



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO- RUBRO VENTA DE CALZADOS EN LA  
CIUDAD DE HUARAZ, 2017**

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

**AUTORA**

**MARITZA VARGAS GIRALDO**

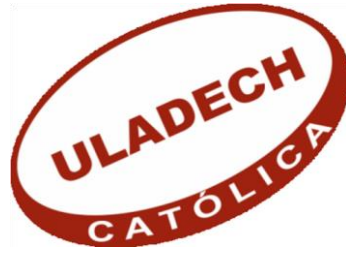
**ASESOR**

**Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN**

**HUARAZ-PERÚ**

**2018**





---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO- RUBRO VENTA DE CALZADOS EN LA  
CIUDAD DE HUARAZ, 2017**

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

**AUTORA**

**MARITZA VARGAS GIRALDO**

**ASESOR**

**Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN**

**HUARAZ-PERÚ**

**2018**

## **1. Título.**

Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017

**2. Hoja de firma de jurado y asesor.**

---

Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente

---

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Secretario

---

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

---

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

### **3. Agradecimiento.**

A dios por darme la vida y permitirme llegar hasta este momento de mi vida, por ser mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por enseñarme un mundo con nuevos retos, agradezco muy especialmente al Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón por sus esfuerzos para que finalmente logre uno mis más caros anhelos: mi título como Licenciada en Administración.

#### **4. Dedicatoria**

A mi esposo e hijos por confiar en mí y acompañarme en este difícil, laborioso camino y darme los ánimos para no darme por vencido en el desarrollo de mi trabajo.

## 5. Resumen

En esta investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017. El tipo de investigación es de tipo cuantitativo el tipo de diseño es no experimental-transversal. El muestreo también es el tamaño de población. Mediante una encuesta con una población y muestra de 15 empresarios. Se obtuvo los siguientes datos: el 100% de las micro y pequeñas (MYPES) empresas fueron creadas para generar ganancias, el 67% de las MYPES tienen el tiempo de permanencia de 4-6 años. En cuanto a la gestión de calidad, se pudo determinar que solo el 13% de los empresarios se plantean objetivos para una mejor gestión de calidad. Las acciones correctivas que debería ser aplicados siempre solo se aplica en un 13% dentro de las organizaciones. Con respecto a los métodos para alcanzar los objetivos de mejora en la gestión de calidad se determinó, que el 27% de los encuestados siempre plantean dichos métodos. En cuanto a la variable de capacitación se afirma que el 33% de los empresarios capacitan a sus colaboradores para una mejor atención a sus clientes. Con la encuesta se determinó que hay un porcentaje del 7% que no se les brinda ninguna capacitación para un cambio de actitud. El 20% de los encuestados opinan que gracias a las capacitaciones los colaboradores son más empáticos con los clientes.

**Palabras claves: Gestión de calidad, capacitación, ciclo de Deming.**



### **Abstract.**

The general objective of this research was to determine the characteristics of quality management in the training of micro and small enterprises in the commercial sector - footwear sale in the city of Huaraz, 2017. The type of research is of a quantitative type. Of design is not experimental-transversal. Sampling is also the population size. Through a survey with a population and sample of 15 entrepreneurs. The following data was obtained: 100% of the micro and small companies were created to generate profits, 67% of the SMEs have the time of permanence of 4-6 years. In terms of quality management, it was determined that only 13% of employers set objectives for better quality management. The corrective actions that should be applied always only apply in a 13% within the organizations. The methods to achieve the objectives of improvement in quality management were determined that 27% of respondents always raise such methods. Regarding the training variable, it is stated that 33% of employers train their employees to better serve their clients. With the survey it was determined that there is a percentage of 7% that no training is provided for a change of attitude 20% of the respondents think that thanks to the training the collaborators are more empathetic with the clients.

**Keywords: Quality management, training, Deming cycle.**

## 6. Contenido.

1. Título.....	ii
2. Hoja de firma de jurado y asesor.....	iii
3. Agradecimiento. ....	iv
4. Dedicatoria.....	v
5. Resumen.....	vi
6. Contenido.....	viii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
I. Introducción. ....	1
II. Revisión de literatura. ....	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.2. Base teórica de la investigación.....	9
2.2.1. Gestión de calidad.....	9
2.2.2. Capacitación.....	10
2.2.3. Micro y pequeña empresa. ....	14
2.3. Marco conceptual.....	17
III. Metodología. ....	19
3.1. Diseño de la investigación.....	19
3.2. Población y muestra.....	19
3.3. Definición y operacionalización de variables.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Plan de análisis.....	22
3.6. Matriz de consistencia.....	23
3.7. Principios éticos.....	25
IV. Resultados. ....	26
4.1. Resultados.....	26

4.1.1. Datos generales del empleado.....	26
4.1.2. Datos referentes a gestión de calidad.....	32
4.1.3. Datos generales de capacitación. ....	40
<b>4.2. Análisis del resultado.....</b>	<b>46</b>
<b>V. Conclusión. ....</b>	<b>50</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>51</b>
<b>Anexo.....</b>	<b>55</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Distribución según edad.</i> .....	26
Tabla 2. <i>Distribución según sexo.</i> .....	27
Tabla 3. <i>Distribución según grado de instrucción.</i> .....	28
Tabla 4. <i>Distribución según el cargo que desempeña.</i> .....	29
Tabla 5. <i>Distribución según el tiempo de permanencia de la MYPE en el cargo.</i>	30
Tabla 6. <i>Distribución según la creación de la empresa.</i> .....	31
Tabla 7. <i>Distribución según objetivos para mejorar la gestión de calidad en su empresa.</i> .....	32
Tabla 8. <i>Distribución según la implementación de objetivos mensualmente.</i> ....	33
Tabla 9. <i>Distribución según Planes métodos para alcanzar los objetivos.</i> .....	34
Tabla 10. <i>Distribución según la toma de acciones correctivas para la mejora en la gestión de calidad.</i> .....	35
Tabla 11. <i>Distribución según los talleres de adiestramiento al personal.</i> .....	36
Tabla 12. <i>Distribución según desempeño de su personal respecto al objetivo.</i> ..	37
Tabla 13. <i>Distribución según análisis sobre los resultados de acuerdo a lo planificado.</i> .....	38
Tabla 14. <i>Distribución respecto las acciones correctivas de la organización.</i> .....	39
Tabla 15. <i>Distribución según la información que brinda la empresa.</i> .....	40
Tabla 16. <i>Distribución según el tiempo que se les brinda la información a sus colaboradores.</i> .....	41
Tabla 17. <i>Distribución según las capacitaciones para atención del cliente.</i> .....	42
Tabla 18. <i>Distribución sobre las capacitaciones para el manejo adecuado de las máquinas y equipos dentro de la empresa.</i> .....	43
Tabla 19. <i>Distribución sobre las capacitaciones de cambio de actitudes negativas a actitudes favorables.</i> .....	44
Tabla 20. <i>Distribución sobre las capacitaciones de cambio de actitud de sus trabajadores.</i> .....	45

## Índice de figuras.

<i>Figura 1. Distribución según edad.....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 2. Distribución según sexo.....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 3. Distribución según grado de instrucción.....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 4. Distribución según el cargo que desempeña.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 5. Distribución según el tiempo de permanencia de los micros y pequeñas empresas en el cargo.....</i>	<i>30</i>
<i>Figura 6. Distribución según la creación de la empresa.....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 7. Distribución según objetivos para mejorar la gestión de calidad en su empresa.....</i>	<i>32</i>
<i>Figura 8. Distribución según la implementación de objetivos mensualmente ...</i>	<i>33</i>
<i>Figura 9. Distribución según planes métodos para alcanzar los objetivos.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 10. Distribución según la toma de acciones correctivas para la mejora en la gestión de calidad.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 11. Distribución según los talleres de adiestramiento al personal.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 12. Distribución según desempeño de su personal respecto al objetivo ...</i>	<i>37</i>
<i>Figura 13. Distribución según análisis sobre el resultado de acuerdo a lo planificado.....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 14. Distribución respecto las acciones correctivas de la organización....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 15. Distribución según la información que brinda la empresa.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 16. Distribución según el tiempo que se les brinda la información a sus colaboradores.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 17. Distribución según las capacitaciones para atención del cliente ....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 18. Distribución sobre las capacitaciones para el manejo adecuado de las máquinas y equipos dentro de la empresa.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 19. Distribución sobre las capacitaciones de cambio de actitudes negativas a actitudes favorables.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 20. Distribución sobre las capacitaciones de cambio de actitud de sus trabajadores.....</i>	<i>45</i>

## **I. Introducción.**

Las empresas se enfrentan a diversos problemas como la falta de aplicación de la gestión de calidad, el cual les hace estar en desventaja frente a los de otros países, por otro lado, está el problema de capacitación, si las micro y pequeñas empresas (MYPES) no se capacitan, estarán condenados a tener ingresos de subsistencia. La empresa que aplica la gestión de calidad es por esa razón que está posicionado a nivel mundial. En Guatemala existe más cantidad de empresas interesadas en usar el certificado de calidad, porque gracias a eso es que logran posicionamiento en el mercado, son más de 30 millones de población en el Perú, las micro y pequeñas empresas del sector comercio de calzados, tienen una gran oportunidad de abastecer al mercado interno, empero, una gran parte de la demanda interna de calzados es abastecido por el mercado exterior, de ahí surge, la importancia de investigar el nivel de excelencia en la capacitación y gestión de calidad de las MYPES del sector comercio calzados, de tal manera que el estado que son los implicados puedan tomar decisiones de corregir y mejorar esta problemática. En Huaraz, la gestión de calidad en la capacitación a simple vista, se podría decir que no existe por los mismos productos y por la atención que nos brindan las mismas tiendas de calzados, hay veces que por el mismo precio que cobran los trabajadores, su atención también es mala o porque simplemente no los capacitan al momento de contratarlos.

Por lo expuesto líneas arriba el problema abordado en nuestra investigación es el siguientes ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz? para dar una solución al problema se aplicará este objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017. Y para poder conseguir el objetivo general primero debemos llevar a cabo nuestros objetivos específicos: determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de

Huaraz, 2017, determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017, determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017, determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017. Elaborar un plan de Mejora sobre la aplicación de una gestión de calidad con el uso de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017.

Esta investigación está basada en la filosofía del Edwards Deming la cual es considerado como inicio para la administración de la calidad y/o mejora continua, la misma que se desarrolla en cada uno de los procesos según el círculo o ciclo de Deming (planificar, hacer, verificar y actuar) o ciclo PHVA dependerá que prevalezca en cada empresa y así plantearse las capacitaciones en un nivel de excelencia en los productos.

Según el ciclo de Deming tiene que intentar una o más de dos veces para poder mejorar algunos errores del producto porque así podríamos encontrar el defecto y poder eliminarlo desde la raíz el círculo de Deming es mejorar de manera continua y así evitar futuras equivocaciones. Para eso existen 4 etapas que son planear, hacer, verificar y actuar las que será aplicada en nuestra variable operacional. Implementar la capacitación como también la filosofía de Deming como una estrategia en la empresa es de suma importancia y resulta de gran ventaja para mejorar la calidad de servicio y alcanzar las metas trazadas, pero sin embargo esta filosofía no se aplica en las agencias o tiendas de venta de calzados en la ciudad de Huaraz. El procedimiento que se usara en la presente investigación es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo.

Puesto que determinará a la gestión de la calidad en la capacitación en las MYPES del sector comercio – rubro venta calzados en el distrito de Huaraz. El diseño de la investigación es no experimental, investigación transversal ya que se recolectará la información en un único momento, en un tiempo determinado. La población y muestra censal para esta investigación refleja la misma cantidad por que la población a estudiar es relativamente pequeña, para el estudio son 15 tiendas y/o empresas en el distrito de Huaraz. Respecto a las técnicas de investigación se considera la observación y las encuestas, así como sus respectivos instrumentos de recolección de datos como el manual de observación y cuestionario estructurado.

Con las referencias encontradas la aplicación de las técnicas e instrumentos ya mencionados, recorriendo los informantes o fuentes también explicados, serán ingresados a los programas especiales de cómputo como Word y Excel, para poder proseguir con el procesamiento de datos, la presentación en tablas y figuras y el análisis estadístico. Obteniendo como resultado del total de las empresas.



## II. Revisión de literatura.

### 2.1. Antecedentes.

Méndez y Avella (2009), en su tesis titulado “*Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa*” trabajo presentado a la Universidad Javeriana de Bogotá, para optar el título de ingeniero industrial, su objetivo es desarrollar la estructura del sistema de gestión de calidad en DICOMTELSA, basado en la norma ISO 9001:2008 que permita un mejoramiento continuo de toda la organización. El estudio fue de tipo de técnica cuantitativa estadística. Los resultados con respecto el 29% la empresa cumple con los requisitos de la norma. Con respecto al sistema de gestión de calidad no tiene establecido, documentado, ni mantiene un sistema que le permita mejorar continuamente. Hay una manera distinta de ver el negocio respecto a un sistema de indicadores de gestión y mapa de procesos que le favorezcan a la empresa a analizar sus actividades y tomar la mejor decisión, asegura una mejora y menor uso de tiempo, el análisis del proyecto deja en claro que la gestión de calidad es muy necesaria para brindar una mejor rentabilidad.

Aguilar (2010), en su tesis titulada “*Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa “Filtración industrial especializada s.a. de C.V.” de Xalapa, Veracruz*” trabajo presentado a la Universidad Veracruzana, para optar el título de Maestría. Objetivo es realizar una propuesta de mejora en la empresa “Filtración Industrial Especializada, S.A. de C.V.” Ayuda a mejorar los procesos que ya existen para adquisición de productos con mejor calidad y la disminución de las pérdidas que se presentan actualmente. Se concluyó en esta investigación que el 43.8% de ellas han recibido en más de una ocasión cursos o capacitación y 29.7% restante nunca han recibido cursos o capacitación sobre calidad, teniendo en cuenta que la mayoría de los trabajadores desconocen que significa la gestión de calidad o como se aplica. Se tiene la idea de que los

colaboradores no se esfuerzan y esto recae de manera negativa como si fuera una manzana podrida que contagia todos los demás y esto se refleja en la energía y motivación para realizar el trabajo con esta investigación resulto que un 53.1% de los empleados considera que sus compañeros de trabajo no realizan su mejor esfuerzo el 17.2% restante piensan que sus compañeros si realizan su mejor esfuerzo a la hora de realizar el trabajo.

Valderramas (2014), en su informe de tesis, "*Gestión de la calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzado para damas del distrito El Por Venir, año 2014*", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo, para optar el título de Licenciado. El tipo de investigación que se siguió es un diseño no experimental, descriptivo, los resultados que obtuvo es que el 26.7% de las microempresas no capacitan a su colaboradores. Los controles posteriores que se realizan de los calzados son con un 40% y un 26.7% no realiza ningún control en su transformación. En consecuencia, la gestión de calidad es ajena a estas empresas. Se refiere que debería haber constante capacitación para que tengan conocimiento claro y certero con respecto a la gestión de calidad. Los resultados con los que contamos es que la edad promedio de los representantes de las MYPES está entre 50-60 años, lo que nos indica que son personas completamente maduras con un grado de instrucción básico con un 53.3% ya que la mayoría de los microempresarios sólo tienen estudios secundarios.

Palomino (2017) en su tesis, "*Características de la capacitación en gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del Perú: 2011 - 2013*", Universidad de San Martín de Porres, para optar el grado de maestro en negocios internacionales, tuvo como objetivo determinar las características principales de la capacitación y formación del recurso humano en las MYPES peruanas del año 2010 al 2013. Se base en investigación descriptiva, afirma

que, la mayoría de las empresas del Perú desconocen la importancia y el valor de capacitarse en gestión de calidad. Los resultados obtenidos en el año 2011, 2012, 2013, 92.33%, 92.64% 88.14% respectivamente las capacitaciones eran presenciales eso quiere decir que es la mejor manera de formación. En el método expositivo se obtuvo resultados de 32.42%, 35.46 % y 59.30% fueron los más aceptables los otros métodos fueron muy bajos. Esto por falta de información, tiempo y apoyo del estado. En el Perú le dan muy poca importancia a las capacitaciones con respecto a la gestión de calidad y lo hacen por falta de información o porque tienen muy poco apoyo del estado.

De La Cruz Flores (2016) en su tesis titulada, "*Caracterización de formalización y gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro zapaterías en la ciudad de Tarapoto - provincia de San Martín, periodo 2016*", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el título de licenciado en administración, a través de una investigación cuantitativo descriptivo, concluyó que el 83% de las empresas encuestadas fueron formales, en cuanto al nivel de excelencia en las empresas no están al nivel de su potencial. El resultado con respecto a la gestión de mejora de calidad el 68% de los encuestados tienen una herramienta que permite ordenar y sistematizar una información, un 16% tiene un implementación de planes y el 16% utilizan investigación de mercado con documentos de gestión de mejora. Se refiere que no tienen un alto nivel de conocimiento con respecto a la calidad de los zapatos. Con eso quiere decir que tener una gestión de mejora de calidad es buena porque se hace planes para una mejora continua.

Abanto, (2013), en su informe de tesis titulado, "*Gestión de la calidad y formalización de las MYPES del sector comercio rubro - compra y venta de calzado en el centro comercial El Virrey 2013*", para optar el título de licenciado en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, con un enfoque descriptivo, llegó a la siguiente conclusión, en casi toda su totalidad

no conocen las normas ISO de certificación de calidad, esto quiere decir que no existe capacitación sobre las normas de ISO. Los MYPES serían más formales si el estado diera un beneficio por ser formales. La mitad de los encuestados evalúan su satisfacción del cliente con los productos que se les ofrece. Según los resultados solo el 30% de microempresas que dirigen a las MYPES solo cuenta con secundaria completa lo que nos permite realizar una buena planificación y gestión empresarial dado la importancia al desarrollo de producción. Al identificar el factor maquinaria y equipo se determina que solo 50% de las MYPES cuenta con más de 4 maquinarias para llevar a cabo el proceso productivo de la elaboración del calzado.

Silva (2016), en su tesis titulada “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016*” trabajo presentado a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de licenciada en administración, su investigación tuvo como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, Año 2016. Los resultados con respecto a la edad es del total de gerentes encuestados se observa que el 43,75% tienen de 41 a 50 años de edad, y según esta investigación también dice que la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal el 62.50% que nunca ven los curriculum vitae de los trabajadores, un 31.25% manifiesta que si recibe el curriculum vitae y solo un 62.50 son los que siempre recibe los curriculum vitae eso quiere decir que casi la mayoría de los gerentes no les importa si sus trabajadores están capacitados para asumir ese cargo (p. 70). Las características de un nivel de excelencia se ven reflejados en los trabajadores con los que cuentas. La gestión de calidad y el curso de distinción de personal es lo más importante porque si no son personas comprometidas con su labor no hablar un

buen desempeño del personal.

Gonzales (2016), en sus tesis titulado “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz, 2016*”, trabajo presentado a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de licenciado en administración, Se refiere a que mayormente son los empleados de las empresas las que incumplen con el ROF. La gestión de calidad bajo incumplimiento normativo nos muestra obstáculos, casi nunca los gerentes contratan gente capacitada para ese puesto. En esta investigación los datos generales de los encuestados el 44,68% manifiestan tener de 35 a 46 años de edad, el 82,98% de los gerentes son varones, y el 44,68% manifiestan tener un grado de instrucción nivel superior no universitario (p. 80)

Oropeza(2016), en su tesis titulado “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo Servqual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro otras actividades de entretenimiento (karaokes) del distrito de Huaraz, 2016*” trabajo presentado a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de licenciado en administración, Tuvo como objetivo, describir las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo SERVQUAL en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras actividades de entretenimiento (karaokes) del distrito de Huaraz, 2016. El tipo de investigación es descriptivo. Esto quiere decir que las características de la gestión de calidad bajo el modelo de calidad de servicio en el micro y pequeñas empresas son los siguientes: los clientes sienten insatisfacción con el servicio que se les brinda. Los resultados en cuanto a los datos generales de los encuestados el 65,41% de los clientes son varones, el 48,12% manifiestan tener de 18 a 25 años de edad y el 72,18% manifiestan tener

de 18 a 25 años de edad, y el 72,18% manifiestan tener un grado de instrucción de nivel superior universitario.

## **2.2. Base teórica de la investigación.**

### 2.2.1. Gestión de calidad

Hugo (2015) la normas ISO 9001 – 2015 indica que gracias a la norma ISO 9001-2015 se puede tener un gran avance con respecto al éxito de la empresa y un mayor ingreso económico por que se podrá captar clientes y que esos clientes se queden y recomienden a otras personas.

Nicoletti (2008), la norma ISO 9000-2008 La gestión de calidad como un conjunto de políticas para posicionar y poner en marcha una empresa para el mejor manejo de calidad y lograr los objetivos. También se conceptualiza como un procedimiento vital y participativo porque toda la empresa debe seguir para con conseguir el objetivo trazado. (pp.78 79).

Teoría de Deming.

Cuatrecasas (2010), el ciclo Deming es como un orientador para llevar acabo mejores logros de una forma metódica y organizada para solucionar problemas. Está formado por 4 actividades que son planificar, hacer, comprobar y actuar. Estas 4 actividades se realizan reiterativamente. (p. 65).

Planificar (Plan), los alcances que se quiere llegar con los objetivos que nos hemos trazado. Tenemos que tener un conocimiento claro sobre objetivos a trazar. Conocer en qué situación se encuentra la empresa con antecedentes y testimonios de los trabajadores. El planificar es para prevenir los fallos latentes (p.p 65-66).

Hacer (Do): es corregir los fallos que se encontró al momento de plantear. Un trabajo se puede comenzar de manera empírica (P. 66).

Verificar (Check): indica que al ser comprobado y examinado los resultados que aparezcan al adaptar las mejoras planificadas. Y si no se logró conseguir el objetivo proyectar nuevas estrategias para mejorar (P. 66).

Actuar (Act): si se tiene un resultado adecuado es necesario que se formalice con un documento adecuado describiendo lo que se aprendió y lo que se planteara más adelante (P. 66).

### 2.2.2. Capacitación.

Gary Dessler (2009), capacitar es que los empleados que tienen habilidades antiguas con la capacitación mejoren esas habilidades. Si entra un nuevo trabajador a la empresa los que tienen tiempo dentro de ella serían los que explicarían el trabajo que se realiza y como se hace (p. 294).

#### a. Definición de Capacitación.

Chiavenato (2009), el desempeño del trabajador es mejorado gracias a las capacitaciones que se les brinda. Gracias a la capacitación es que muchos trabajadores tienen un desempeño adecuado dentro del área donde se desenvuelven. La capacitación es una manera de preparar al personal quien está mejorando y contribuyendo con lo que se aprende en cada capacitación (P. 371).

#### b. Etapas de la capacitación.

Chiavenato (2009) Es apto usar un método de capacitación (P. 376) Este enfoque supone 5 etapas:

### Etapa 1: Trasmisión de la información

Se debe incrementar la inteligencia de las personas. Tener datos claros de la empresa, los productos/servicios, régimen, directrices y reglas y clientes que visitan la empresa.

### Etapa 2: desarrollar habilidades

Las habilidades y destrezas aumentan: organizar para la realización y la ejecución de las tareas, con el uso de equipamiento máquinas y herramientas.

### Etapa 3: desarrollar actitudes

Fomentar/cambiar comportamientos: evitar las actitudes negativas a actitudes positivas de reflexión susceptibilidad de las personas los clientes externos e internos.

### Etapa 4: desarrollar conceptos.

Se debe aumentar el nivel de conceptualización: perfeccionar ideas y conceptos para ayudar a las personas a pensar en términos globales y amplios.

### Métodos de Capacitación.

Para crear un programa primero tenemos que identificar que necesidades y metas tiene los empleados. Lo anterior básicamente implica decidir el contenido real (los cursos y las instrucciones paso a paso, por ejemplo), así como la forma de realizar la capacitación (por ejemplo, en la práctica o por



medio de internet). Se describe a continuación los métodos de capacitación.

- La práctica.
- Por aprendizaje.
- Para instrucción en el trabajo.
- Medio audio visual.
- Simulada.
- Por computadora.
- A distancia y por internet.

Bohlander, Snell & Sherman (2001), la capacitación debe ser de acuerdo a la necesidad que tiene la empresa en que tiene falencias. El autor dice que casi nunca se logra tener un vínculo con el objetivo que se traza y los programas de capacitación (Pág. 217).

Si se invierte en capacitación y perfeccionamiento esta tenga una impresión con respecto al desempeño y organización individual. Es necesario planear un sistema de capacitación. Este enfoque supone cuatro fases:

- Evaluación de necesidades.
- Diseño de programa.
- Instrumentación.
- Evaluación (P. 218).

Fase 1. Evaluación de necesidades.

Si lo empleados no logran sus objetivos es por la falta de capacitación. Y si la empresa tiene una constante capacitación, pero las quejas de los clientes

son continuas eso se podría dar por q no es una buena capacitación o simplemente porque no fue captada de la mejor manera (Pág. 218).

#### Fase 2. Diseño del programa de capacitación.

Cuando ya tengamos claro en qué aspecto se necesita la capacitación, el siguiente paso en diseñar un programa de capacitación respecto a esa área (Pág. 223).

- Objetivos de capacitación.
- Deseo y motivación de la persona.
- Principios de aprendizaje.
- Características de los instrumentos.

#### Fase 3. Implementación.

Es importante saber donde existe necesidad del objetivo de necesidad y principio de aprendizaje es por eso la implementación de métodos de inducción. Para una buena capacitación lo importante es implementar un programa adecuado para lo que se necesite (P. 229).

#### Fase 4. Evaluación.

Debe ser evaluado para ver sus resultados si fueron captados o no por los empleados con esto quiere decir si mejor su desempeño o empeoro. Porque los gerentes invierten en las capacitaciones y estas deben ser si o si evaluadas Bohlander, Snell, & Sherman (2001) P.p 217-244.

### 2.2.3. Micro y pequeña empresa.

#### a. Definición.

SUNAT (2014), la micro y pequeña empresa o una entidad económica organizada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

#### b. Características de la Micro y Pequeña Empresa.

MEF (2013), según la ley N° 30056 las micro y pequeñas empresas deben ubicarse en una de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

#### c. Importancia de la Micro y Pequeña Empresa.

Sánchez (2008), las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú, son un componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del producto bruto interno (PBI). Es indudable que abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre las más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones

adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país.

Aguirre (2009), además la microempresa tiene una importancia fundamental tanto en la generación de empleo como en el combate de la pobreza, es por ello que se realizan grandes esfuerzos para que puedan acceder a financiamientos y de esta manera puedan surgir con el fin de combatir la pobreza.

#### d. Tipos de Micro y Pequeña Empresa (MYPE)

Mendoza (2011), las MYPES se puede clasificar de la siguiente manera:  
Medianas y pequeñas empresas de subsistencia: son las unidades económicas que no tienen suficiente capacidad de generar utilidades, en perjuicio material de su capital, ocupándose en actividades que no requieren de cambio substancial de materiales o que deben realizar dicha transformación con tecnología artesanal. Estas empresas disponen de una salida de caja vital, pero no colisiona de manera importante en la generación de empleo debidamente recompensada.

Medianas y pequeñas empresas de emprendimiento: son aquellas empresas que nacen de una idea vista desde un enfoque de oportunidad, es decir como alternativa para sobresalir y generar ingresos. Se resalta que las ideas que tienen los emprendedores se orientan hacia a la innovación, creatividad y transformación de una situación económica saludable y más deseable ya sea iniciando un negocio.

Medianas y pequeñas empresas de acumulación: son unidades económicas que tienen la disponibilidad de mantener el capital origina y también hacer

inversiones para que la empresa se desarrolle, teniendo una buena cantidad de activos y generando empleo.

e. Crecimiento de Micro y Pequeña Empresa (MYPE):

Vigil (2008), el futuro de las MYPES es inseguro ya que el 90% tienen baja productividad, es decir, el trabajo es independiente y con la finalidad de estabilizar a la familia. Esto hace que la empresa tenga muy pocas utilidades. La falta de apoyo de los bancos es un gran impedimento ya que los empresarios no piden por las tasas altas de interés que piden los bancos.

El analista (2014), como se puede observar, al cierre del año 2011 las MYPES formales ascendían a 128 millones, en el 2004 eran solo 650 mil, representaban el 99.3% de empresas formales y empleaban el 59.6% de la población trabajadora. Si a lo anterior se suman las MYPES informales, el total de MYPE en el país ascendían a 2.2 millones, generando en conjunto el 79% del empleo de los trabajadores y una contribución equivalente al 42% del PBI.

Gestión (2014), también, en promedio se forman 6,000 unidades productivas de este tipo al año. No obstante, para 2014 se observa un mayor número de emprendimientos promovidos por el constante crecimiento del mercado interno, declaró Panizo al diario oficial El Peruano, además sostuvo que en promedio se estarían formando 660 empresas al mes, de las cuales alrededor del 50% saldrían del mercado después de un corto período de operaciones.

Asimismo, más de 1,200 micro y pequeñas empresas (MYPES) se sumarían este año a la cadena exportadora, afirmó el presidente de la sociedad peruana de PYME (SPP), Jorge Panizo, destacó que a pesar de la situación de los mercados internacionales, unas 2,500 MYPES lograron integrarse al mercado de la exportación. “Estas unidades productivas tuvieron la oportunidad de conseguir nichos de mercado que supieron aprovechar, especialmente en los sectores textil, calzado y maderero”, comentó al diario oficial El Peruano. Para el empresario, estos resultados son importantes, considerando que en la actualidad menos del 1% de las microempresas y alrededor del 5% de las pequeñas realizan operaciones directas de exportación. Andina (2013).

### **2.3. Marco conceptual.**

#### a. Acciones.

A través de esta se lleva a cabo por procesos para una buena gestión de calidad.

#### b. Acción correctiva.

Nunes (2012), según los resultados obtenidos es que se usa la acción correctiva así eliminar con lo que no se está conforme o con defectos y así evitar repetición.

#### c. Adiestramiento.

Chiavenato (1989), como la empresa motiva a sus trabajadores para así hacer crecer su inteligencia, capacidades y experiencias para que la ejecución de la tarea sea la mejor.

#### d. Efectos.

Juan & Ana (2012), a que cada suceso que ocurra existirá un efecto inmediato.

e. Métodos.

Severo Iglesias (1981), los métodos que se tomen en cuenta serán para llegar al objetivo trazado.

f. Objetivos.

Según Grau, Correa y Rojas (1999), son las guías para llegar a una meta que es de interés común para todos.

g. Resultados.

Milagros (2013), la información obtenida versus información esperada verificar si lo que se proyectó o elaboro se cumplió adecuadamente. Son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos.

### **III. Metodología.**

#### **3.1. Diseño de la investigación.**

El diseño de la investigación no experimental–transversal, estudio conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. Es transversal, porque se estudia en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin.

#### **3.2. Población y muestra.**

La población está constituida por todas las micro y pequeñas empresas en actividades del sector de comercio – rubro venta de calzados de la ciudad de Huaraz, 2017. La muestra no aleatoria está constituida por un total de 15 MYPES, lo cual fue tomada por conveniencia y juicio. Ya que no hay registro de micro y pequeñas empresas informales de ventas de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017.



### 3.3. Definición y operacionalización de variables.

Variable		Definición operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	Likert
Gestión de calidad	Conjunto de decisiones que se toman en la empresa con el objetivo concreto de la mejora de la calidad de los productos servicios los procesos y la gestión empresarial en general.(Gestión de la calidad y competitividad)	Planear	Se refiere a los alcances que se quiere llegar con los objetivos que nos hemos trazado. Tenemos que tener un conocimiento claro sobre objetivos a trazar. El planificar es para prevenir los fallos latentes.	Objetivos	
				Métodos	
		Hacer	Se refiere a corregir los fallos que se encontró al momento de plantear. Un trabajo se puede comenzar de manera empírica	Acciones	
				Adestramiento	
		Verificar	Se refiere a que ser comprobado y examinado los resultados que aparezcan al adaptar las mejoras planificadas. Y si no se logró conseguir el objetivo proyectar nuevas estrategias para mejorar.	Efectos	
		Resultados			
		Actuar	Se refiere que si se tiene un resultado adecuado es necesario que se formalice con un documento adecuado describiendo lo	Acciones correctivas	

			que se aprendido y lo que se planteara más adelante.		
Capacitación	Proceso orientado a proporcionar a los empleados los conocimientos y habilidades que se requieren para el desarrollo de sus responsabilidades actuales y futuras en el seno de la empresa.(Gestión de la calidad: conceptos enfoques modelos y sistemas-Cesar camisión)	Transmisión de información	Es el grado de información acerca de la organización, sus productos/servicios y sus políticas y directrices, reglas y reglamento y clientes.	Transmite la información acerca de la organización	Likert
				Transmite la información acerca de sus productos y servicios.	
		Desarrollar habilidades	Es el grado para preparar para la ejecución y la operación de tareas, manejo de equipamiento, máquinas y herramientas.	Desarrolle la capacitación para la ejecución y la operación de manejo de equipamientos	
				Desarrollo la capacitación para la ejecución y la operación de máquinas y herramientas.	
		Desarrollar actitudes	Es el grado de Cambio de actitudes que favorece la concientización y sensibilización de las personas, los clientes internos y los externos.	Desarrollo la capacitación de cambio de actitudes negativas a actitudes favorables	
				Desarrollo la capacitación de ideas y conceptos para ayudar a las personas a pensar en términos globales y amplios	

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

Cuantitativo, debido a que se utiliza procedimientos estadísticos, en la cual se emplea muestras de las MYPES, para observar de las variables, gestión de calidad y capacitación.

Descriptivo, esta investigación se limita a describir los variables objetos de estudio de manera objetiva, es decir, tal como se encuentre en la realidad al momento de aplicar la técnica de encuesta. Se emplea la técnica de la encuesta, permite recopilar información cuantitativa y cualitativa de las variables objeto de investigación. En cuanto a instrumentos, se usa el cuestionario estructurado el cual está dirigido a los dueños y/o representantes de las MYPES. Cabe mencionar que se usa el software SPSS versión 20 y el Excel para el procesamiento de datos.

### **3.5. Plan de análisis.**

Se usa la técnica de la estadística descriptiva, de tal manera que los resultados, se presenta en tablas de distribución de frecuencias y gráficas, según la variable y sus magnitudes de medición.

### 3.6. Matriz de consistencia.

Tema	Enunciado del problema	Objetivos	Tipo y nivel de investigación	Población y muestra	Variables
La gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017.	¿Cuáles son Las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017?	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017.</p> <p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017.</p>	<p><b>Cuantitativo Continua:</b> Porque se usará procedimientos estadísticos en la recolección de datos y su posterior análisis.</p> <p><b>Descriptivo:</b> Porque la presente investigación se limitará a describir las variables</p>	La población para la presente investigación está constituida por las MYPPES del sector comercial, rubro venta de calzados de la Ciudad Huaraz.	Gestión de calidad             Capacitación

		<p>Determinar las características principales de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017.</p> <p>Determinar las características principales de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017.</p>	<p>objeto de estudio tal y cual se observan en la realidad al momento de llevar acabo la encuesta.</p>	<p>La muestra será de 15 MYPES.</p>	
--	--	--	--	-------------------------------------	--

### **3.7. Principios éticos.**

Este trabajo de investigación se lleva a cabo reconociendo y respetando las normas de propiedad intelectual, a sí mismo, se ciñe, a seguir con rigor los procedimientos del método científico, como también los lineamientos de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH), y las normas American Psychological Association (APA) sexta edición.

## IV. Resultados.

### 4.1. Resultados.

#### 4.1.1. Datos generales del empleado.

Tabla 1. *Distribución según edad.*

Edad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Menos de 20 años			0
21-30 años			0
31 -40 años	7	47	47
41 a más años	8	53	100
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017

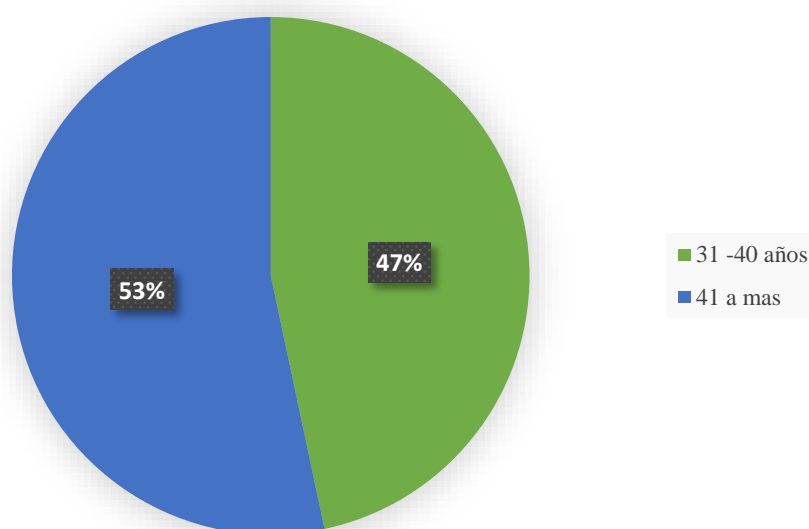


Figura 1. *Según la edad.*

Fuente: tabla 1

Interpretación: el 53% del total de las MYPES encuestados indican que tienen entre 31 a 40 años y el 47% indican que tienen más 41 años de edad.

Tabla 2. *Distribución según sexo.*

Sexo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Femenino	5	33	73.3
Masculino	10	67	100
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

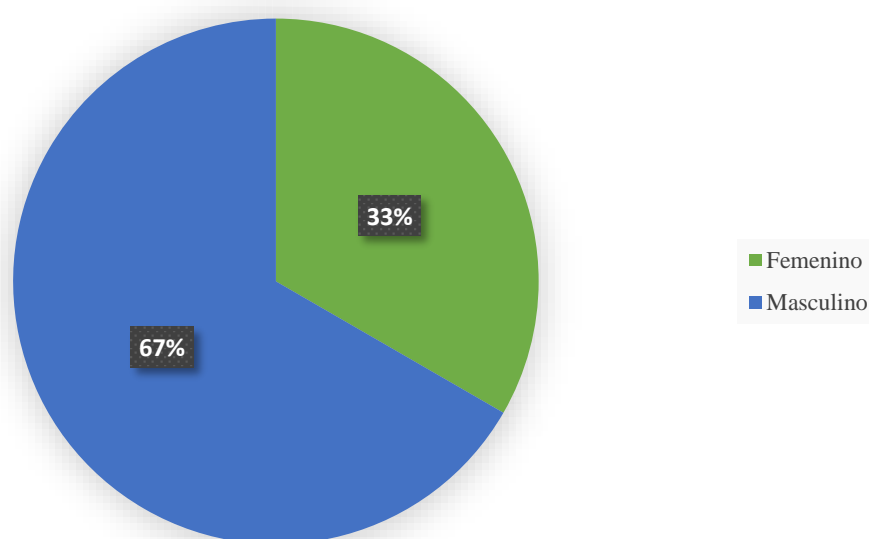


Figura 2. *Distribución según sexo.*

Fuente: tabla 2

Interpretación: el 67% de los encuestados indica que son masculinos y el 33% indican que son femeninos.



Tabla 3. *Distribución según grado de instrucción.*

Grado de instrucción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Primaria	1	6.7	6.7
Secundaria Comp.	11	73.3	80
Superior no universitaria	3	20	100
Superior universitaria			
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

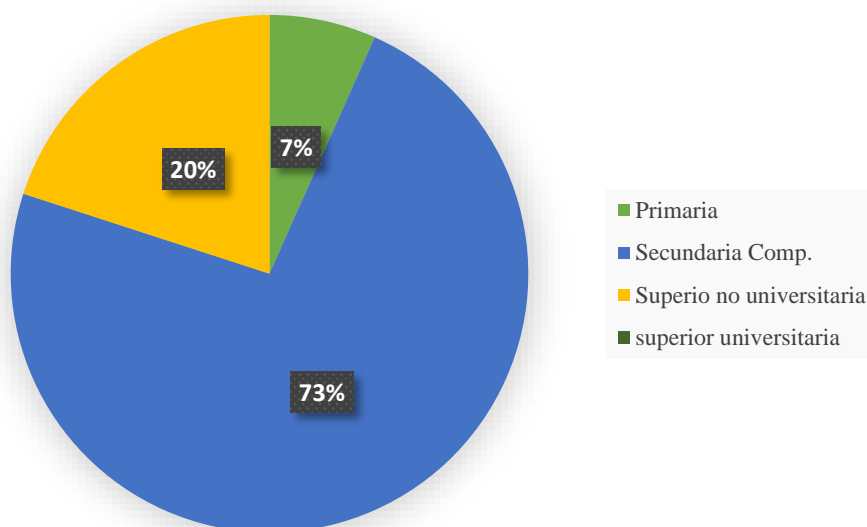


Figura 3. *Distribución según grado de instrucción.*

Fuente: tabla 3

Interpretación: el 73% de los encuestados dice tener secundaria completa, enseguida el 20% de los encuestado indican tener grado de instrucción, superior no universitario y 7% de los encuestado tener primaria completa.

Tabla 4. *Distribución según el cargo que desempeña.*

<b>Cargo que desempeña</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual acumulada</b>
Dueño	14	93.3	93.3
Administrador	0	0	93.3
Gerente	1	6.7	100
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

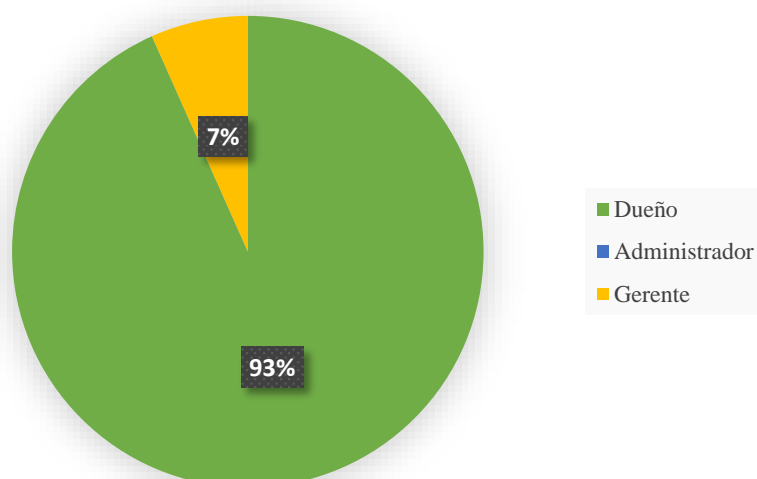


Figura 4. *Distribución según el cargo que desempeña.*

Fuente: tabla 4

Interpretación: 93% de los encuestados indican ser el dueño de la empresa y el 7% de los encuestados dice ser el gerente de la empresa.

Tabla 5. Distribución según el tiempo de permanencia de la MYPE en el cargo.

Tiempo de permanencia	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
0 - 3 años	4	26.7	26.7
4 -6 años	10	66.7	93.4
7 años a mas	1	6.6	100
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

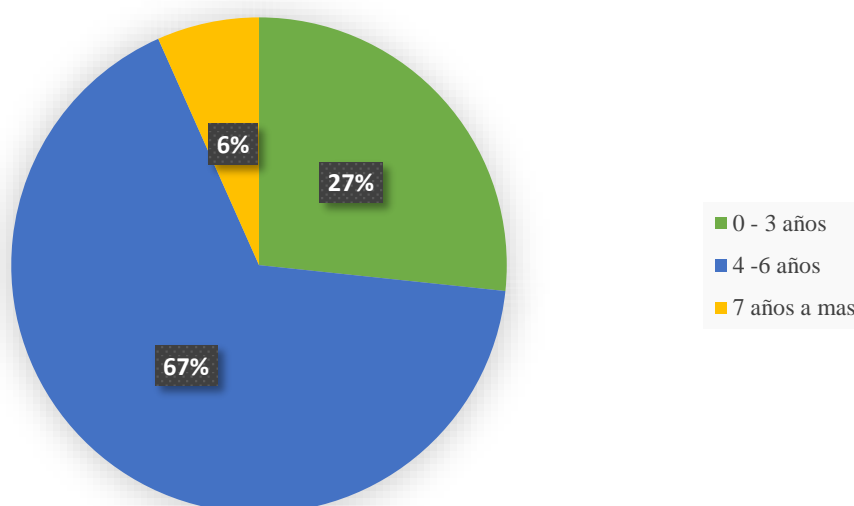


Figura 5. Distribución según el tiempo de permanencia de las MYPES en el cargo.

Fuente: tabla 5

Interpretación: el 67% de las MYPES encuestados su tiempo de permanencia es de 4-6 años, el 27% es de las MYPES su permanencia es 0-3 y el 6% de las MYPES dicen permanecen 7 a más años.

Tabla 6. *Distribución según la creación de la empresa.*

Objetivo de la creación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Generar Ganancia	15	100	100
Subsistencia			100
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

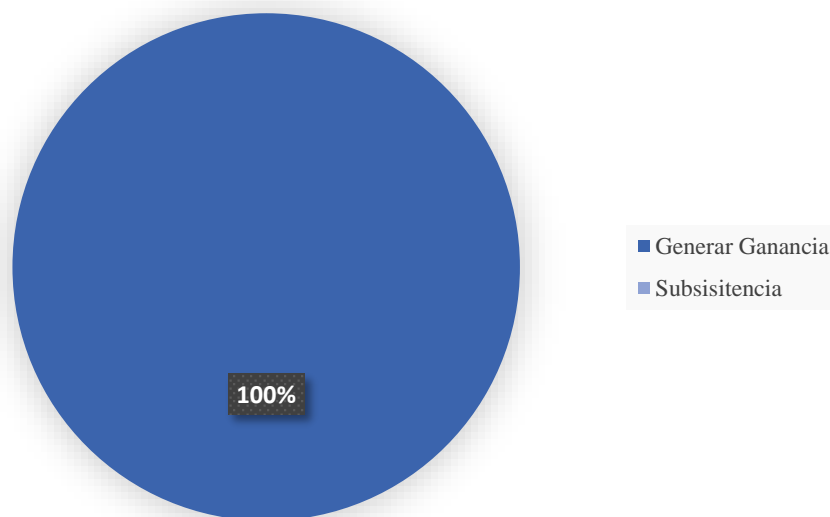


Figura 6. *Distribución según la creación de la empresa.*

Fuente: tabla 6

Interpretación: 100% de las empresas encuestadas indican su creación que es por subsistencia.

4.1.2. Datos referentes a gestión de calidad.

Tabla 7. *Distribución según objetivos para mejorar la gestión de calidad en su empresa.*

<b>Planea Objetivos</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual acumulada</b>
Nunca	1	7	7
Casi nunca	2	13.3	20.3
A veces	2	13.3	33.6
Casi Siempre	8	53.3	86.9
Siempre	2	13.3	100
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

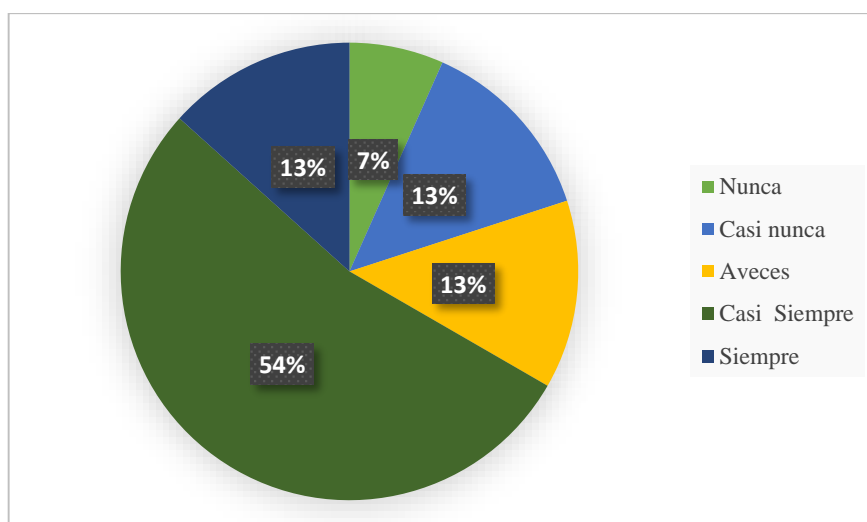


Figura 7. *Distribución según objetivos para mejorar la gestión de calidad en su empresa.*

Fuente: tabla 7

Interpretación: 54% de los encuestados indican haber planeado casi siempre los objetivos para mejorar la gestión de calidad en su empresa, el 13% de los empleados indican que a veces lo han planeado, el otro 13% indican casi nunca haber planeado y otro 13% dicen que han planeado siempre para mejorar la gestión y por último el 7% de los empleados indican de no haber planeado nunca respecto los objetivos a mejorar la gestión de la calidad.

Tabla 8. *Distribución según la implementación de objetivos mensualmente.*

Planea Métodos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	2	13.3	13.3
A veces	1	6.7	20
Casi Siempre	9	60	80
Siempre	3	20	100
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

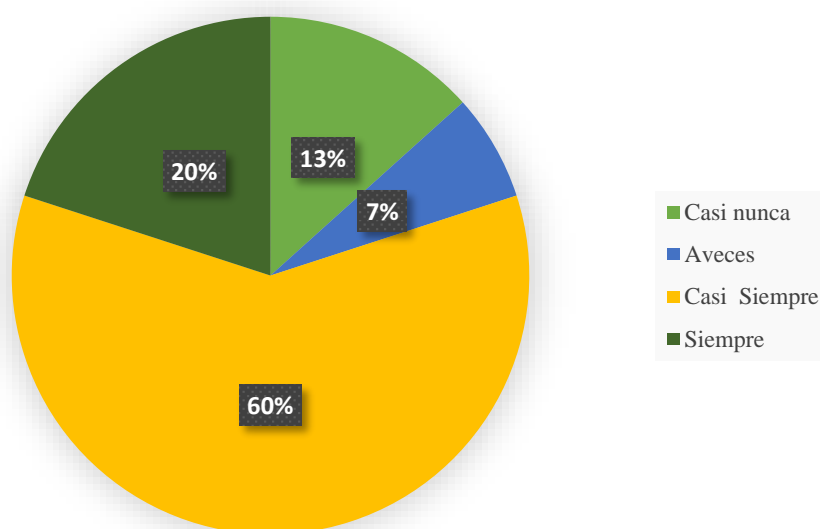


Figura 8. *Distribución según la implementación de objetivos mensualmente.*

Fuente: tabla 8

Interpretación: el 60% de los encuestados casi siempre implementan los objetivos mensuales, en seguida el 20% de los encuestados siempre han implementado los objetivos mensuales, el 13% de los encuestados casi nunca lo han implementado los objetivos mensuales y el 7% hay veces lo implementan.

Tabla 9. Distribución según Planes métodos para alcanzar los objetivos.

Realiza acciones favorables	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Nunca			0
Casi nunca	1	6.7	6.7
A veces	4	26.7	33.4
Casi Siempre	6	40	73.4
Siempre	4	26.6	100
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

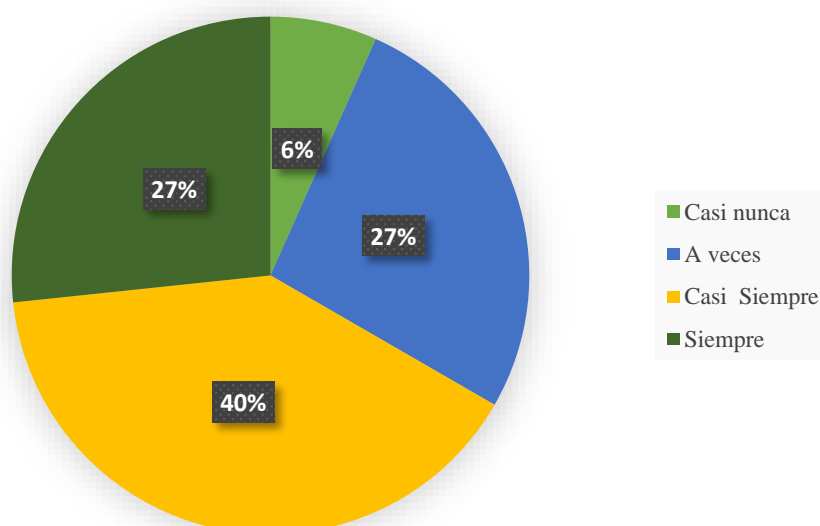


Figura 9. Distribución según Planes métodos para alcanzar los objetivos.

Fuente: tabla 9

Interpretación: 40% de los encuestados casi siempre planea métodos para alcanzar los objetivos de mejora en gestión de calidad en la empresa el cual está a su cargo, el 27% de los encuestados a veces planean, 27% siempre planean y por último el 6% casi nunca planea métodos.

Tabla 10. *Distribución según la toma de acciones correctivas para la mejora en la gestión de calidad.*

	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual acumulada</b>
Nunca			0
Casi nunca			0
A veces	9	60	60
Casi Siempre	4	26.7	86.7
Siempre	2	13.3	100
Total	15	100	

Fuente cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

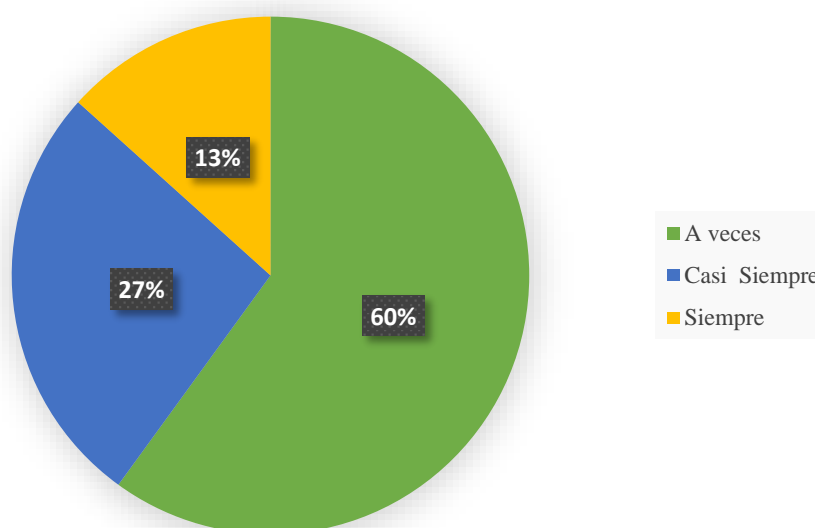


Figura 10. *Distribución según la toma de acciones correctivas para la mejora en la gestión de calidad.*

Fuente: tabla 10

Interpretación: el 60% de los encuestados a veces toman acciones correctivas para mejor en la gestión de la calidad, el 27% casi siempre toman acciones correctivas y el 13% de los encuestados siempre toma de acciones correctivas para la mejora en la gestión de calidad.



Tabla 11. Distribución según los talleres de adiestramiento al personal.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Nunca			0
Casi nunca	3	20	20
A veces	3	20	40
Casi Siempre	8	53.3	93.3
Siempre	1	6.7	100
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

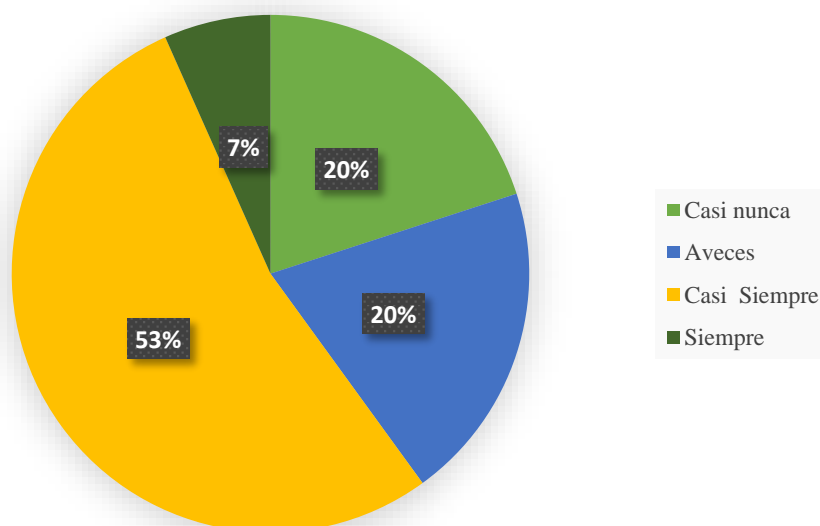


Figura 11. Distribución según los talleres de adiestramiento al personal.

Fuente: tabla 11

Interpretación: el 53% de los encuestados casi siempre realizan talleres de adiestramiento al personal en su empresa, en cuanto a calidad, 20% de los empleados a veces realizan talleres y otro 20% de los encuestados indican que casi nunca realizan talleres y 7% de los encuestados dicen que siempre hay talleres de adiestramiento.

Tabla 12. *Distribución según desempeño de su personal respecto al objetivo.*

	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual acumulada</b>
Nunca			0
Casi nunca			0
A veces	2	13.3	13.3
Casi Siempre	9	60	73.3
Siempre	4	26.7	100
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

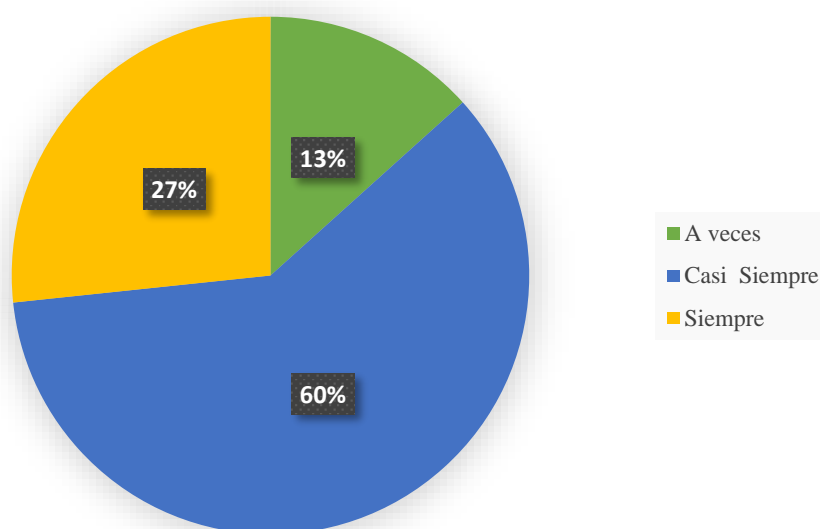


Figura12. *Distribución según desempeño de su personal respecto al objetivo.*

Fuente: tabla 12

Interpretación: el 60% de los encuestados casi siempre verifica el desempeño de su personal con respecto a los objetivos trazados para una mejor gestión de calidad, el 27% de los encuestados siempre verifica el desempeño de su personal y 13% de los empleados indican que a veces verifican.

Tabla 13. *Distribución según análisis sobre los resultados de acuerdo a lo planificado.*

	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual acumulada</b>
Nunca			0
Casi nunca			0
A veces			0
Casi Siempre	7	46.7	46.7
Siempre	8	53.3	100
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

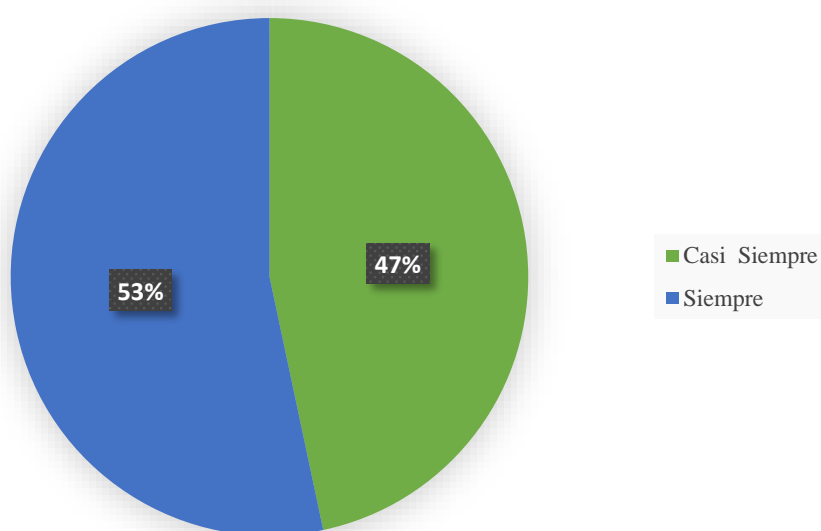


Figura 13. *Distribución según análisis sobre el resultado de acuerdo a lo planificado.*

Fuente: tabla 13

Interpretación: el 53% de los encuestados siempre analiza los resultados de acuerdo a lo planificado y 47% de los encuestados indican que casi siempre analizan los resultados.

Tabla 14. *Distribución respecto las acciones correctivas de la organización.*

	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual acumulada</b>
Nunca			0
Casi nunca	2	13.3	13.3
A veces	4	26.7	40
Casi Siempre	5	33.3	73.3
Siempre	4	26.7	100
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

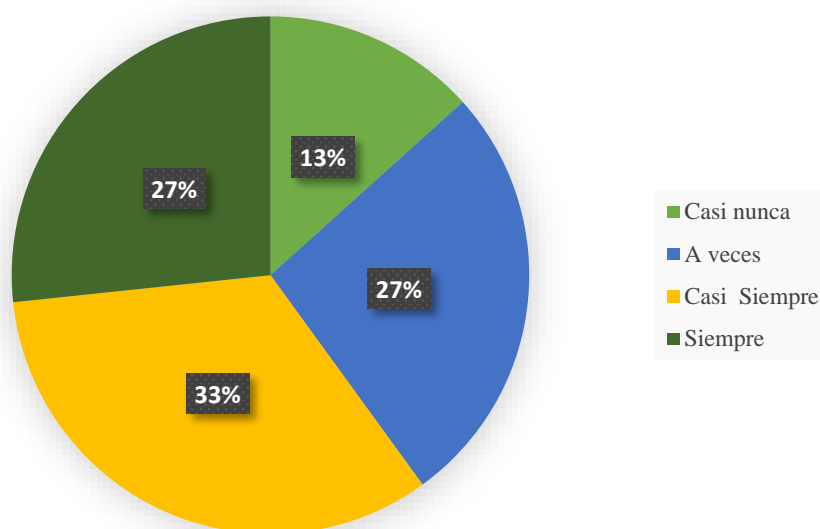


Figura 14. *Distribución respecto las acciones correctivas de la organización.*

Fuente: tabla 14

Interpretación: el 33% de los encuestados opinan que la mejora continua casi siempre tiene que ver con las acciones correctiva y el 13% opina que casi nunca.

#### 4.1.3. Datos generales de capacitación.

Tabla 15. *Distribución según la información que brinda la empresa.*

	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual acumulada</b>
Nunca			0
Casi nunca	1	6.7	6.7
A veces	3	20	26.7
Casi Siempre	9	60	86.7
Siempre	2	13.3	100
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

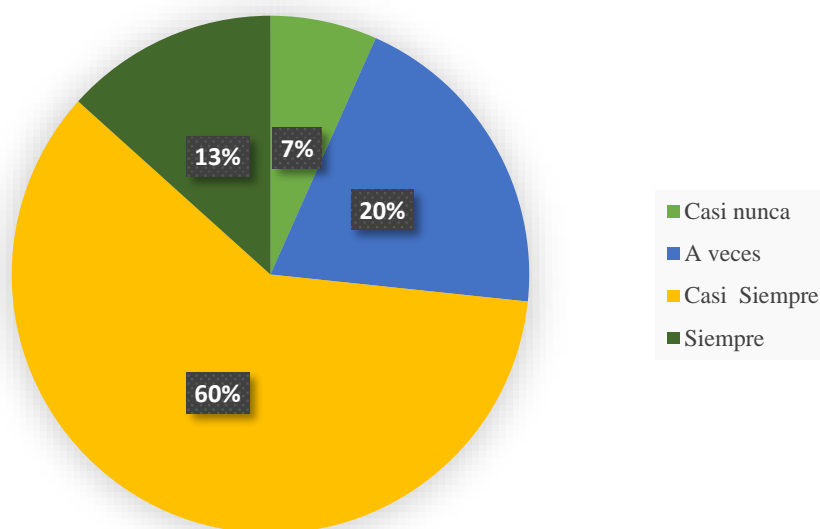


Figura 15. *Distribución según la información que brinda la empresa.*

Fuente: tabla 15

Interpretación: el 60% de los encuestados opinan que casi siempre se les brinda una inmediata información; pero, el 7% opina que no se les da las facilidades de información.

Tabla 16. *Distribución según el tiempo que se les brinda la información a sus colaboradores.*

	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual acumulada</b>
Nunca			0
Casi nunca			0
A veces	4	26.7	26.7
Casi Siempre	5	33.3	60
Siempre	6	40	100
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

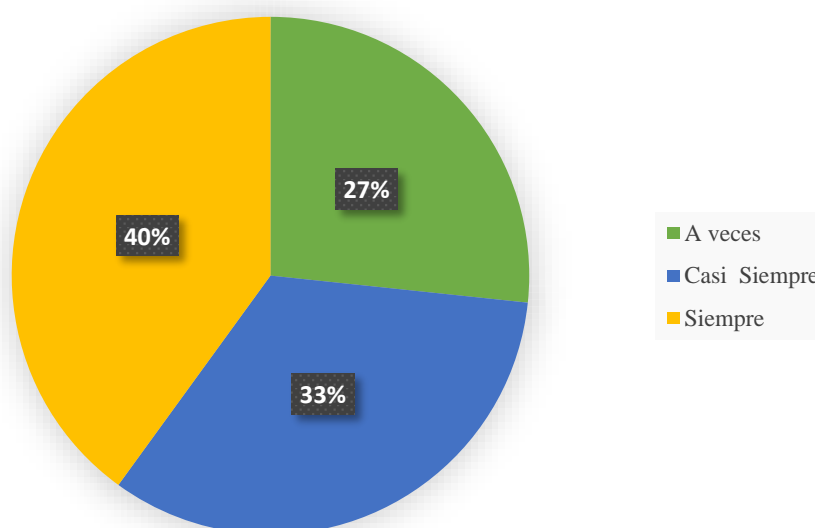


Figura 16: *Distribución según el tiempo que se les brinda la información a sus colaboradores.*

Fuente: tabla 16

Interpretación: según los encuestados el 40% opina que siempre se les brinda la información con respecto a los productos; pero, el 27 % opina que solo a veces se les brinda esa información.

Tabla 17. *Distribución según las capacitaciones para atención del cliente.*

	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual acumulada</b>
Nunca			0
Casi nunca			0
A veces	4	26.7	26.7
Casi Siempre	6	40	66.7
Siempre	5	33.3	100
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017

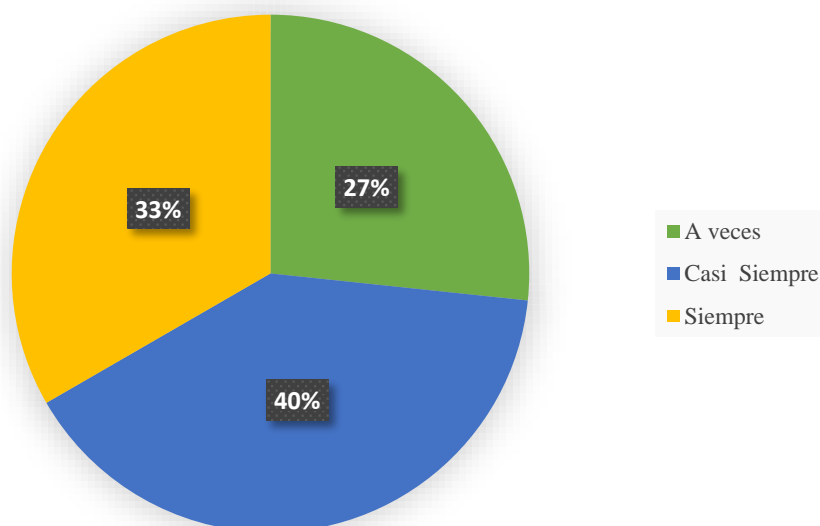


Figura 17. *Distribución según las capacitaciones para atención del cliente.*

Fuente: tabla 17

Interpretación: el 40% de los encuestados opinan que, si se brinda capacitación para la buena atención del cliente, el 27% opina que sólo a veces se les brinda la capacitación.

Tabla 18. *Distribución sobre las capacitaciones para el manejo adecuado de las máquinas y equipos dentro de la empresa.*

	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual acumulada</b>
Nunca	3	20	20
Casi nunca	4	26.7	46.7
A veces	5	33.3	80
Casi Siempre	3	20	100
Siempre			100
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

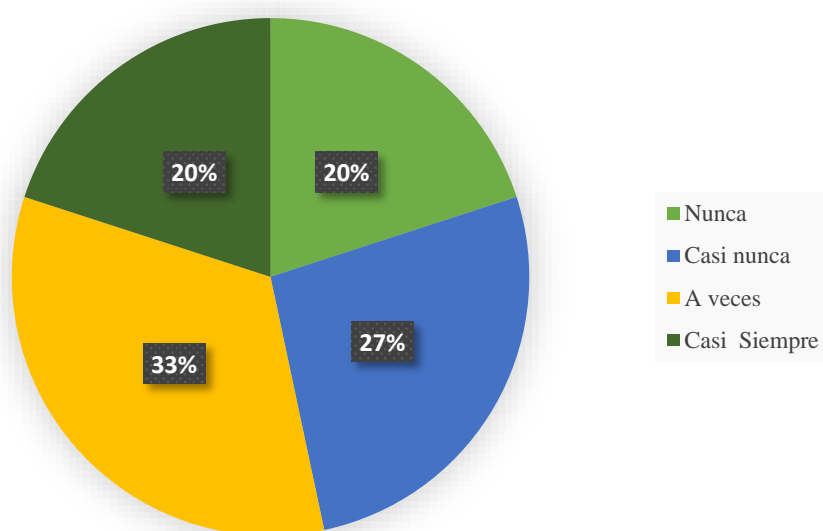


Figura 18. *Distribución sobre las capacitaciones para el manejo adecuado de las máquinas y equipos dentro de la empresa.*

Fuente: tabla 18

Interpretación: 33% de los encuestados opinan que solo a veces se les da la capacitación para el manejo adecuado de las máquinas y equipos y el 20% opina que nunca se les da dichas capacitaciones.



Tabla 19. *Distribución sobre las capacitaciones de cambio de actitudes negativas a actitudes favorables.*

	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual acumulada</b>
Nunca	1	7	7
Casi nunca	3	20	27
A veces	7	27	54
Casi Siempre	4	46	100
Siempre			
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

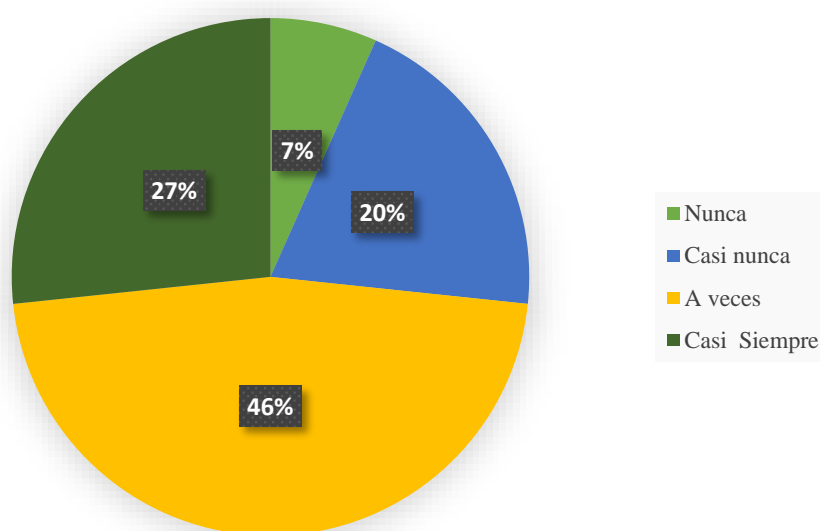


Figura 19. *Distribución sobre las capacitaciones de cambio de actitudes negativas a actitudes favorables.*

Fuente: tabla 19

Interpretación: el 46% de los encuestados opinan que a veces se da dichas capacitaciones de actitud y el 7% opina que nunca se les da.

Tabla 20. *Distribución sobre las capacitaciones de cambio de actitud de sus trabajadores.*

	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual</b>	<b>Frecuencia relativa porcentual acumulada</b>
Nunca			0
Casi nunca			0
A veces	2	13.3	13.3
Casi Siempre	10	66.7	80
Siempre	3	20	100
Total	15	100	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017.

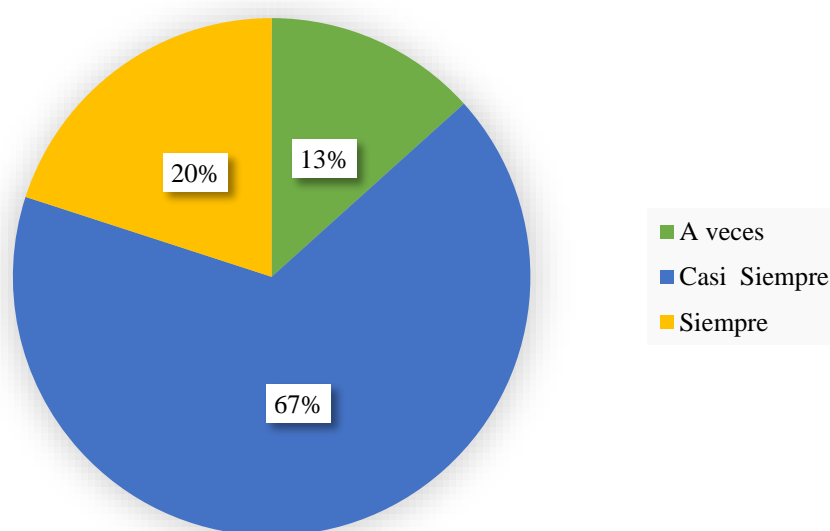


Figura 20. *Distribución sobre las capacitaciones de cambio de actitud de sus trabajadores.*

Fuente: tabla 20

Interpretación: solo el 20% opina que gracias las capacitaciones sus trabajadores sean más empáticos y el 13% solo opina que a veces.

#### 4.2. Análisis del resultado.

**Tabla N° 01:** Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017.

Con respecto a la edad de los representantes el 53% de los micros y pequeñas empresas tienen entre 41 a más años. Silva afirma que la edad de los representantes el 43.75% tienen entre 41 a 50 años. Con este estudio realizado se llega a la conclusión de que más del 50% de los representantes de las MYPES con mayores a 41 años. Con respecto al sexo el 67% de representan a las micro y pequeñas empresas son de género masculino. Gonzales afirma que el 82.98% de los gerentes son varones, esto quiere decir, que son los varones los que apuestan por este rubro en la mayoría. Respecto al grado académico el 73% de los representantes de las MYPES tienen solo la secundaria completa. Valderramas afirma que el 53.3% solo cuenta con el grado de instrucción básica. Eso quiere decir, que más del 50% de los representantes de las MYPES solo tienen la secundaria completa. Respecto al cargo que desempeñan los representantes de las empresas el 93% son los mismos dueños los que se encargan de las MYPES. Eso debería ser lo más adecuado y así poder desarrollar con mayor facilidad cualquier dificultad.

**Tabla N° 02:** Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017.

El 67% respondieron que tiene en vigencia su empresa entre 4 a 6 años solo un 6% tiene mayor a 7 años. Si creas una empresa se supone que es para tener ganancias y utilidades por eso que todas las empresas encuestadas respondieron que si abrieron dicha empresa es para tener ganancias.

**Tabla N° 03:** Características de la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017.

Con respecto a plantear los objetivos para la mejora de la gestión de calidad en las empresas el 54% de los encuestados opinan que es bueno plantearlos y un 7% opina que nunca se plantea los objetivos. De la cruz flores (2016) opina que el 68% de los encuestados tienen una herramienta que permita ordenar y sistematizar la información. Con estos resultados quiere decir que las empresas que tiene el rubro de calzados en Huaraz más del 50% plantean sus objetivos de mejora Con respecto a implementar objetivos mensuales el 60% opina que sería beneficioso y el 13% opina que casi nunca es beneficioso. Los métodos que se plantea para alcanzar objetivos para la gestión de calidad dicen que el 40% dice que casi siempre se plantea pero, el 6% opina que casi nunca se plantea métodos. Esto quiere decir, que si es beneficioso y que también plantear métodos objetivos es favorable para la empresa solo un porcentaje pequeño opina que casi nunca es beneficioso.

Solo el 13% opina que siempre es bueno tomar acciones correctivas y el 60% opina que solo a veces se debería tomar dichas acciones. El 13% opina que casi nunca es una mejora continua tomar acciones correctivas y solo 27% opina que siempre son buenas las acciones correctivas para una mejora continua (Tabla 10 y 14). Entonces las acciones correctivas que se toman para una mejora continua se puede decir que solo a veces o siempre son buenas ya que gracias a eso existirá una mejor gestión de calidad en el rubro de calzados en Huaraz.

**Tabla N°04:** Características de la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017.

El 53% opina que realizar el taller de adiestramiento es casi siempre buena porque gracias a eso existirá una calidad dentro de la empresa y solo el 7% opina que casi nunca se realizan los talleres de adiestramiento (Tabla 11), con eso llegamos a la conclusión que si se realiza talleres más continuos dentro de la empresa la calidad que se le brinda al usuario sería mejor

El 27% opina que siempre verifica el desempeño de su personal, el 60% opina que casi siempre verifica el desempeño. Los resultados encontrados por Aguilar (2010) resulto que un 53.1% de los empleados considera que sus compañeros de trabajo no realizan su mejor esfuerzo el 17.2% restante piensan que sus compañeros si realizan su mejor esfuerzo a la hora de realizar el trabajo.

Esto quiere decir que si casi siempre se verificaría en el rubro de venta de calzados en Huaraz el desempeño seria para una mejora de gestión de calidad así que solo dependerá de los representantes de la empresa si deciden o no verificar el desempeño (tabla 12) El 53 % respondió que siempre analizan los resultados de acuerdo a lo planeado, esto quiere decir que las empresas si toman en cuenta lo que planifican porque gracias a eso mejorara podremos comprobar si se está o no llevando bien lo planificado (tabla 13)

El 60% respondió que la empresa le brinda la información de manera inmediata pero el 7% opina que casi nunca se les facilita dicha información. (Tabla 15) Tal vez por eso es que la gestión de calidad en las empresas algunas veces no es la más adecuada en el rubro de calzado. El 40% de los encuestados respondieron que siempre se le está brindando la información a sus colaboradores con respecto a los productos y servicios, solo el 27% opina que a veces se les brinda dicha información. Esto quiere decir que el a menos de la mitad se les brinda dicha información; pero, no debería ser así porque si los colaboradores tienen una información correcta la atención también será la adecuada (Tabla 16).

El 40% de los encuestados respondieron que si se les capacita para la buena atención al cliente. Las capacitaciones deberían ser más constantes porque gracias a los clientes y atendemos bien a los clientes entonces si se podrá tener mejores ganancias y hasta quizás un incentivo (tabla 17). El 20% opina que nunca se le capacita para el manejo de máquinas y equipos y el 20% opina que casi siempre. Aquí podría existir un equilibrio; pero, no debería ser así debería haber una capacitación constante sobre el manejo de las máquinas y equipos (Tabla 18). El 46% opina que a veces se les brinda una capacitación de cambio de actitud, y el 7% respondió que nunca se les brinda dicha capacitación. Esto quiere decir que todavía existe ese poco porcentaje de empresas que se resisten a practicar dicha capacitación (tabla 19)- El 67% opina que gracias a las capacitaciones de cambio de actitud los colaboradores sean más empáticos con los clientes. Pero, todavía hay un pequeño porcentaje de 13% que opina que solo a veces existiría dicho cambio de actitud. (Tabla 20)

## **V. Conclusión.**

Los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de calzados están en la edad promedio de 41 a más y el grado académico es secundaria completa, los que representan la empresa son varones en su mayoría, tienen como representantes mayormente a los propios dueños.

Con respecto a la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de calzados de calidad en Huaraz muy poco se practica; pero, realizan el esfuerzo de formular objetivos, acciones correctivas, planificar para lograr mejoras en la gestión de calidad. Esta situación genera deficiencias en todas las áreas de las MYPES, lo cual hace peligrar la permanencia de éstas en el mercado.

Con respecto a la variable, la capacitación en el micro y pequeñas empresas del sector comercio de rubro de calzados se puede apreciar que tampoco existe mucho interés, lo cual genera que los resultados en la empresa sean deficientes; ante esto, debería existir constantes capacitación para la buena atención al cliente.

Según investigación el plan de mejora se aplica, pero con los resultados obtenidos en relación a las propias experiencias de las empresas, se llega a la conclusión que si se aplicaran acciones correctivas se podría lograr mejoras de la gestión de calidad en un 60%

## Referencias bibliográficas

- Abanto. (2013). *"Gestión de la calidad y formalización de las MYPES del sector comercio rubro - compra y venta de calzado en el centro comercial El Virrey 2013"*. Trujillo.
- Aguilar. (2010). *"Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa "Filtración industrial especializada s.a. de c.v." de Xalapa, Veracruz"*. Veracruz.
- Aguirre, P. (12 de Octubre de 2009). *MYPE (Micro y Pequeña Empresa)*, Alfaro Calderón, G. G. (2009). *Administración para la calidad total*. España.
- Atienza, O. (2013). *HISTORIA CLINICA INFORMÁTICA ÚNICA*. Córdoba.
- Alianza automotriz. (15 de Agosto de 2007). *Capacidad de respuesta*. Recuperado el 25 de Enero de 2015, de Alianza automotriz:
- Andina. (12 de Febrero de 2013). *Mas de 1200 MYPES se sumarian a cadena exportadora este año*.
- Append. (16 de Diciembre de 2007). *Estudio de Calidad de Servicio del Área de Fitness y Salud del CDM José Garcés*. Recuperado el 20 de Enero de 2015, de Zaragoza.
- Aspilcueta, J. (23 de Julio de 2012). *MYPES en el Perú*. Recuperado el 13 de Enero de 2015
- Avila, H. (Noviembre de 2011). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud del callao*.
- Badia, M., & García, E. (2014). *Depilación mecánica y decoloración del vello*.
- Benzaquen (2013). *Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. Globalización, Competitividad y Gobernalidad*, 42.
- Berrú. (2014). *"Caracterización de la gestión de la calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura, año 2014"*. Piura.
- Blas, J. (2017). *"Características de la capacitación en gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del Perú: 2011 - 2013"*.
- Bohlander, S. y. (2001). *Administración de recursos humanos*. Mexico.
- Campos, D. (02 de Mayo de 2003). *Plan de Marketing y estudio de viabilidad financiera para la ampliacion y modernizacion de los servicios a la "Sala de belleza Rossy" en Minatitlan, Veracruz*.
- Carrete, L., López, S., Trujillo, A., & Vera, J. (2011). *Servir con calidad en Mexico*.
- Carrión, V. (30 de Enero de 2013). *Medición de la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la fidelidad de los clientes, aplicada a las Salas de Belleza y Peluquerías ubicadas en los centros comerciales ubicados entre la Av. El Inca y Av. Patria de la ciudad de Quito*.
- Cazares, Y. (23 de Diciembre de 2010). *Estrategia de Calidad en el Servicio como ventaja competitiva en los salones de belleza en valle de Chalco*.
- Chávez, P., Ramos, W., & Galarza, C. (21 de Diciembre de 2006). *Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del hospital nacional Dos de Mayo, Diciembre 2006*.



- Chiavenato. ((1989) ). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Editorial McGraw Hill.
- COBECA. (2010). *Historia de la organización: misión, visión, valores y políticas organizacionales*.
- Cot, C., & Miralles, L. (2014). *Servicios básicos de floristería y atención al público*.
- Cuatrecasa. ((2010) ). *Gestión integral de la calidad*. . Barcelona: Editorial Profit.
- De La Cruz Flores, L. (2016). "Caracterización de formalización y gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro zapaterías en la ciudad de Tarapoto - Provincia de San Martín, periodo 2016". Tarapoto.
- Definición ABC. (2013). *Definición de peluquería*.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* ( 11 ed.). México: Pearson.
- Díaz A., Romero M., Quiñonez E., Agapito A., & Wong Delgado, R. A. (2012). *PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DEL SERVICIO DE GESTIÓN INFORMATICA PARA EL SECTOR SALUD EN EL PERÚ*. LIMA.
- El analista. (29 de Octubre de 2013). *MYPES, inclusión y desarrollo en el Perú*. R ESAN. (2015). S.T. S.N.
- Espinoza. (2013). "Caracterización de formalización y gestión de calidad de las MYPES comerciales rubro Calzado (Piura), año 2013". Piura.
- Fernandez, E. (2008). *Iniciación a los negocios para ingenieros, aspectos funcionales*.
- García, L. (2015).
- García, L. (2015).
- Garde, J. (2008). *La agencia estatal de evaluación de la calidad de los servicios y de las políticas públicas*.
- Gestión. (2012). *Formalización de MYPES: Eterna esperanza*. Lima. Obtenido de Gestión. (26 de Noviembre de 2013). *Mas de 8000 MYPES seran creadas hasta fin de año por demanda interna*.
- Gitomer, j. (2013). *¡Wow! ventas*.
- Gonzales, S. (2011). *Habilidades de comunicación y escucha*.
- Gosso, F. (2010). *Hiper satisfacción del cliente*.
- Granada empresas. (2008). *plan de negocio, peluquería para caballeros*.
- Griful, E. (2009). *Fiabilidad industrial*.
- Guerzoni, F. (30 de Octubre de 2013). *Tips para elegir el salón de belleza perfecto para ti*.
- IPE. (20 de Febrero de 2012). *TLC hacia adentro, recargado*.
- JCprofesional. (08 de Abril de 2013). *La importancia de acudir a un salón de Belleza*.
- Lara J. (15 de mayo de 2015). *CCSS demora 8 años mas el expediente electrónico. CCSS demora 8 años mas el expediente electrónico*.
- Lara S. (27 de mayo de 2015). *CCSS demora 8 años más el expediente electrónico. Jlara@nacion.com*.

- Laudon y Laudon, (2002). *Sistemas de información gerencial: organización y tecnología de la empresa conectada en red* (sexta ed.). Mexico: Pearson Educación.
- López, J. (2009). *Planificar la formación con calidad*.
- Luyo, J., y Morales, O. (07 de Setiembre de 2012). *Análisis de Mercado, Sector Spa*.
- MEF. (2013). *Ley N° 30056*. Recuperado el 2015, de Ministerio de Economía y Finanzas:
- Mendoza, A. (22 de Marzo de 2011). *Tipos de MYPES*.
- Menjívar, G., & Posada, U. (20 de Abril de 2010). *Estrategia de fidelización de clientes para salones de belleza caso práctico: Renee Estilismo S.A. de C.V*.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2013). *Una MYPE con calidad*. Lima, Perú:
- MINTRA. (2015). S.T.
- Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2009). *Introducción a la gestión de la calidad*.
- Molina R., y Collaguazo C. (2008). *Diseño e implementación de un software de manejo de historias clínicas y control de citas médicas para la. laticunga - Ecuador*.
- Moyano, J., Bruque, S., Marquiera, J., Fidalgo, F., y Martínez, P. (2011). *Administración de empresas un enfoque teórico - práctico*. Madrid: Pearson.
- Neciosup. (2014). *"Caracterización de la gestión de la calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura, rubro fabricación de calzado en el distrito El Por Venir, provincia de Trujillo"*. Trujillo.
- Nyambura. (2014). An analysis of entrepreneurship aspects of current training programs conducted on practicing micro and small enterprise: a case study of Roysambu. *International Journal Of Academic*, 1-15.
- Ongallo, C. (2013). *La atención al cliente y el servicio postventa*.
- Paan, C., y Costa, A. (31 de Octubre de 2011). *Sector de peluquería se profesionaliza y se expande en el mercado laboral*.
- Peláez, A. (29 de Noviembre de 2013). *Las experiencias de consumo del usuario en servicios de cirugía plástica estética en una institución prestadora de servicios en Medellín*.
- Perú 21. (2015). *Crece tu empresa*.
- Perupymes. (2014). *Alcances de la ley de Micro y Pequeña Empresa*.
- Portafolio. (07 de Noviembre de 2011). *Para PYMES de avanzada*.
- PROINVERSIÓN. (2015). S.T. S.N.
- Pusdá, M. (2013). *Utilización de tecnologías de información y comunicación (tic) en el mejoramiento de la gestión administrativa Y. IBARRA*.
- Quieru. (11 de Abril de 2011). *Situación del Sector Belleza en España*.

- Salonpro. (24 de Setiembre de 2012). *Los 10 errores mas comunes de servicio al cliente.*
- Sánchez, B. (2008). *Las MYPES en Perú, su importancia y propuesta tributaria.*
- SELA. (5 de Mayo de 2010). *Vision prospectiva de las pequeñas y medianas empresas (PYME) respuestas ante un futuro complejo y competitivo.*
- Silva, R. (2009). *Calidad en el servicio al cliente.*
- Statista. (2015). Número de tiendas de las principales empresas en el negocio de venta de calzado de todo el mundo en 2015.
- SUNAT. (2014). *Definición de la Micro y Pequeña Empresa.*
- SUNAT. (2018). MYPES. Perú. Obtenido de [www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html](http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html)
- triunfo, s. o. (2015). ORNADA INTERNACIONAL SOBRE LA HISTORIA CLÍNICA ELECTRÓNICA E INTEROPERABILIDAD EN EL SECTOR SALUD. *Implementación de la Historia Clínica Electrónica en los Complejos Hospitalarios Guillermo Kaelin de la Fuente y Alberto Leopoldo Barton Thompson*, (pág. 33). Lima.
- Valda, J. C. (07 de Noviembre de 2010). *México: Los mayores problemas de las empresas.*
- Valderramas. (2014). *"Gestión de la calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio - rubro venta de calzado para damas del distrito El Por Venir, año 2014"*. Trujillo.
- Van Hoof, B., y Gómez Samper, H. (2011). *Para pymes de avanzada.*
- Viciano, A. (2014). *Organización de procesos de venta.*
- Vigil, Y. (02 de Julio de 2008). *Formacion, crecimiento y proyeccion de las MYPE.*
- Yamakawa, P., Del Castillo, C., Baldeón, J., Espinoza, L., Granda, J., y Vega, L. (15 de Octubre de 2010). *Modelo Tecnológico de Integración de Servicios de la MYPE peruana.*
- Zeithaml, V., Parazuraman, A., y Berry, L. (2007). *Calidad Total en la Gestión de Servicios.* Madrid, España: Diaz de Santos.

# **Anexo**

**Anexo N° 01**

**Directorio de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro  
venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017.**

<b>N°</b>	<b>RAZON SOCIAL (NOMBRE )</b>	<b>RUC</b>	<b>DIRECCION</b>	<b>TAMAÑO</b>
<b>1</b>	ZAPATERIA KORY	20531014708	JR. CARAZ 662	MICRO
<b>2</b>	ZAPATERIA BIMER	10105804048	JR.CARAZ 520	MICRO
<b>3</b>	ZAPATERIA CALZA TU	10316652480	JR. CARAZ 513	MICRO
<b>4</b>	ZAPATERIA FISA SUIISH	10316002020	JR. SAN CRISTO 77	MICRO
<b>5</b>	ZAPATERIA DURAND	20533786898	JR. 118	MICRO
<b>6</b>	ZAPATERIA KAHORI	10316764768	JR. HUALCAN 302	MICRO
<b>7</b>	ZAPATERIA SAITH " Z"	10425318232	JR. HUALCAN 304	MICRO
<b>8</b>	BATA HUARAZ	10332512182	AV.LUZURIAGA 668	MICRO
<b>9</b>	ZAPATERIA ARCAN KIOS	10424614497	JR. CARAZ 403	MICRO
<b>10</b>	ZAPATERIA GIANYELA SPORT	10248844937	AV. LUZURIAGA 614	MICRO
<b>11</b>	ZAPATERIA DURAN EIR	20533786848	JR. HUALCAN N°118 BR	MICRO
<b>12</b>	NEGOCIOS HNOS 686 SRL	20533734538	AV. LUZURIAGA, TORRIBIO 587	MICRO
<b>13</b>	HERRERA TUJA OLGA JACINTA	10316539471	BROLONGSCION SIMON BOLIVAR S/N	MICRO
<b>14</b>	OBREGON ZARZOSA BETTY TEODORA	10316326556	JR. CARAZ N°242 HUARAZ	MICRO
<b>15</b>	LOPEZ TOLEDO JUAN TEODOLFO	10316045966	JR. CARAZ N°242 HUARAZ	MICRO

**Anexo N° 02  
Cuestionario**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO VENTA DE CALZADO EN LA  
CIUDAD DE HUARAZ, 2017**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de la MYPE del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

El objetivo describir las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, La siguiente encuesta tiene como propósito de conocer la calidad de los trabajadores y que en base a los resultados se propongan alternativas de mejoras, en beneficio de los trabajadores y la empresa.

**Por favor, tómese unos minutos para completar la encuesta. Su opinión es muy importante.**

**Señor(a) agradeceré responder las interrogantes marcando con una (X) la alternativa que considere conveniente**

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

**INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.**

I. DATOS GENERALES	
1. Edad a) Menos de 20 años b) De 21 a 30 años c) De 31 a 40 años d) De 41 a mas años 2. Sexo. a) Masculino b) Femenino	3. Grado de Instrucción. a) Primaria (completa) (incompleta) b) Secundaria (completa) (incompleta) c) Sup. No univ. (completa) (incompleta) d) Sup. Univ. (completa) /incompleta)

II.CARGO QUE DESEMPEÑA		
a) Dueño	b) Administrador	c) Gerente
III.TIEMPO DE PERMANENCIA DE LA MUPE EN EL RUBRO		
0-3	4-6	De 7 a más
IV. SU EMPRESA SE CREÓ POR		
Generar ganancia	Subsistencia	

Se realiza nunca (1)	Se realiza casi nunca (2)	Se realiza a veces (3)	Se realiza casi siempre (4)	Se realiza siempre (5)		
VI. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN				-	+	
1	Ud. ha planeado objetivos para mejorar la gestión de calidad en su empresa.	1	2	3	4	5
2	Ud. Cree que sería beneficioso implementar objetivos mensualmente	1	2	3	4	5
3	Planea métodos para alcanzar los objetivos de mejora en gestión de calidad en la empresa el cual está a su cargo.	1	2	3	4	5
4	Usted cree que debe tomar acciones correctivas para la mejora en la gestión de calidad.	1	2	3	4	5
5	Realizan talleres de adiestramiento al personal en su empresa, en cuanto a calidad.	1	2	3	4	5
6	Ud. verifica el desempeño de su personal con respecto a los objetivos trazados para una mejor gestión de calidad.	1	2	3	4	5
7	Usted analiza los resultado de acuerdo a lo planificado.	1	2	3	4	5
8	Las acciones correctivas para usted tienen que ver con la mejora continua de la organización.	1	2	3	4	5

9	En la Empresa donde Ud. labora se les transmite información acerca de la organización de manera inmediata.	1	2	3	4	5
10	Cada que tiempo se les brinda la información a sus colaboradores con respecto a sus productos y servicios.	1	2	3	4	5
11	Se desarrollan capacitaciones para la buena atención del cliente.	1	2	3	4	5
12	Se desarrollan capacitaciones para el manejo adecuado de las máquinas y equipos dentro de la empresa en la que labora.	1	2	3	4	5
13	Su empresa realiza capacitación de cambio de actitudes negativas a actitudes favorables.	1	2	3	4	5
14	Cree que gracias a las capacitaciones de cambio de actitud sus trabajadores serán más empáticos con los clientes.	1	2	3	4	5

**Gracias.**