investigaciones, por lo que el

investigador debe comprometerse en no causar daño durante el desarrollo del estudio, con el fin de reducir efectos adversos y maximizarlos beneficios.

- **De la Justicia**, este principio establece que durante el desarrollo de la investigación se debe ejercer un juicio razonable, con el objetivo de tomar las previsiones necesarias para garantizar las limitaciones de capacidades y conocimiento, donde no se sufran prácticas injustas promoviendo el derecho a acceder a los resultados.
- **La integridad científica**, este último principio establece que durante la investigación se debe administrar tanto la actividad científica como su extensión derivada de las actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional manteniéndola honradez científica al declarar los conflictos de interés. ULADECH (2021)

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

Objetivo 1. Identificar los principios de la gestión de calidad en las Mypes Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2017.

*Tabla 1: Principios de la gestión de la calidad*

CATEGORIA	SI		NO			
	F	%	F	%	F	%
¿Usted cree que es un beneficio que la empresa tiene un sistema de gestión de calidad?	9	75%	3	25%	12	100%
¿Usted recomienda a la empresa?	12	100%	0	0%	12	100%
¿Considera que la empresa tiene ventaja frente a la competencia por usar un sistema de calidad?	12	100%	0	0%	12	100%
¿Cree usted que la empresa ha mejorado n los temas de producto y servicios brindados por el sistema implementado?	9	75%	3	25%	12	100%
¿Considera que la empresa tiene responsabilidad y objetivos establecidos para los clientes?	9	75%	3	25%	12	100%
¿Sabe si la empresa ha mejorado por la herramienta que ha implementado?	12	100%		0%	12	100%
¿La empresa supera las expectativas en los clientes?	12	100%		0%	12	100%
¿Cree que existe liderazgo en la empresa de ferreterías?	6	50%	6	50%	12	100%
¿Considera que los procesos y responsabilidades están bien definidos al momento de brindarle el servicio?	9	75%	3	25%	12	100%
¿Cree que la calidad de productos y servicios sean las adecuadas?	9	75%	3	25%	12	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los propietarios, gerente y/o representante de las Mypes sectorcomercial–Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, ¿Periodo 2017?

Nota: Elaboración Propia

## **INTERPRETACIÓN:**

El 70% de los entrevistados señalaron si cree que es un beneficio que la empresa tiene un sistema de gestión de calidad, asimismo un 100% señalaron que si recomienda a la empresa, mientras que 100% señalaron que si Considera que la empresa tiene ventaja frente a la competencia por usar un sistema de calidad por otro lado un 75% señalaron que si Cree que la empresa ha mejorado los temas de producto y servicios brindados por el sistema implementado también un 75% señalaron que si Considera que la empresa tiene responsabilidad y objetivos establecidos para los clientes, asimismo un 100% señalaron que si la empresa ha mejorado por la herramienta que ha implementado, también un 100% señalaron que si la empresa supera las expectativas en los clientes, también indica 50% señalaron que si Cree que existe liderazgo en la empresa de ferreterías, también indica 75% señalaron que si Considera que los procesos y responsabilidades están bien definidos al momento de brindarle el servicio y finalmente un 75% de los entrevistados señalaron que si Cree que la calidad de productos y servicios sean las adecuadas.

Objetivo 2. Determinar las características de la capacitación en el sector comercial  
 – Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2017.

*Tabla 2: Características de la capacitación*

CATEGORIA	SI		NO			
	F	%	F	%	F	%
¿En qué nivel considera su desempeño?	9	75%	3	25%	12	100%
¿Se consideran aptos para la labor que desempeñan?	6	50%	6	50%	12	100%
¿Cumplen bien sus funciones de acuerdo al cargo que ocupan?	9	75%	3	25%	12	100%
¿Existe una buena comunicación entre los trabajadores?	12	100%	0	0%	12	100%
¿El personal de atención orienta respecto todos los productos dentro de la empresa?	6	50%	6	50%	12	100%
¿Recibe capacitación?	9	75%	3	25%	12	100%
¿Usted cree que necesita capacitarse dentro de la empresa?	12	100%	0	0%	12	100%
¿Considera usted que es capaz de tomar sus propias decisiones?	9	75%	3	25%	12	100%
¿Dentro de sus habilidades usted cree que pueda dar alguna solución mediante algún problema?	12	100%	0	0%	12	100%
¿Considera que puede llegar a tomar una decisión mutua?	6	50%	6	50%	12	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los propietarios, gerente y/o representante de las Mypes sector comercial–Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, ¿Periodo 2017?

Elaboración Propia

## INTERPRETACIÓN:

El 70% de los entrevistados señalaron que si tiene el nivel considera su desempeño, asimismo un 50% señalaron que si se consideran aptos para la labor que desempeñan, mientras que 75% señalaron que si Cumplen bien sus funciones de acuerdo al cargo que ocupan por otro lado un 100% señalaron que si Cumplen bien sus funciones de acuerdo al cargo que ocupan, asimismo un 50% señalaron que si el personal de atención orienta respecto todos los productos dentro de la empresa, mientras que 75% señalaron que si recibe capacitación, por otro lado un 100% señalaron que si cree que necesita capacitarse dentro de la empresa, asimismo un 75% señalaron que si Considera usted que es capaz de tomar sus propias decisiones también un 100% señalaron que si dentro de sus habilidades usted cree que pueda dar alguna solución mediante algún problema y finalmente un 50% de los entrevistados señalaron que si Considera que puede llegar a tomar una decisión mutua.

Objetivo Especifico 3: Elaborar la propuesta de mejora de las características de la gestión de calidad y la Capacitación en el sector comercial – Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, Periodo 2017.

Tabla 3: Propuesta de Mejora de la gestión de calidad y capacitación

**Propuesta de mejora de la Gestión de calidad para la capacitación sector comercial – Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2022.**

Variable	Indicador de las dimensiones de la variable	Problema	Posibles Causas	Propuesta (Acción de Mejora)	Objetivo	Meta	Indicador de medición de la actividad	Presupuesto	Tiempo estimado	Responsable
<b>Gestión de calidad</b>	Sistema	Deficiencia de no saber beneficios que la empresa tiene un sistema de gestión de calidad	Falta de desarrollo de estrategia de servicio de forma continua	Implementar servicio personalizado y diferenciado	Determinar la mejor estrategia de atención al cliente	Aplicar encuesta al 50% de los clientes de manera trimestral (encuesta virtual)	Trabajador que responden encuesta / Total de clientes	S/. 300.00	1 mes	Administrador
	Satisfacción	Deficiencia de no saber los procesos empresa ha mejorado n los temas productos y servicios brindados por el sistema implementado	Falta de capacidad de publicidad de los productos demarketing de los productos	Evaluar a los trabajadores Mediante preguntas	Determinar la mejor adaptación para la labor que desempeña	Aplicar un muestreo aleatorio al 50% de los clientesn Para determinar la conformidad trimestral mente	Clientes que responden encuesta / Total de clientes	S/. 100.00	15 días	Administrador
	Capacidad de adaptación	Deficiencia de no saber que aptos para la labor que desempeñan.	Desconocen los desempeño de los trabajadores	Realizar encuestas, recoger opinión de los clientes a fin de poder determinar las expectativas que im en atención.	Determinar los beneficios de la capacitación	Servicio personalizado y di ferenciado	Servicio personalizado di ferenciado aplicado al 70% clientes	S/. 100.00	1 mes	Administrador
	Desempeño	Deficiencia de no saber que pueda llegar a tomar una decisión mutua	Desconocen de los administradores la toma de decisiones	Realizar un muestreo aleatorio para poder determinar la conformidad de los administradores	Determinar la conformidad de los administradores. Dueños o encargados	Aplicar encuesta al 50% de los clientes de manera trimestral (encuesta virtual)	Servicio personalizado di ferenciado aplicado al 70% clientes	S/. 50.00	2 meses	Administrador

## 5.2. Análisis de los resultados

### **Objetivo 1: Identificar los principios de la gestión de calidad en las Mypes Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2017.**

Señala que El 75% de los entrevistados señalaron si cree que es un beneficio que la empresa tiene un sistema de gestión de calidad resultado *similar* a Zurita (2020) quien refiere que el 53.8% que es importante los beneficios de los conocimientos sobre gestión de calidad de sus clientes, con los resultados del presente estudio. Contar con la gestión de calidad en un beneficio y un desafío para los microempresarios.

Señala que el 100% de los entrevistados señalaron que, si recomienda a la empresa, resultado *similar* a Zurita (2020) quien refiere que el 53.8% refirieron si tienen conocimientos sobre gestión de calidad y recomendaría, con los resultados del presente estudio. Contar con la gestión de calidad es un beneficio para el cliente.

Señala que el 100% de los entrevistados señalaron que, si considera que la empresa tiene ventaja frente a la competencia por usar un sistema de calidad, resultado *similar* a Zurita (2020) quien refiere que el 73.3% administran utilizando las herramientas de gestión para las ventajas, con los resultados del presente estudio. Contar con la gestión de calidad es una ventaja para llegar a los clientes que están buscando unos buenos productos.

Señala que el 75% de los entrevistados señalaron que, si cree que la empresa ha mejorado en los temas de producto y servicios brindados por el sistema implementado, resultado *similar* a Zurita (2020) quien refiere que el 50% de los representantes de las Mypes cree en la mejora, con los resultados del presente estudio. Contar más con las capacitaciones de la gestión de calidad y se debe implementar capacitaciones sobre los temas desconocidos para ellos.

Señala que el 75% de los entrevistados señalaron que, si considera que la empresa tiene responsabilidad y objetivos establecidos para los clientes, resultado *similar* a Zurita (2020) quien refiere que el 60% de los representantes de las Mypes, refiere que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, con los resultados del presente estudio. Se

concluye que los resultados que obtenemos en la actualidad de las Mypes del sector comercio rubro ferreterías, la gestión de calidad contribuye a fidelizar a sus clientes y obtener más rentabilidad.

Señala que el 100% de los entrevistados señalaron que, si la empresa ha mejorado por la herramienta que ha implementado, resultado *similar* a Zurita (2020) quien refiere que el 50% de los representantes de las Mypes, refiere que los productos que ofrece atienden a las necesidades de los clientes. Se concluye que las empresas del sector rubro ferreterías si la gran mayoría ha mejora las necesidades de los clientes, así mismo la empresa ha aumentado ventas brindando mayor rentabilidad.

Señala que el 100% de los entrevistados señalaron que, si la empresa supera las expectativas en los clientes, resultado *similar* a Oviedo (2018) quien refiere que el 100% considera que la gestión de calidad mejora el rendimiento que pueda tener el negocio. Se concluye Si bien pueden considerar que la gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa, ellos no cuentan con los conocimientos necesarios para aplicarlo adecuadamente.

Señala que el 50% de los entrevistados señalaron que, si cree que existe liderazgo en la empresa de ferreterías, resultado *similar* a Avalos (2018) quien refiere 56% de los clientes brindan un buen servicio de liderazgo. Se concluye que la mayoría de MYPE brinda un buen servicio al cliente con el liderazgo de los jefes.

Señala que el 75 % de los entrevistados señalaron que, si Considera que los procesos y responsabilidades están bien definidos al momento de brindarle el servicio, resultado *similar* a Avalos (2018) 66.7% quienes también consideran que la gestión de calidad mejora el rendimiento que pueda tener el negocio procesos y responsabilidad. Se concluye Si bien pueden considerar que la gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa.

Señala que el 75 % de los entrevistados señalaron que, si cree que la calidad de productos y servicios sean las adecuadas, resultado *similar* a ALTAMIRANO (2022) El 60% de los MYPE que aprobaron la encuesta de fondo de comercio han logrado mejorar el servicio al

cliente. Se concluye la mayoría de MYPE en este campo y campo creen que la buena voluntad es muy importante para el servicio al cliente con el fin de lograr mejoras.

**Objetivo específico 2: Determinar las características de la capacitación en el sector comercial – Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2017.**

Señala que el 75% del entrevistado señalaron que, si considera su desempeño, resultado *similar* a García (2019) quien refiere que el 50% de empresarios capacita a su personal, difiriendo sus resultados con los resultados del presente estudio. Considera el desempeño de los trabajadores porque son capacitados por lo tanto se fideliza.

Señala que el 50% del entrevistado señalaron que, si consideran aptos para la labor que desempeñan, resultado *similar* a García (2017) quien refiere que el 100% respondieron que la capacitación si transmite conocimiento para que estén aptos, difiriendo sus resultados con los resultados del presente estudio. Que la capacitación del capital humano es altamente importante para la adopción de tecnologías sostenibles, puesto que el cumplimiento de estas actividades de capacitación debe lograr impactos positivos en la producción.

Señala que el 75% del entrevistado señalaron que si Cumplen bien sus funciones de acuerdo al cargo que ocupan, resultado *similar* a Quispe (2018) quien refiere que el 62.50% refiere que la afluencia a su negocio es por el lugar estratégico para un buen cargo, difiriendo sus resultados con los resultados del presente estudio. Que los trabajadores son capacitados para su cargo así para mejorar la atención.

Señala que el 100% del entrevistado señalaron que, si Existe una buena comunicación entre los trabajadores, resultado *similar* a Quispe (2018) quien refiere que el 62.50% refiere que hay buena comunicación, difiriendo sus resultados con los resultados del presente estudio. Que los trabajadores son orientados por sus jefes.

Señala que el 50% del entrevistado señalaron que, si el personal de atención orienta respecto todos los productos dentro de la empresa, resultado *similar* a García (2018) quien refiere que

el el 67% respondieron que el ser capacitados les genera confianza en el desarrollo de sus diferentes actividades en su trabajo, difiriendo sus resultados con los resultados del presente estudio. Dice que la capacitación alimenta desde todo nivel la confianza y fortalece al capital humano en el desarrollo de su trabajo.

Señala que el 75% del entrevistado señalaron que, si recibe capacitación, resultado *similar* a García (2018) quien refiere que el el 75% respondieron que la capacitación les brinda la oportunidad de poder considerarse estar preparados para solucionar problemas que se presenten en el trabajo, difiriendo sus resultados con los resultados del presente estudio. Capacitación contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones, beneficio que los emprendedores de las MYPE pueden explotar positivamente.

Señala que el 100% del entrevistado señalaron que si cree que necesita capacitarse dentro de la empresa recibe capacitación, resultado *similar* a Cala (2018) quien refiere que el 75% respondieron que la capacitación les brinda la oportunidad de poder considerarse estar preparados para solucionar problemas que se presenten en el trabajo, difiriendo sus resultados con los resultados del presente estudio. Dice que la capacitación contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones, beneficio.

Señala que el 75% del entrevistado señalaron que, si considera usted que es capaz de tomar sus propias decisiones, resultado *similar* a Hidalgo (2018) quien refiere que el 75% si trabajan en equipo, difiriendo sus resultados con los resultados del presente estudio. Capacitación es la herramienta que ayuda a mejorar el rendimiento de una empresa y, de sus empleados.

Señala que el 100% del entrevistado señalaron que, si dentro de sus habilidades usted cree que pueda dar alguna solución mediante algún problema, resultado *similar* a Vela (2018) quien refiere que el 92% respondieron que si logran cumplir las metas que se proponen, difiriendo sus resultados con los resultados del presente estudio. Es que la capacitación

mejora conocimiento del puesto a todos los niveles en cada uno de los trabajadores y del propio emprendedor.

Señala que el 50% del entrevistado señalaron que, si considera que puede llegar a tomar una decisión mutua, resultado *similar* a Vela (2018) quien refiere que el 83% con la capacitación hayan desarrollado sus habilidades y mejoraron el desempeño, difiriendo sus resultados con los resultados del presente estudio expreso sobre el desarrollo de habilidades y destrezas, generalmente asociados a actividades motoras y manualmente que exigen capacitación y practica constante.

## **VI. Conclusión**

Objetivo general: Se concluye que el micro y pequeñas empresas rubro ferreterías de la provincia Leoncio Prado -periodo 2017, son formales, tienen los años y la experiencia suficiente para seguir en rubro de manera que saben exactamente qué deben hacer en cada situación

Los factores relevantes de la gestión de calidad y capacitación son uso de la tecnología, costos bajos, infraestructura, habilidades de competencia, la capacitación, logro y medidas de seguridad, ayudaron a las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías de servicio de la provincia Leoncio Prado -periodo 2017 a mantenerse en pie dándoles la capacidad para crear e implementar estrategias y mantenerse en el mercado.

La aplicación de estos factores de la gestión de calidad y capacitación posibilitó al micro y pequeñas empresas en estudio maximizar la calidad.

Objetivo 1: - Identificar los principios de la gestión de calidad en las Mypes Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2017. Los propietarios entrevistados señalaron no cree que es un beneficio que la empresa tiene un sistema de gestión de calidad y finalmente los clientes indica que no Cree que existe liderazgo en la empresa de ferreterías.

Objetivo 2: Determinar las características de la capacitación en el sector comercial – Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2017. Los propietarios entrevistados señalaron que no tiene el nivel considera su desempeño, asimismo señalaron que no se consideran aptos para la labor que desempeñan y finalmente indica los propietarios que si el personal de atención orienta respecto todos los productos dentro de la empresa.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

Se debe trabajar en mejorar cada una de las áreas implicadas en la gestión de calidad y los procesos (planificación, organización y dirección), con el fin de cumplir con sus metas y objetivos y también se debe considerar la creación de un organigrama, el cual muestre de manera clara cada una de las funciones, actividades, cargos y actividades que debe realizar cada uno de los colaboradores de la mypes.

Promover y ejecutar programas de capacitación empresarial para las micro y pequeñas empresas del sector comercio, que cuenten con el apoyo del Estado, representadas por la municipalidad del Distrito, para educar y sensibilizar al empresario en cuanto a temas de gestión empresarial tales como: formalización, atención al cliente, abastecimiento y distribución, calidad, seguridad laboral, gestión financiera e instrumentos financieros, innovación y las nuevas tendencias en los negocios y apoyar la creación de nuevos programas de financiamiento para beneficiar a los micros y pequeñas empresas, que no cuentan con capacidad de financiamiento pero que tienen un gran potencial para desarrollarse y tener sostenibilidad en el tiempo.

## Referencias Bibliográficas:

**Alay. M. J. L. & Yagual. C. R. A (2019)** *Mejoramiento de la gestión del área de inventario de la ferretería megapinto* Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bistream/redug/42416/1/TESIS%20%282%29.pdf>

**Alay. M. J. L. & Yagual. C. R. A (2019).** *“Mejoramiento de la gestión del área de inventario de la ferretería megapinto* Recuperado de:

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10035/1/PIUBADM020-2019.pdf>

**Altamirano. D. E. (2022)** *Caracterización de gestión de calidad y planeación en las MYPE rubro ferreterías del cercado de tambogrande, 2022 tesis para optar el título profesional de licenciada en administración* Recuperado de:

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26898/gestion\\_calidad\\_altamirano\\_diaz\\_elizabeth%20%282%29.pdf?sequence=3&isallowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26898/gestion_calidad_altamirano_diaz_elizabeth%20%282%29.pdf?sequence=3&isallowed=y)

**Avalos. R. E. E. (2018).** *“Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las mypes del sector comercio rubro ferreterías en el centro de tumbes, 2018.*

Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8763/gesti%  
c3%93n\\_competitividad\\_avalos\\_reyes\\_eliana\\_elizabeth.pdf?sequence=3&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8763/gesti%c3%93n_competitividad_avalos_reyes_eliana_elizabeth.pdf?sequence=3&isallowed=y)

**Abolafo. M. (2017)** 4 formas de evaluación del desempeño laboral. Recuperado de:

<https://blog.edenred.es/como-evaluar-rendimiento-empleados/>

**Baigorria, C. F. A. (2018).** *Gestión de la calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas empresas, sector comercio rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, año 2018.* Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20222/gestion\\_de\\_](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20222/gestion_de_)

calidad\_capacitacion\_baigorria\_castro\_frank\_alexander.pdf?sequence=1&isallowed  
=y

**Cala, A. M. N. (2018).** *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del distrito de Manantay, 2018*". Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8034/financiamiento\\_capacitacion\\_rentabilidad\\_cala\\_ancor\\_mariluz\\_nohemi.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8034/financiamiento_capacitacion_rentabilidad_cala_ancor_mariluz_nohemi.pdf?sequence=1&isallowed=y)

**Chiavenato, I. (2019)** *Definición de capacitación.* Recuperado de:  
<https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-capacitacion-segun-autores/>

**ComexPeru (2020)** mypes peruanas se redujo un 48.8% en 2020 y la informalidad pasó al 85% como consecuencia de la pandemia. Recuperado de:  
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-numero-de-mypes-peruanas-se-redujo-un-488-en-2020-y-la-informalidad-paso-al-85-como-consecuencia-de-la-pandemia>

**Concepción, M. (2015)** *ventajas y desventajas de gestión de calidad.* Recuperado de:  
<https://es.slideshare.net/MelinaConcepcion/ventajas-y-desventajas-del-sistema-de-calidad-total-53481567>

**Conexión ESAN (2018)** Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad>

**Chacón (2017)** Caracterización de MYPES en el municipio de San Vicente Recuperado de:  
<https://www.lamjol.info/index.php/TyP/article/view/6383>

**Del Aguila R. R. P. (2019),** *Gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María - Huánuco, 2019.* Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22945/GESTION\\_](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22945/GESTION_)

Calidad\_influencia\_rentabilidad\_rudy\_paola\_del\_aguila\_rubina.pdf?sequence=1&isallowed=y

**Fischman (2019)** La importancia de las PYMES en Perú. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-peru#:~:text=La%20importancia%20de%20las%20Peque%C3%B1as,la%20mitad%20del%20PIB%20mundial>.

**García. C. M. E. (2017)** *Caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPE comerciales rubro ferreterías del AA.HH. SAN PEDRO – PIURA*. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/1906/capacitacion\\_competitividad\\_garcia\\_calle\\_magali\\_elita.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/1906/capacitacion_competitividad_garcia_calle_magali_elita.pdf?sequence=1&isallowed=y)

**Guillin, A. S. M. (2020)**. *Diseño de un plan de negocios para mejorar la gestión de la ferretería “Comercial ely” del cantón san josé de chimbo, provincia bolívar, para el periodo 2017 - 2020*. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8699/1/12T01135.pdf>

**Hidalgo, M. de U. K. (2018)**. *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Padre Abad, 2018*. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4075/capacitacion\\_rentabilidad\\_hidalgo\\_macedo\\_de\\_uribe\\_karina.pdf?sequence=4&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4075/capacitacion_rentabilidad_hidalgo_macedo_de_uribe_karina.pdf?sequence=4&isallowed=y)

**Isidro P. G. E. (2020)** *“Impacto del Covid-19 en las mypes del sector ferretero en el distrito de San Juan de Miraflores, año 2020”* Recuperado de: [http://repositorio.usel.edu.pe/bitstream/repo\\_usel/355/1/tsp%20isidro%20pando%20geisel%20%28final%29.pdf](http://repositorio.usel.edu.pe/bitstream/repo_usel/355/1/tsp%20isidro%20pando%20geisel%20%28final%29.pdf)

**Iso 9001. (2017)** ¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad?, Recuperado de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

**Jaime G. E. (2019)** *6 características esenciales de una capacitación de calidad* Recuperado de: <https://capacitacion.uc.cl/noticias/168-6-caracteristicas-esenciales-de-una-capacitacion-de-calidad>

**Lucero, C. J. C. (2017).** *Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad del micro y pequeñas empresas del sector comercio: rubro ferretería en la ciudad Cajamarca* 2017. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5811/financiamiento\\_capacitacion\\_\\_rentabilidad\\_lucero\\_chavarry\\_julio\\_cesar.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5811/financiamiento_capacitacion__rentabilidad_lucero_chavarry_julio_cesar.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

**Llano (2017)** *Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las mypes en la ciudad de chota, octubre 2016 - agosto 2017.* Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4296/Llano%20Medina%20Sempertegui%20Nu%c3%bliz.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

**Mejías, A; Humberto, G; Duque, A; D'Armas, R; Cannarozzo (2021),** *Norma de calidad ISO 9001(2021) Gestión de calidad.* Recuperado de: <https://concepto.de/gestion-de-calidad/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20es,las%20expectativas%20de%20los%20clientes.>

**Moreno (2017)** *Teoría de Mypes y Financiamiento.* Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/249872720/Teoria-de-Mypes-y-Financiamiento>

**Noticias (2022)** *Las desventajas y ventajas de la capacitación.* Recuperado de: <https://www.cibertec.edu.pe/noticias/desventajas-ventajas-de-la-capacitacion-interna>

**Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (2018)** *La importancia de la capacitación para las y los trabajadores.* Recuperado de: <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los->

trabajadores?idiom=es#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20juega%20un%20pa  
pel,trabajo%20que%20se%20les%20encomienda.

**Pereda, L. (2013)** Definición de las mypes. Recuperado de:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUNI\\_b4436ee6e7b6ed2fbe05006d20c43352](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUNI_b4436ee6e7b6ed2fbe05006d20c43352)

**Quinaloa, T. M. R. (2018)** *diseño de un modelo de gestión de calidad en la empresa FUNORSAL de la provincia de Bolivia.* Recuperado de:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27619/1/464%20O.E..pdf>

**Quispe, C. L. (2018)** *Caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del barrio laykakota de la ciudad puno año 2017.*  
Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4011/capacitacion\\_competitividad\\_y\\_mype\\_quispe\\_colquehuanca\\_lucy.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4011/capacitacion_competitividad_y_mype_quispe_colquehuanca_lucy.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

**Riquelme, M. (2022)** *La importancia de la gestión de la calidad.* Recuperado de:  
<https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-de-la-calidad/>

**Rojas (2021)** Atención al cliente: qué es y claves para mejorarla. Recuperado de:  
<https://www.tiendanube.com/blog/que-es-servicio-atencion-cliente/>

**Salvatierra, J (2021)** *El sector se deja solo un 1% de facturación en 2020 gracias a la venta a distancia y las necesidades derivadas de pasar más tiempo en el hogar.* Recuperado de: <https://elpais.com/economia/2021-01-27/la-ferreteria-resiste-a-la-pandemia.html>

**Sistemas ISO 9001(2022)** *Características del sistema de gestión de calidad* Recuperado de:  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Hhi8YBT0vqkJ:https://www.ingenieriaconsultoriaic.es/consultoria/caracter%25C3%25ADsticas-del-sistema-de-gesti%25C3%25B3n-de-calidad/+&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

**Supply Chain (2022)** *¿Qué son los indicadores de calidad? ¿Ejemplos y cómo gestionarlos?*

Recuperado de: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-calidad-optimizar-gestion/>

**Sánchez. B. B.J (2006)** Las mypes en Perú. Su importancia y propuesta tributaria.

Recuperado de: [http://lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_a2449bf3e0058119c0f70e6eb7700d96](http://lareferencia.info/vufind/Record/PE_a2449bf3e0058119c0f70e6eb7700d96)

**Servir (2022).** Los factores a identificar y definir en el proceso de Capacitación son dos:

Recuperado de: <https://www.servir.gob.pe/desarrollo-de-capacidades/plan-de-desarrollo-de-las-personas/gdc/que-es-gdc/factores-a-identificar/>

**Tatiana. A. A & Flechas P. J. (2018)** *diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la comercializadora de ferretería en Colombia R.F.C. S.A.S. ” megapinto.*

Recuperado de: <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/475/ArizaAriza-AngieTatiana-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Uladech (2019)** Código de ética para la investigación. Recuperado de:

[https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/5019390/mod\\_resource/content/1/mo](https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/5019390/mod_resource/content/1/mo)  
[dehttp://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8138/financiamiento\\_capacitacion\\_y\\_rentabilidad\\_vela\\_donayre\\_johana\\_lisseth.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8138/financiamiento_capacitacion_y_rentabilidad_vela_donayre_johana_lisseth.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

**Villatoro. P. R. (2013)** determinación de necesidades de capacitación. Recuperado de:

<https://www.revistaseguridadminera.com/capacitacion/determinacion-de-necesidades-de-capacitacion/#:~:text=Cuando%20se%20mencionan%20las%20necesidades,funciones%20propias%20de%20su%20puesto%20de%20redacci%C3%B3n%20de%20principios%20%20%C3%A9ticos.pdf>

**Zurita Z. N. (2020)** *Gestión de calidad y marketing digital como factor relevante en la*

*propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ferreterías en el distrito castilla, 2020.* Recuperado de:  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21203/gestion\\_de\\_calidad\\_marketing\\_digital\\_y\\_mypes\\_zurita\\_zurita\\_norma.pdf?sequence=1&isallowwed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21203/gestion_de_calidad_marketing_digital_y_mypes_zurita_zurita_norma.pdf?sequence=1&isallowwed=y)

**Yura (2020)** Construyendo ferreterías exitosas. Recuperado de:  
<https://www.yura.com.pe/blog/construyendo-ferreterias-exitosas/>

**Zita (2006) hipótesis** Recuperado de: <https://www.todamateria.com/hipotesis/>

**Sampieri.** (s/f). Población y Muestra. Ejemplo. Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/poblacion-y-muestra-ejemplo.html>

## ANEXOS

### Anexo 1: Cronograma de actividades



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE Anexo N° 07

#### Esquema del cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2022								Año 2022							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	■															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		■														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			■													
4	Exposición del proyecto al JI o asesor.				■												
5	Mejora del marco teórico					■											
6	Redacción de la revisión de la literatura						■										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							■									
8	Ejecución de la metodología								■								
9	Resultados de la investigación									■							
10	Conclusiones y recomendaciones										■						
11	Redacción del informe final											■					
12	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												■				
13	Presentación de ponencia en jornadas de investigación													■			
14	Redacción de artículo científico														■		

#### Anexo 2: Presupuesto

Tabla 2 presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	% o Número	Total
· Suministros (*)			
· Impresiones	0.50	15	7.50
· Papel bond A-4 (15)	3.00	1	3.00
· Lapiceros	1.00	2	2.00

Servicios			
· Internet	50.00	4	200.00
· Uso de turnitin			
Sub total			212.50
Gastos de viaje			
· Pasajes para recolectar información	3.00	15	45.00
Sub total			45.00
Total de presupuestos desembolsable			252.50
<b>Presupuestos no desembolsado (universidad)</b>			
Categoría	Base	% o Número	Total (s/.)
Servicios			
· Uso de internet (laboratorio de Aprendizaje Digital LAD)	30.00	4	120.00
· Búsqueda de información en la base de datos	40.00	2	70.00
· Soporte información (Modulo de investigación del ERP Univesity-MOIC)	40.00	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recursos humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			

(\* Se pueden agregar otros suministros que se utiliza para el desarrollo del proyecto

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



Secundaria.....

-Superior no Universitario.....

-Superior Universitario.....

## **I. PERFIL DE LAS MYPES**

### **1.1 ¿Cuánto tiempo tiene de funcionamiento la empresa?**

1 a 2 años ( )      3 a 4 años ( )      5 a más años ( )

### **1.2 ¿Cuál es la estructura de la empresa?**

Formal ( )      Informal ( )

## **II. ¿Cuántos trabajadores labora en la empresa?**

De 1 a 5 trabajadores ( )      De 6 a 10 trabajadores ( )      De 11 a más  
trabajadores ( )

## **III. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD:**

### **3.1 ¿Usted cree que es un beneficio que la empresa tiene un sistema de gestión de calidad?**

Sí ( )      No ( )

### **3.2 ¿Usted recomienda a la empresa?**

Sí ( )      No ( )

### **3.3 ¿Considera que la empresa tiene ventaja frente a la competencia por usar un sistema de calidad?**

Sí ( )      No ( )

### **3.4 ¿Cree usted que la empresa ha mejorado n los temas de producto y servicios brindados por el sistema implementado?**

Sí ( )      No ( )

### **3.5 ¿Considera que la empresa tiene responsabilidad y objetivos establecidos para los clientes?**

Sí ( )      No ( )

**3.6 ¿Sabe si la empresa ha mejorado por la herramienta que ha implementado?**

Sí ( )

No ( )

**3.7 ¿La empresa supera las expectativas en los clientes?**

Sí ( )

No ( )

**3.8 ¿Cree que existe liderazgo en la empresa de ferreterías?**

Sí ( )

No ( )

**3.9 ¿Considera que los procesos y responsabilidades están bien definidos al momento de brindarle el servicio?**

Sí ( )

No ( )

**3.10 ¿Cree que la calidad de productos y servicios sean las adecuadas?**

Sí ( )

No ( )

#### **IV. DE LA INVESTIGACIÓN DE CAPACITACION**

**4.1 . ¿En qué nivel considera su desempeño?**

Sí ( )

No ( )

**4.2 ¿Se consideran aptos para la labor que desempeñan?**

Si ( )

No ( )

**4.3 ¿Cumplen bien sus funciones de acuerdo al cargo que ocupan?**

Si ( )

No ( )

**4.4 ¿Existe una buena comunicación entre los trabajadores?**

Sí ( )

No ( )

**4.5 ¿El personal de atención orienta respecto todos los productos dentro de la empresa?**

Sí ( )

No ( )

**4.6 ¿Recibe capacitación?**

Si ( )

No ( )

**4.7 ¿Usted cree que necesita capacitarse dentro de la empresa?**

Sí ( )

No ( )

**4.8 ¿Considera usted que es capaz de tomar sus propias decisiones?**

Si ( )

No ( )

**4.9 ¿Dentro de sus habilidades usted cree que pueda dar alguna solución mediante algún problema?**

Sí ( )

No ( )

**4.10 ¿Considera que puede llegar a tomar una decisión mutua?**

Sí ( )

No ( )

**Tingo María Agosto 2022**

#### Anexo 4: Consentimiento informado.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: **Caracterización de la Gestión de Calidad y Capacitación de las Mypes del Sector Comercial-Rubro FERRETERÍAS DE la Provincia de Leoncio Prado - Tingo María, Período 2017** y es dirigido por el estudiante Bach: en Adm. Marilyn Merith Jara Simon, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:  
Determinar la caracterización de la gestión de calidad y la Capacitación en el sector comercial – Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2017. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 929482917. Si desea, también podrá escribir al correo [Marilynjarasimon9413@gmail.com](mailto:Marilynjarasimon9413@gmail.com) para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Nelida Klans Kosals  
Fecha: 17-08-22 Correo electrónico: Nelidajara16@gmail.com

Firma del participante

Firma del investigador:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: **Caracterización de la Gestión de Calidad y Capacitación de las Mypes del Sector Comercial-Rubro FERRETERÍAS DE la Provincia de Leoncio Prado - Tingo María, Período 2017** y es dirigido por el estudiante Bach: en Adm. Marilyn Merith Jara Simon, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Determinar la caracterización de la gestión de calidad y la Capacitación en el sector comercial - Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2017. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 929482917. Si desea, también podrá escribir al correo [Marilynjarasimon9413@gmail.com](mailto:Marilynjarasimon9413@gmail.com) para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: David Simon Solano

Fecha: 17-08-2022 Correo electrónico: David.simo.solano26@gmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: **Caracterización de la Gestión de Calidad y Capacitación de las Mypes del Sector Comercial-Rubro FERRETERÍAS DE la Provincia de Leoncio Prado - Tingo María, Período 2017** y es dirigido por el estudiante Bach: en Adm. Marilyn Merith Jara Simon, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Determinar la caracterización de la gestión de calidad y la Capacitación en el sector comercial – Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2017. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 929482917. Si desea, también podrá escribir al correo [Marilynjarasimon9413@gmail.com](mailto:Marilynjarasimon9413@gmail.com) para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Gregorio Taucchi Mora

Fecha: 12-08-2022 Correo electrónico: gregorio.taucchi\_mora@gmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: **Caracterización de la Gestión de Calidad y Capacitación de las Mypes del Sector Comercial-Rubro FERRETERÍAS DE la Provincia de Leoncio Prado - Tingo María, Periodo 2017** y es dirigido por el estudiante Bach: en Adm. Marilyn Merith Jara Simon, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Determinar la caracterización de la gestión de calidad y la Capacitación en el sector comercial – Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2017. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 929482917. Si desea, también podrá escribir al correo [Marilynjarasimon9413@gamil.com](mailto:Marilynjarasimon9413@gamil.com) para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Yolanda Flores Rosales

Fecha: 17/08-22 Correo electrónico: flors yumi1981@gmail.com

Firma del participante:

Yolanda

Firma del investigador:

[Firma]

## Anexo 5: Opinión de Expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Rafael Vinamuela Ruiz*  
 1.2. Grado Académico: *Magister*  
 1.3. Profesión: *Economista*  
 1.4. Institución donde labora: *UDH*  
 1.5. Cargo que desempeña: *Docente*  
 1.6. Denominación del instrumento: *Cuestionario*  
 1.7. Autor del instrumento: *Javier Simon Marilyn Marth*  
 1.8. Carrera: *Administración*

#### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Capacitación

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterios		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Desempeño Laboral							
1. ¿En qué nivel consideras su desempeño?	X		X		X		
2. ¿Se consideran ágiles para la labor que desempeñan?	X		X		X		
3. ¿Cumplen bien sus funciones de acuerdo al cargo que ocupan?	X		X		X		
4. ¿Existe una buena comunicación entre los trabajadores?	X		X		X		

5. ¿El personal de atención orienta respecto todos los productos dentro de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 7: Necesidades							
6. ¿Recibe capacitación?	X		X		X		
7. ¿Usted cree que necesita capacitarse dentro de la empresa?	X		X		X		
8. ¿Considera usted que es capaz de tomar sus propias decisiones?	X		X		X		
9. ¿Dentro de sus habilidades usted cree que pueda dar alguna solución mediante algún problema?	X		X		X		
10. ¿Considera que puede llegar a tomar una decisión mutua?	X		X		X		

**Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: Gestión de Calidad**

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planeado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Beneficios							
1. ¿Usted cree que es un beneficio que la empresa tiene un sistema de gestión de calidad?	X		X		X		
2. ¿Usted recomienda a la empresa?	X		X		X		

3. ¿Considera que la empresa tiene ventaja frente a la competencia por usar un sistema de calidad?	X		X	X		
4. ¿Cree usted que la empresa ha mejorado a los temas de producto y servicios brindados por el sistema implementado?	X		X	X		
5. ¿Considera que la empresa tiene responsabilidad y objetivos establecidos para los clientes?	X		X	X		
<b>Dimensión 2: Principios</b>						
6. ¿Sabe si la empresa ha mejorado por la herramienta que ha implementado?	X		X	X		
7. ¿La empresa supera las expectativas en los clientes?	X		X	X		
8. ¿Cree que existe liderazgo en la empresa de ferreterías?	X		X	X		
9. ¿Considera que los procesos y responsabilidades están bien definidos al momento de brindarle el servicio?	X		X	X		
10. ¿Cree que la calidad de productos y servicios sean las adecuadas?	X		X	X		

Otras observaciones generales:

  
 Sr. Ing. Rafael Guillermo Balb  
 19507277

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 39507277

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación.

## 2. Informe de opinión de expertos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHABOTE

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Yolá Caballero Santa Cruz*  
 1.2. Grado Académico: *Magister*  
 1.3. Profesión: *Economista*  
 1.4. Institución donde labora: *Municipalidad Provincial de Ica*  
 1.5. Cargo que desempeña: *Comité de Planeamiento y Presupuesto*  
 1.6. Duración del instrumento: *Continuo*  
 1.7. Autor del instrumento: *Jana Susan Marilyn Harth*  
 1.8. Carrera: *Administración*

#### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: *Capacitación*

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar o agrupar en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: <i>Desempeño Laboral</i>							
1. ¿En qué nivel considera se desempeña?	X		X		X		
2. ¿Se consideran aptos para la labor que desempeña?	X		X		X		
3. ¿Cumplen bien sus funciones de acuerdo al cargo que ocupan?	X		X		X		
4. ¿Existe una buena comunicación entre los trabajadores?	X		X		X		

5. ¿El personal de atención orienta respecto todos los productos dentro de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: Necesidades							
6. ¿Recibe capacitación?	X		X		X		
7. ¿Usted cree que necesita capacitarse dentro de la empresa?	X		X		X		
8. ¿Considera usted que es capaz de tomar sus propias decisiones?	X		X		X		
9. ¿Dentro de sus habilidades usted cree que pueda dar alguna solución mediante algún problema?	X		X		X		
10. ¿Considera que puede llegar a tomar una decisión mutua?	X		X		X		

**Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: Gestión de Calidad**

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Beneficios							
1. ¿Usted cree que es un beneficio que la empresa tiene un sistema de gestión de calidad?	X		X		X		
2. ¿Usted recomienda a la empresa?	X		X		X		

3. ¿Considera que la empresa tiene ventaja frente a la competencia por usar un sistema de calidad?	X		X		X		
4. ¿Cree usted que la empresa ha mejorado en los temas de producto y servicios brindados por el sistema implementado?	X		X		X		
5. ¿Considera que la empresa tiene responsabilidad y objetivos establecidos para los clientes?	X		X		X		
Dimensión 2: Principios							
6. ¿Sabe si la empresa ha mejorado por la herramienta que ha implementado?	X		X		X		
7. ¿La empresa supera las expectativas en los clientes?	X		X		X		
8. ¿Cree que existe liderazgo en la empresa de ferreterías?	X		X		X		
9. ¿Considera que los procesos y responsabilidades están bien definidos al momento de brindarle el servicio?	X		X		X		
10. ¿Cree que la calidad de productos y servicios sean las adecuadas?	X		X		X		

Otras observaciones generales:

  
 Ecn. Yveta Cebanillas Santa Cruz  
 Apellidos y Nombres del experto  
 DNI N° 00183474  
 Yveta Cebanillas Santa Cruz

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

### 3. Informe de opinión de expertos.



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): GARGATE ALVARADO ANTHONY PAOLO  
 1.2. Grado Académico: MAGISTER EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MERCADO GESTIÓN PÚBLICA  
 1.3. Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 1.4. Institución donde labora: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLO GRANDE  
 1.5. Cargo que desempeña: ADMINISTRADOR DE PROYECTO PLATANO Y BARANO  
 1.6. Designación del instrumento: Constante  
 1.7. Autor del instrumento: JARA SIMON MARILYN HERETH  
 1.8. Carrera: Administración

##### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 2, Variable: Capacitación

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión I: Desempeño Laboral							
1. ¿En qué nivel consideras su desempeño?	X		X		X		
2. ¿Se consideran aptos para la labor que desempeñan?	X		X		X		
3. ¿Cumplen bien sus funciones de acuerdo al cargo que ocupan?	X		X		X		
4. ¿Existen una buena comunicación entre los trabajadores?	X		X		X		

5. ¿El personal de atención orienta respecto todos los productos dentro de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: Necesidades							
6. ¿Requiere capacitación?	X		X		X		
7. ¿Usted cree que necesita capacitarse dentro de la empresa?	X		X		X		
8. ¿Considera usted que es capaz de tomar sus propias decisiones?	X		X		X		
9. ¿Dentro de sus habilidades usted cree que pueda dar alguna solución mediante algún problema?	X		X		X		
10. ¿Considera que puede llegar a tomar una decisión misma?	X		X		X		

**Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: Gestión de Calidad**

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Beneficios							
1. ¿Usted cree que es un beneficio que la empresa tiene un sistema de gestión de calidad?	X		X		X		
2. ¿Usted recomienda a la empresa?	X		X		X		

3. ¿Considera que la empresa tiene ventaja frente a la competencia por usar un sistema de calidad?	>		X		X		
4. ¿Cree usted que la empresa ha mejorado a los temas de productos y servicios brindados por el sistema implementado?	X		X		X		
5. ¿Considera que la empresa tiene responsabilidad y objetivos establecidos para los clientes?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Principios</b>							
6. ¿Sabe si la empresa ha mejorado por la herramienta que ha implementado?	X		X		X		
7. ¿La empresa supera las expectativas en los clientes?	X		X		X		
8. ¿Cree que existe liderazgo en la empresa de familiares?	X		X		X		
9. ¿Considera que los procesos y responsabilidades están bien definidos al momento de brindarle el servicio?	X		X		X		
10. ¿Cree que la calidad de productos y servicios sea las adecuadas?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



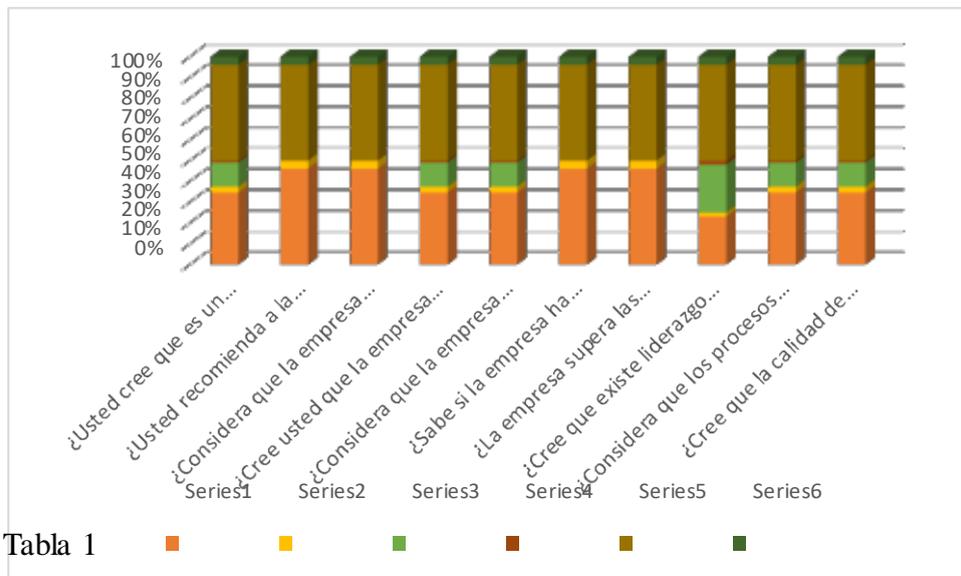
Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 44764109

JORGEATE ALVARADO, ANTHONY P.

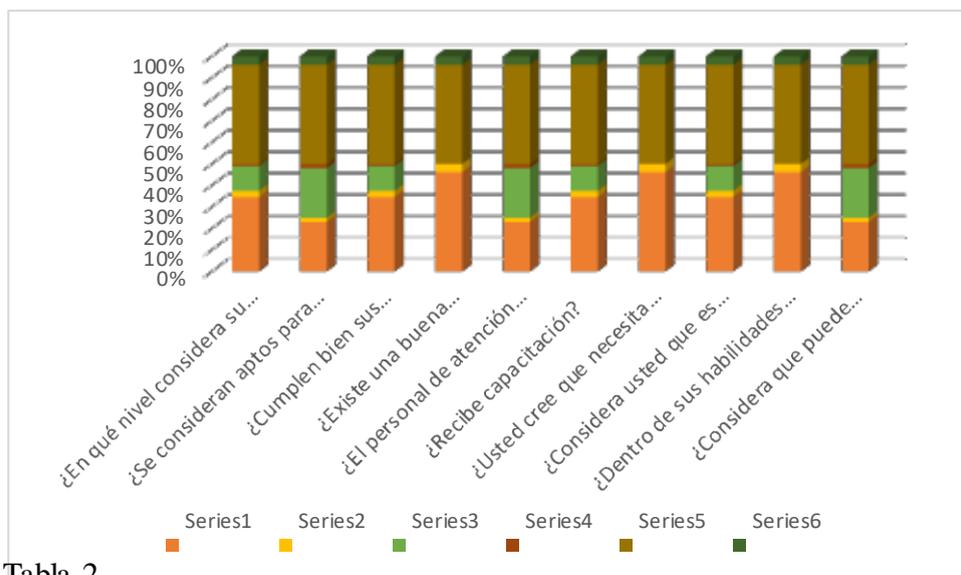
**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación

Figura 1. grafico de barra que presenta los principios de la gestión de calidad en las Mypes Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2017.



Fuente: Tabla 1

Figura 2. Gráfico de barra que presenta la caracterización de la capacitación en el sector comercial – Rubro ferreterías de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2017.



Fuente: Tabla 2

## Anexo 6: Constancia de no adeudo

Nota Previa Constancia de No Adeudo <https://cp.uladech.edu.pe/sia/cobranzas/reportes/constanciainadeudo.php?n=115894>

USER: 42173873 Nro: 162022-00006092  
Fecha: 20-09-2022 09:15

  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**CONSTANCIA DE NO ADEUDO**

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) JARA SIMON MARILYN MERITH, con código de matrícula 2011141024, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

TRUJILLO, 20 DE SEPTIEMBRE DEL 2022.



\_\_\_\_\_  
V°B° CAJA

\_\_\_\_\_  
V°B° BIBLIOTECA (\*)

\_\_\_\_\_  
V°B° LABORATORIO/ CLINICA (\*)

(\*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.

1 de 1 20/09/2022 09:15

