



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
DE CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN
BASADA EN COMPETENCIAS Y PLAN DE
MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCCIÓN, RUBRO
CONFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR,
DISTRITOS DE HUARAZ E INDEPENDENCIA, 2018**

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

**AUTORA
OLIVIA ORFELINDA, HUERTA ALVINO**

**ASESOR
CARLOS HUMBERTO, CHUNGA ANTÓN**

**HUARAZ -PERÚ
2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
DE CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN
BASADA EN COMPETENCIAS Y PLAN DE
MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCCIÓN, RUBRO
CONFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR,
DISTRITOS DE HUARAZ E INDEPENDENCIA, 2018**

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

**AUTORA
OLIVIA ORFELINDA, HUERTA ALVINO**

**ASESOR
CARLOS HUMBERTO, CHUNGA ANTÓN**

**HUARAZ -PERÚ
2019**

1. Título de la tesis

Gestión de calidad en la capacitación basada en competencias y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018.

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Mgtr.Figueroa Quito, Silvia Isabel
Presidenta

Mgtr. Norabuena Mendoza, César Hernán
Miembro

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa
Miembro

Mgtr. Carlos Humberto, Chunga Antón
Asesor

3. Hoja de agradecimiento

Por medio de estas líneas doy gracias a Dios infinitamente, quien permitió culminar mis estudios con éxitos, asimismo al Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón por su orientación metodológica como asesor de esta tesis.

A todos los docentes de la escuela de administración y la prestigiosa universidad Católica los Ángeles de Chimbote que durante los cinco años de estudio forjaron en mí conocimientos humanísticos y científicos, realizándome en un ser humano autentica para la vida.

Gracias también a mis estimados compañeros quienes han formado parte de cada momento en mi vida dentro y fuera de la universidad.

Dedicatoria

Al único creador del universo, quién me regaló la vida, además de la sabiduría y fuerza para culminar esta tesis que es importante en mi vida profesional, en primer lugar, dedico a Dios.

A mis padrinos, a mi hermosa tía Vita Tafur porque siempre me brindaron su gran apoyo incondicional en cada momento de mi vida siempre motivándome a lograr mis objetivos y verme progresar en la vida.

Asimismo, les dedico a mis padres e hermanos por ser mis grandes amigos desde mi niñez y brindarme su apoyo en los momentos difíciles de mi trayecto universitaria, así obtener este logro significativo en mi vida.

4. Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación basada en competencias en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018. El diseño fue no experimental-transversal, tipo cuantitativa de nivel descriptivo. Con una población de 33 representantes, se aplicó una encuesta de 27 preguntas. Los resultados que se obtuvieron: El 69,54% son femeninas; el 63,6% tienen un grado de instrucción de nivel secundaria. Micro y pequeñas empresas el 66,7% tienen más de siete (7) años en el mercado; el 57,6% son constituidas como persona natural. Gestión de calidad 69,7% identifican algunas veces los problemas a solucionar; el 36,4% muy pocas veces confirman los resultados deseados no plasman lo aprendido. Capacitación basada en competencias el 42,4 % casi siempre suele conocer los procesos de confección de prendas; 69,7% a

lgunas veces logran leer e interpreta las especificaciones técnicas para realizar la prenda de vestir; el 54,5% casi siempre capacita al personal; 57,6% casi siempre tiene comunicación clara con los trabajadores y comprende sus necesidades; 45,5% confía en sí mismo, supera obstáculos en su labor. En conclusión, los representantes no tienen un buen grado académico pese a ello optaron crear su propia empresa, presentan deficiencias en la calidad, sin embargo, perciben capacitaciones.

Palabras claves: Gestión de calidad, capacitación basada en competencia, micro y pequeñas empresas, confección de prendas de vestir.

Abstract

The general objective of the research was to determine the main characteristics of quality management in competence-based training in micro and small enterprises in the production sector, garment manufacturing sector, Huaraz and Independencia districts, 2018. The design was not experimental-transversal, quantitative type and descriptive level. The population was 33 representatives and a survey of 27 questions was applied. The results that were obtained: 69.54% are female; 63.6% have a secondary level of education. Micro and small companies 66.7% have more than seven (7) years in the market; 57.6% are constituted as a natural person. Quality management 69.7% sometimes identify the problems to be solved; 36.4% very rarely confirm the desired results or reflect what they have learned. Competency-based training 42.4% almost always know the processes of making garments; 69.7% sometimes read and interpret the technical specifications for making the garment; 54.5% almost always train the staff; 57.6% almost always have clear communication with workers and understand their needs; 45.5% trust in themselves, overcome obstacles in their work. In conclusion, the representatives do not have a good academic degree, although they chose to create their own company, they have deficiencies in quality, however, they receive training.

Keywords: Quality management, competency-based training, micro and small enterprises, garment making.

5. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Hoja de agradecimiento y Dedicatoria.....	iv
4. Resumen y Abstract	vi
5. Contenido.....	viii
6. Índice tablas y Figuras	x
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas de la investigación	11
2.2.1. Gestión de calidad	11
2.2.2. Capacitación basada en competencias	15
2.2.3. Micro y pequeña empresa	17
2.2.4. Confección de prendas de vestir	18
2.3. Marco conceptual	21
III. Metodología	23
3.1. Diseño de la investigación.....	23
3.2. Población y muestra	23
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	23
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	26
3.5. Plan de análisis	26
3.6. Matriz de consistencia	26
3.7. Principios éticos	28
IV. Resultados	29

4.1. Resultados	29
4.2. Análisis de resultados	35
V. Conclusiones	41
Recomendaciones.....	43
Referencia bibliográfica	44
Anexos	47

6. Índice tablas

Tabla 1: Características de los representantes de las MYPES del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018.	29
Tabla 2: Características de las MYPES del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos, Huaraz e Independencia, 2018.	30
Tabla 3: Característica de la Gestión de Calidad en las MYPES, del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos, Huaraz e Independencia, 2018.	31
Tabla 4: Característica de la capacitación basado en competencias en las MYPES del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos, Huaraz e Independencia, 2018.	32

Figuras

Figura 1: Edad.....	63
Figura 2: Género	63
Figura 3: Cargo de desempeño.....	64
Figura 4: Tiempo de desempeño	65
Figura 5: Permanencia de la empresa.....	65
Figura 6: Objetivo de creación	66
Figura 7: Niveles de ventas	66
Figura 8: Tipo de constitución	67
Figura 9: Identificación de problemas a solucionar.	67
Figura 10: Acciones correctivas.....	68
Figura 11: Acciones clasificadas y planeadas	68
Figura 12: Controla y supervisa las acciones correctivas	69
Figura 13: Confirmación de resultados obtenidos	69
Figura 14: Proceso de elaboración	70
Figura 15: Métodos de trabajo	70
Figura 16: Conocimiento de las diferentes máquinas	71
Figura 17: Capacidad de leer e interpretar especificaciones	71
Figura 18: Capacitación y lograr mejoras.	72
Figura 19: Manejo de las diferentes máquinas.....	72
Figura 20: Mantenimiento a diversas máquinas.....	73
Figura 21: Logra realizar operaciones de acuerdo a la hoja de instrucción	73
Figura 22: Comunicación clara y efectiva	74
Figura 23: Valora el trabajo en equipo.....	74
Figura 24: Confianza en sí mismo	75
Figura 25: Trabaja con compromiso	75
Figura 26: Cliente enojado	76

I. Introducción

En la actualidad las micro y pequeñas empresas (MYPES) cumplen un papel muy importante ante la sociedad; sin embargo, tienen diferentes dificultades que no les permite desarrollar y cumplir con las exigencias del mercado, así como la informalidad, acceso al financiamiento y el poco interés de implementar herramientas para una buena calidad. Todo ello hace que no se logren los objetivos deseados por los propietarios, pese a ello, estas empresas contribuyen al crecimiento de la economía en todos los países subdesarrollados. Los gobiernos tienen la obligación de brindar facilidades para su permanencia en el mercado competitivo con fines de ejercer sus actividades de manera legal y exitosa (Gonzales,2015).

Gracias a la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (ULADECH-CATÓLICA), la institución universitaria nos brinda su apoyo para realizar esta investigación, con fines de conocer y sugerir opciones que se puedan dar solución en las diferentes deficiencias que afronta día en día las MYPES, la escuela profesional de administración presenta la línea de investigación denominada gestión de calidad, una estrategia importante la cual permitirá tener una calidad en los procesos de la empresa desde la recepción de los materiales hasta la obtención del cliente, de esa manera las empresas podrán permanecer en el mercado competitivo que se da en la actualidad (Temoche, 2018).

Las MYPES son identificadas por su dedicación como comercio y servicio, estas actividades son aquellos que no generan fuertes defectos en la economía, son las que demandan en gran cantidad mano de obra en la sociedad, sin embargo, su participación en el crecimiento económico es limitada (Gonzales,2015).

Las MYPES son el eje para el crecimiento del empleo en Latinoamérica, a pesar de ello tienen ciertas dificultades para formalizar, la OIT denomina que el 47% generan empleos en la región, 10 millones de estas empresas existentes en América Latina y Caribe son micro y pequeñas, estas son de suma importancia hacia el futuro de la región, en la actualidad han logrado minimizar la desigualdad

y pobreza esforzándose hacia al éxito. Pese a ello se encuentra en des-aceleración económica global, con una baja productividad, en la cual cuenta con una proporción de puesto de trabajo. Asimismo, se evidencia la informalidad laboral: del total de los empleados el 46,8% son informales (OIT, 2015).

Los países de América Latina son afectados por los problemas sociales, como el no tener una calidad de vida, sin embargo, se desarrollan a su disposición las MYPES, en un gran porcentaje pues estos se ubican en zonas rurales y urbanas. Estas empresas tienen una potencia para el desarrollo de la economía y social, ocupando mano de obra ya sea calificada o no dependerá del rubro. Sin embargo, no cuentan con la facilidad de acceso al servicio financiero el cual limita su crecimiento. En América Latina el 47% de puesto de trabajo son brindadas por las MYPES, la participación de estas reflejan un alto nivel de desarrollo en los países : Japón, Corea del Sur, Taiwán, Alemania, Italia e Inglaterra (Barraza, 2017).

Las MYPES cumplen una labor indiscutible de relevancia significativa y contribuye en generar empleo y su participación en el desarrollo socio económico en diferentes zonas. Considerado como la espina dorsal de la economía, reduciendo la pobreza en los países en desarrollo, estas empresas generan entre el 60% de empleo en todo el mundo, pese a ello tienen limitaciones en el funcionamiento diario y crecimiento, afectándoles de manera desproporcionada estas dificultades que son de mayor escala principalmente la informalidad, no obstante, contribuyen en gran medida a la actividad de empleo. Según los datos del Banco Mundial sostiene que existen 200 y 245 millones de empresas, de las cuales el 90% son MYPES (Minutos, 2017).

Dentro del mercado empresarial las MYPES son trascendentes en la actualidad, estas producen en cantidades, brindan empleo a los habitantes de la sociedad, mucho de ellos no requieren mano de obra calificada. Es una fuente que contribuye económicamente en todos los países, en el Perú estas empresas tienen una participación activa con más del 42,5% del PBI global y un 75% de la PEA, son representadas en un 99% de la totalidad de empresas MYPES (Reyes, 2018).

Las MYPES formales ascienden a 502,076 unidades económicas asiendo un 99% del total de las empresas, en el sector productivo en los últimos años se presencia el incremento, de mismo modo el personal ocupa a nivel nacional un 75,9% laborando según (INEI) el 85,1% de los trabajadores suelen pertenecer en el área geográfica urbana, en Lima Metropolitana cuenta con 37,2%. El 95% de los trabajadores se encuentran en actividad de las MYPES y el 5% en las pequeñas empresas (Gonzales 2015).

Están caracterizado las MYPES como uno de los sectores más importantes en la economía del Perú, representado por 96,5% de las empresas existentes, facilitan empleo a más de 8 millones de peruanos, asimismo de 100 puestos de trabajo, 85 son pertenecientes a las actividades que genera estas empresas, una participación de 24% en el PBI nacional del Perú. Un 88,7% de estas empresas son organizado individualmente. El tipo de constitución más constituida para ejercer diferentes negocios es la denominada Persona Natural y en menor grado la empresa Unipersonal, Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (Reyes, 2018).

Ante este mundo de competencias las empresas buscan sobrevivir en el mercado, las MYPES del sector producción confección de prendas de vestir es caracterizada por su variedad y por la necesidad de la humanidad, es uno de los sectores con mayor demanda, se conoce su importancia con el impacto económico, Colombia es uno de los países con gran escala en confeccionar prendas de vestir, genera un aproximado de 7000 mil de empleos como directos e indirectos erradicando la pobreza. Su contribución en el desarrollo económico es de gran importancia, pese a ello tiene ciertas dificultades como los altos costos en materia prima, mano de obra, fletes, energía, servicios públicos y gastos de mantenimiento (Gestión, 2016).

El rubro confección de prendas de vestir es una de las actividades no extractivas a nivel internacional e nacional, con una participación de 1,3% del PBI nacional y el 8,9% de la producción manufacturera en el 2014. Mientras el incremento en

el 2017 se logra un 6,1% generando un total de 1,271 millones de nuevos soles en exportar sus productos, el Perú tiene mercado para su exportación de prendas en los Estados Unidos (628) millones, Ecuador (62 millones), Chile (58 millones), Brasil (57 millones), Colombia (57 millones) (Perú, 2017).

Las estructuras empresariales formales en el Perú son las siguientes: Micro empresas 95%, Pequeñas empresas 4.3%, Medianas empresas 0.2%, Gran empresa 0.5%. La informalidad es uno de los grandes problemas que no se pueden erradicar en su totalidad, las consecuencias que se dan son los atrasos de la entrega de producción y deficiencia en calidad. Las MYPES de confección de prendas de vestir no cuentan con sistemas de herramientas de control de calidad y continua mejora para obtener una producción de calidad ajustándose a la necesidad del mercado (Ministerio de la producción, 2015).

En el distrito de Huaraz e Independencia el rubro de confección de prendas de vestir cuenta con una variedad, así como ropa deportiva, ternos, polos, uniformes escolares, vestidos para eventos, matrimonios, quince años, bautizos, etc. Donde los clientes optan por ocupar dicho servicio de acuerdo a la necesidad requerida no siempre suele estar satisfechos con la calidad del producto ya que no se cuenta con mano de obra capacitada para desarrollar los procesos de la confección a causa de ello existe la migración de los clientes, en la cual optan por salir fuera de la ciudad. Estas empresas del distrito de Huaraz e Independencia no tienen interés por parte de los gerentes o dueños en capacitar a los trabajadores especialmente en la competencia técnica como metodológicas para producir calidad y así satisfacer al cliente. Lo cual tendría una buena acogida dentro del distrito de Huaraz e Independencia.

El interés sobre el tema gestión de calidad en la capacitación basada en competencias en confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, se observa que no hay un interés por mejorar su calidad de producción, la razón es porque los propietarios desconocen la gestión de calidad

y no cuentan con un asesoramiento adecuada para capacitar a los trabajadores así incrementar el volumen de producción y ajustarse a las exigencias del mercado. Es por ello el interés de la investigación en determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación basada en competencias en las MYPES, así las empresas permanezcan en el mercado competitivo.

Por lo anteriormente expresado, la variable dada facilitará a una solución de la problemática en la confección de prendas de vestir, incrementando su producción, calidad y fidelización al cliente, reducción de costos sin debilitar su calidad también a la contribución de la economía en la región, el siguiente enunciado del problema de investigación es: ¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad en la capacitación basada en competencias y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e independencia, 2018?

Para responder a esta problemática, se planteó el siguiente objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad en la capacitación basada en competencias y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018.

Para obtener el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e independencia, 2018; (b) Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, de distritos, Huaraz e independencia, 2018; (c) Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos, de Huaraz e independencia, 2018; (d) Determinar las principales características de la capacitación basada en competencias del sector producción, rubro confección de prendas de vestir,

distritos, de Huaraz e independencia, 2018?; (e) Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de una gestión de calidad en la capacitación basada en competencias en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos, de Huaraz e independencia, 2018.

La presente investigación se justifica por que será una fuente de información de nuevos conocimientos teóricamente, técnicamente y descriptivo de la gestión de calidad basado en competencias importante para las micro y pequeñas empresas, con fines tener calidad y desarrollo. También a los futuros emprendedores, facilitándoles conceptos sobre la importancia de la gestión de calidad en la capacitación basado en competencia en las micro y pequeñas empresas ya que en las dimensiones competencia técnica, metodológica, participativa y personal nos permitirá el ser competitivo eficientemente para lograr los objetivos deseados y la contribución en la economía de la región.

Finalmente se justifica porque dicha información será válida como fuente de información predispuesta en el repositorio de la universidad para las investigaciones que se realizaran en el futuro en el ámbito internacional, nacional, regional, local titulada gestión de calidad en la capacitación basada en competencia en la MYPES. Esta investigación, no será negativo ante la sociedad, pues será muy beneficioso, para las micro y pequeñas empresas bajo los principios éticos de confidencialidad y respeto a la persona humana.

En cuanto a la metodología nos facilitó obtener la información por los representantes de las MYPES; es una investigación no experimental-transeccional tipo cuantitativo, de nivel descriptivo porque se pudo medir en un solo momento en un tiempo único y se utilizó instrumentos de medición.

La población para este estudio fue 33 representantes de las MYPES del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, la muestra fue censal debido a que la población en estudio fue pequeña y se realizó una encuesta llegándose aplicar el cuestionario al 100% de

la población total. La técnica de investigación para la recolección de la información se optó realizar una encuesta, así como su respectivo instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario estructurado con 27 preguntas y respuestas cerradas. Para el procesamiento de la información fueron ingresados a los programas especiales de cómputo el programa estadístico SPSS 25, la presentación en tablas, gráficos y el análisis estadístico.

Por último, después de emplear la encuesta, procesar y examinar los datos, la información se determinó con los siguientes resultados: El 69,54% son femeninas; el 63,6% tienen un grado de instrucción de nivel secundaria. Micro y pequeñas empresas el 66,7% tienen más de siete (7) años de permanecer en el mercado; el 57,6% son constituidas como persona natural. Gestión de calidad 69,7% identifican algunas veces los problemas a solucionar; el 36,4% muy pocas veces confirman los resultados deseados ni plasman lo aprendido. Capacitación basada en competencias el 42,4 % casi siempre suele conocer los procesos de confección de prendas; 69,7% algunas veces logran leer e interpreta las especificaciones técnicas para realizar la prenda de vestir; el 54,5% casi siempre capacita al personal; 57,6% casi siempre tiene comunicación clara con los trabajadores y comprende sus necesidades; 45,5% confía en sí mismo, supera obstáculos en su labor.

Se concluye que los representantes de las MYPES del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018, no tienen conocimiento de la gestión de calidad en la capacitación basada en competencias; ello es consecuencia del bajo nivel de instrucción, carencia de capacidad para el manejo de la empresa.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Suárez (2015) en su tesis denominada “*Diagnóstico y propuesta de un manual de control de calidad para la micro empresa de ropa deportiva y de trabajo Ecuasport del Cantón Shushufindi, provincia de Sucumbíos, para el año 2015*”, realizó un manual de control de calidad para las micro y pequeñas empresas, puesto que en la actualidad se considera las expectativas del cliente por la calidad de los productos; se uso el método científico, inductivo, deductivo estadístico-descriptivo con una población de 25 trabajadores se aplicó a toda la población una encuesta de 30 preguntas. Logrando los siguientes resultados: el 72% tienen poca importancia en la calidad, 80% no reciben capacitaciones sobre la inducción de los procesos, el 60% a veces pueden controlar en cada paso de los procedimientos de la confección; el 100% en la sección de confección solo se controlan en la unión de piezas. En conclusión no hay interés por obtener un producto de calidad y también no se capacita a los personales para la elaboración de las prendas, ya que el capacitar es de suma importancia obtener un producto de calidad y satisfacer al cliente.

Vergara (2014) en su tesis titulada “*La incidencia de la capacitación y la asistencia técnica en la competitividad de las MYPES de confección de prendas de vestir de Huamanga*” se optó por analizar el impacto de las inversiones en la capacitación y asistencia técnica a nivel operativo y ser más competitivos en el mercado, la investigación es de tipo ex post facto, porque se obtuvo datos de comparación en diferentes momentos con una población de 44 MYPES de las cuales se tomó una muestra aleatorio simple con una calidad de 0,3 se aplicó una encuesta de 19 preguntas a los propietarios con los siguientes resultados: El 92% son dueños, el 62% tiene el grado de instrucción de nivel secundaria, 38% elaboran un plan de trabajo a su manera, el 61% son constituidas como Persona Natural, el 51% tiene una estabilidad más de cinco (5) años, el 46% no reciben capacitación, de ahí se puede concluir que no tienen un buen nivel de instrucción

de educación para a si poder controlar a la empresa es la razón que las MYPES sufren deficiencias en satisfacer las necesidades del cliente.

Carrión, (2015) en esta tesis titulada “*Competitividad y gestión de calidad en las MYPES, de confección de trajes de fiestas, mercado Modelo*” establece determinar los factores de la competitividad y gestión de calidad, descriptiva, cuantitativo, con un diseño no experimental, se aplicó una encuesta de 22 preguntas cerradas en la cual se obtuvo los siguientes resultados: el 35% casi siempre tienen buen trato con los trabajadores, el 41.5% casi siempre realizan un buen trabajo, el 60,7% siempre mantienen una buena comunicación con los clientes, el 61,1% siempre valora el trabajo en equipo. Se concluye que toman importancia en la calidad con mucha consideración a los trabajadores, el trabajo en equipo es ventajoso para las empresas se muestra un buen porcentaje, así se podrá ajustar la calidad de los productos para el cliente.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

a. Definición

Guilló (2010) menciona que la calidad suele ser un sistema que direcciona implantar calidad en la empresa para una mejora, así obtener los objetivos deseados de calidad en todo el sistema de la empresa, siempre teniendo en cuenta los recursos necesarios a usar eficientemente. De este modo, se logrará la mejora, en los productos, procesos y asimismo también con la participación de todos los integrantes de la empresa (p.35).

Camisón, Cruz y González (2006) plantean que la gestión de calidad son conjuntos de decisiones y actividades, para lograr el objetivo de una calidad mejorada de los productos, servicios, procesos y la gestión empresarial en forma general, la gestión de calidad también se entiende como actividad específica, funcional de la organización (suele reflejarse en la estructura organizativa funcional de las empresas, creando departamentos de calidad), también se puede entender que dentro de las funciones básicas de la empresa es una función transversal (dirección de personas, producción, comercialización, financiamiento y dirección general) (pp.15-31).

Deming citado por Cuatrecasas (2010) plantea que el producto o servicio debe cumplir con las características que necesita el consumidor o cliente del mismo. La calidad de los productos o servicios debe ajustarse a la satisfacción del cliente, con sus especificaciones para lo cual fue diseñado. Puesto que la competitividad exigirá, que se logre con una rapidez y un coste mínimo, siendo lo más conveniente para la seguridad del producto o servicio que requiere el consumidor o cliente (p.17).

b. Gestión de la calidad total

Cuatrecasas (2010) nos menciona que según Deming la calidad es conjunto de características que posee un producto o servicio, así como para la satisfacción del usuario. Para una calidad ya sea del producto o servicio, deberá cumplir necesariamente con las especificaciones, para el cual fue diseñado para la aceptación del cliente. La gestión de calidad tiene una finalidad de dirigir, controlar, una organización en función a la calidad, para el cumplimiento de los objetivos y la política de calidad institucional. Representando la satisfacción al usuario (p.15).

Cuatrecasas (2010) plantea que según, Singh define, la Gestión de la Calidad Total son todos los procesos para lograr una calidad deben tener una mejora continua, en los productos y servicios con la colaboración de todos los integrantes de la empresa, para obtener el crecimiento de la plena satisfacción y fidelidad del cliente, con buenas mejoras para la empresa (p.59).

c. Características determinantes de la calidad y su gestión

Establecimiento de la calidad y su nivel. El cliente es quien decide por el producto o servicio, pues el cliente aceptará si dicho producto o servicio se ajusta a su necesidad y satisfacción. Por tanto, la empresa debe mantener la calidad, comprendiendo sus necesidades del cliente o consumidor para poder conservar su fidelidad (p.32).

Información educación y motivación. El logro de los objetivos de la empresa necesariamente se da bajo las ideas, opiniones y buenas motivaciones a todos los integrantes de la empresa, pues ellos son muy importantes con sus participaciones, las técnicas, estrategias, procesos avanzado no sería valiosas si no se cuenta con una buena motivación a los recursos humanos (p.32).

El liderazgo activo de la dirección. Es fundamental la aportación de la dirección. La gestión de calidad debe tener un apoyo y liderazgo de la alta dirección en la cual debe ser participativa, toma de decisiones, involucrando con todos miembros de la empresa entender el mismo idioma para así poder cumplir con los objetivos (p.32).

Ventaja competitiva. La empresa debe optar por estrategias adecuada para poder diferenciarse de las demás competencias afrontando desafíos que se presentan cada día y ver el crecimiento de la empresa frente a los competidores, con posibles estrategias para enfrentar a la competencia y permanecer en el mercado (p.32).

Implicación de todos los recursos humanos. Es muy importante la participación de alta gerencias hasta el último operario para implementar una gestión estratégica de calidad. Pues los recursos humanos son muy valiosos para lograr los objetivos, la calidad es tarea de todos, pues, es la razón de las motivaciones para todos los participantes de la empresa (p.32-33).

Los proveedores. Es muy importante contar con el compromiso de los proveedores ya que no depende la calidad de los participantes de la empresa, se necesita seguridad en ingresar suministros de calidad para mantener el producto de calidad y de esa manera cumplir con las expectativas del cliente manteniéndolos satisfechos. (p.32-33).

Ética de calidad. Tener el compromiso en realizar bien las cosas cumpliendo con las características de cada producto o servicio así restar fallas y costo para lograr la plena satisfacción del cliente o consumidor asimismo proteger a la sociedad como al medio ambiente (p. 33-34).

d. Ciclo de Deming

Deming citado por Cuatrecasas (2010) menciona su gran importancia de este modelo adecuado cíclica de cuatro etapas que tiene un orden sucesivo esto nos ayuda a que las actividades sean revaluadas de esa manera se puede lograr una mejora continua, herramienta simple para aplicar a las empresas que permite realizar las actividades de una manera organizada y eficaz se puede aplicar a cualquier tipo de organización (p. 65-66).

Planificar (plan). Se dan los objetivos a alcanzar y elegir los métodos adecuados para el logro, se establece los objetivos de mejora, analizar la situación problemática las más evidentes, elegir la solución adecuada para dar soluciones y medidas correctiva. De esa manera lograr la mejora en las actividades (p. 65-66).

Realizar (do). Se ejecuta básicamente el plan de trabajo que se organizó, medidas que se debe ejecutar convenientemente para lograr lo deseado. Se da la formación para los integrantes de la empresa así tengan un conocimiento nuevo y se incentivan al aprender con una actitud favorable (p. 65-66).

Comprobar (check). Fase donde se verifica minuciosamente y controla los efectos, asimismo, se analiza los resultados que se obtiene de lo planificado. Se comprueba cuanto se está logrando cumplir con los objetivos que se ha propuesto caso contrario se vuelve a tratar para el logro de lo deseado (p. 65-66).

Actuar (act). Una vez comprobado los resultados requeridos, necesariamente se plasmas todo lo aprendido, las formas como se ha llevado acabo las mejoras, mediante un documento adecuado. Formalizando el cambio de mejora, es decir desarrollar un nuevo ciclo Deming (p. 65-66).

2.2.2. Capacitación basada en competencias

a. Definición

Bunk (2001) uno de los autores resaltantes con su teoría menciona; desde este modelo, una persona es competente si dispone de los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para dar solución a cualquier problema profesional de forma autónoma y creativa siempre de estar capacitada para colaborar en su vida profesional como en la organización que se encuentre, las competencias y la formación se clasifican en los siguientes: **La competencia técnica** presencia del dominio de tareas y de su trabajo. Con la habilidad, destreza para desempeñar en su labor. **La competencia metodológica** tiene mucho interés el cómo reaccionar al ejecutar las habilidades en las tareas e irregularidades que se presenten, quienes poseen dichas cualidades que poseen. **Competencia social** participar con otras personas de forma comunicativa y constructiva, comportamiento participativo al grupo. **Competencia participativa tener** una participación en la organización, labor de trabajo tomar buenas decisiones y asumir responsabilidades (p.12-13).

Echeverría (2001) se considera la Competencia de Acción Profesional como el resultado indivisible de la integración de cuatro componentes básicos, o dimensiones interrelacionadas; así, podemos hablar de competencia técnica, competencia metodológica, competencia participativa y competencia personal. La Competencia de Acción profesional, es la puesta en práctica del conjunto de conocimientos, procedimientos, actitudes y capacidades que una persona posee y que son necesarios para: Hacer frente de forma efectiva con el nivel y la calidad de realización requeridos a las funciones que demanda una profesión en un determinado puesto de trabajo. Resolver los problemas que emergen de forma autónoma y creativa y colaborar en la organización del trabajo y en su entorno socio laboral (p. 23-24).

Alex (1991) el modelo de competencias son desglose de conocimientos, actitudes y comportamientos, estas cualidades son necesarias para la construcción de

diversos niveles de cualificación en los diferentes sectores, en competencia técnica y sociales. En la competencia técnica necesariamente se incluye conocimientos y capacidades que se puede medir y evaluar, en la competencia social se toma importancia a las actitudes y comportamiento puesto que se puede estimar mediante diferentes indicadores (p.23-27).

Le Boterf (1993) considera que la formación basada en competencias son conjunto de saberes y aptitudes muy importantes para el desempeño laboral. Esto implica la diferencia entre competencia técnica y social. Competencia técnica son los contiene necesariamente cualificaciones técnicas, funcionales de la profesión, los saberes (SABER) son conocimientos generales o especializados teóricos como científicos. Y las técnicas (SABER-HACER), fuerte dominio de métodos y técnicas en los contenidos específicos. Competencia social, aquí se da interés a las motivaciones, valores y la facilidad de relacionarse en un contexto social y organizativo.

b. Dimensiones de la capacitación basada en competencia

Echeverría (2001) la CAP está configurada por diferentes dimensiones interrelacionadas; el saber, el saber hacer, el saber estar y el saber ser. En una adaptación del modelo de Bunk se puede considerar como el resultado indivisible de la integración de cuatro componentes (pp.15-20).

Competencia técnica: Poseer conocimientos especializados y relacionados con un ámbito profesional, que permitan dominar de forma experta los contenidos y las tareas propias de la actividad laboral (pp.15-20).

Competencia metodológica: Saber aplicar los conocimientos a situaciones laborales concretas, utilizar procedimientos adecuados a las tareas pertinentes, solucionar problemas de forma autónoma y transferir con ingenio las experiencias adquiridas a situaciones nuevas (pp.15-20).

Competencia participativa: Estar atento a la evolución del mercado laboral, predisposto al entendimiento interpersonal, dispuesto a la comunicación y cooperación con los demás y demostrar un comportamiento orientado al grupo (pp.15-20).

Competencia personal: Tener una imagen realista de sí mismo, actuar conforme a las propias convicciones, asumir responsabilidades, tomar decisiones y relativizar las posibles frustraciones (pp.15-20).

2.2.3. Micro y pequeña empresa

a. Definición

Barraza (2017) menciona que de acuerdo a lo estipulado de la Ley 28015 MYPES es la unidad económica la cual está constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, en la cual tiene u objetivo de realizar actividades de extracción, transformación, comercialización y producción de bienes o prestación de servicios (p.12).

b. Importancia de la micro y pequeña empresa:

Barraza (2017) Las Micro y Peñas empresas en el Perú juegan un papel muy importante en la participación de la economía. Pues genera empleo a la población más de 80% asimismo un aproximado de 45% representa al PBI, presta puesto de trabajo, reduciendo pobrezas, mejoran la distribución de ingreso, incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, de mismo modo es la principal fuente del sector privado.

c. Características de las MYPES

Microempresa, ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT'S, Pequeña empresa, ventas anuales superiores a 150 UIT'S y hasta el monto máximo de 1700 UIT'S. Tanto el Ministerio de Economía, Finanzas y el Ministerio de la Producción son las únicas instituciones que conjuntamente tienen la labor de determinar la variación de UIT que permite determinar si los negocios son de tipo micro, pequeño o mediano a través de un Decreto Supremo que puede emitirse cada dos años. Así mismo los entes públicos y privados fomentarán o favorecerán la homogeneidad en cuantos a los parámetros de cálculo con el objetivo de poder elaborar políticas que estipulen lineamientos necesarios para este sector Decreto (Legislativo N° 30056, 2013).

2.2.4. Confección de prendas de vestir

a. Sector producción

Anzola (2005) menciona que la producción es la transformación de los insumos, por los humanos en físicos de productos deseados por los consumidores. En la cual los productos pueden ser servicios o bienes. Anzola da un ejemplo para referirse a la producción y plantea, en una fábrica de ropa se transforma la tela y el hilo (insumos) en prendas de vestir (productos), con ayuda de máquinas de coser (recursos físicos) manejadas por personas (recursos humanos).

b. Definición confección de prendas de vestir

Desde una perspectiva industrial, la confección de prendas de vestir se define como una serie de actividades de manufactura que llevan a la creación de indumentaria, a partir de un diseño realizado previamente y con ayuda de las herramientas tecnológicas adecuadas para optimizar los procesos necesarios (Iván, 2015).

c. Importancia de la confección de prendas de vestir:

La industria de confección de prendas satisface una de las necesidades vitales del hombre, como es el vestido, que es continuo a la alimentación y a la vivienda. Su trascendencia es enorme desde el punto de vista histórico, siendo la base del desarrollo económico en casi todos los países del mundo, concretamente a partir de la revolución industrial (Angulo, 2015).

d. Funciones del proceso productivo de la confección de prendas de vestir:

David (2013) el proceso principal de las confecciones de prendas de vestir se lleva a cabo de una manera secuencial, son procesos continuos para cumplir con el armado final, del tipo de prenda que se requiere, durante el proceso se mantiene el cuidado ya que son puntos esenciales para la obtención del producto (pp.20-23).

Diseño: Se planea el producto deseado a realizar, desde los insumos que se va usar hasta las tareas que efectuarán en la confección de la prenda. También involucra la elaboración del molde de la prenda para lo cual se establece las medidas y forma de la misma. (David, 2013, pp.20-23)

Pre-costura: Es el proceso donde se hace el tendido de las telas, capas sobre capas en una mesa adecuada. Además, se realiza el marcado de la tela utilizando los moldes. Luego, se procede al corte de la misma. Finalmente, se realiza una inspección para verificar el corte y para poder habilitar las piezas cortadas (David, 2013, pp.20-23).

Costura: Se da el inicio de unir todas las piezas cortadas, acondicionándolas al diseño previamente establecido. Para ello, existe una primera fase de pre ensamble donde se unen partes pequeñas como bolsillos que luego se unirán al realizar el ensamble (David, 2013, pp.20-23).

Acabado: Consiste en darle los últimos acabados a la prenda los cuales consiste en hacer los ojales, colocar los botones, estampados, entre otros. Se verifica que la prenda este correctamente elaborada, luego se realiza el planchado, el doblado y le empaquetado (David,2013, pp.20-23).

e. Principales máquinas utilizadas para la confección

En el proceso de la confección, se utilizan diversas máquinas, estas deben ser manipulados por personas de conocimiento en la tecnología, para lograr una producción de calidad con buenas costuras y las medias exactas de cada prenda y en cada secuencia del armado de la prenda, estas máquinas son:

Recta: Es la máquina más utilizada en todos los modelos, su presencia en las MYPES es de gran ventaja entre todas las máquinas, también es conocida con el nombre de pespuntadora de 1,2 y 3 agujas realiza costuras cerradas (lockstich).

Remalladora: Esta máquina es importante para la unión de las principales partes de la prenda, también es conocida como Overlock. realiza costura de sobrehilado evitando que los cantos del tejido se deshilachen, existen tres tipos de remalladoras, liviano polera, estándar o modular y pesados (para tejidos gruesos).

Recubridora: Máquina de costura plana para dobladillar bastas faldones, realiza costuras centradas y pespuntos, especialmente se trabaja con tejidos de punto.

Collaretera: Tiene la propiedad de trabajar con un embudo **por donde** ingresara la cinta doblada, también se realiza ribeteados de zonas curvas como; cuellos, sisas, mangas, etc.

2.3. Marco conceptual

Calidad

Excelencia crear cosas en su procedencia y en su fabricación, cumpliendo con todas las características para el cual fue diseñado en un resultado bueno y positivo (Zabala, 2015).

Capacitación

Los conocimientos específicos relativos al trabajo son transmitidos a un equipo brindar informaciones ya sea desarrollo de habilidades y competencias de esa manera poder lograr eficientemente el objetivo de las empresas. Así mismo es un esfuerzo brindado por el orientador (Chiavenato, 2008).

Competencia

Conjunto de habilidades, destrezas conocimientos, características conductibles y demás atributos, los que saben combinar su desempeño y diferentes situaciones frente a la empresa. También es lo que se diferencia de las situaciones normales, las conductas de cada ocupante en la ejecución cotidiana del cargo (Mertens, 1996)

La competencia se conceptualiza necesariamente basándose en las tres componentes: El saber actuar aplicar los conocimientos adquiridos; el querer actuar tener la capacidad de actuar frente a dificultades; poder actuar, confianza en sí mismo y tener la facilidad de involucrarse con los demás (LeBoterf, 1996)

Capacitación basada en competencia

Modelo de competencias definidas como un conjunto integrado y operativo de conocimientos técnico- específicos, requisitos de base para la aceptabilidad y comportamientos laborales de la persona (ISFOL, 1995, p.172).

Micro y pequeñas empresas

Huamán (2018) las MYPES, es unidad económica donde está constituida por personas natural o jurídica, bajo cualquier forma de organizaciones o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, teniendo un objetivo a desarrollar como actividades de comercialización de bienes o prestación de servicios, transformación y producción.

III. Metodología

3.1. Diseño de la investigación

Es una investigación no experimental-transversal, transeccional porque se recolectó las informaciones en un solo momento, tiempo único con fin de describir las variables. Fue de nivel descriptivo, pues se describió las principales e importantes características de la gestión de calidad basada en competencias y plan de mejora en las MYPES del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e independencia, 2018 y de tipo cuantitativo porque se midió, para la cual se hizo uso de los procedimientos estadísticos.

3.2. Población y muestra

La población considerada para la presente investigación fue de 33 MYPES del sector producción, rubro confección de prendas de vestir de los distritos de Huaraz e Independencia, 2018, información brindada por la municipalidad el cual se ajustó a las características solicitadas, asimismo la unidad de análisis fueron los representantes de las MYPES. Con una población pequeña ya que es finita, la muestra fue censal la cual se aplicó el cuestionario al 100% del total de la población.

3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable		Definición Operacional		
		Dimensión		Indicador
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación
Gestión de calidad	<p>La calidad es conjunto de características que posee un producto o servicio. Para una calidad deberá cumplir con las características para el cual fue diseñado para la aceptación del cliente.</p> <p>La gestión de calidad tiene una finalidad de dirigir, controlar, una organización, para el cumplimiento de los objetivos y la política de calidad institucional.</p>	Planificar (Plan)	Se dan los objetivos a alcanzar y elegir los métodos adecuados para el logro. Tener en conocimiento la situación de la empresa, incluyendo sus causas.	<p>Analizar la situación actual.</p> <p>Planificar soluciones.</p>
		Realizar (Do)	Se lleva en actividad lo planeado de lo anterior. Se da la formación para los integrantes de la empresa así adquieren conocimiento ya sea en las actividades y actitudes.	Implementar soluciones
		Comprobar (Check)	Se verifica y controla los efectos y resultados de que se obtiene de lo planificado. Se comprueba cuanto se está logrando cumplir con los objetivos caso contrario se vuelve a tratar.	Medir los resultados.
		Actuar (Act)	Una vez comprobado los resultados requeridos, necesariamente se plasmas todo lo aprendido, mediante un documento adecuado. Formalizando el cambio de mejora.	Documentar la solución
Capacitación basada en competencias	<p>Conjunto de conocimientos, procedimientos, actitudes y capacidades que una persona posee y que son necesarios para: Hacer frente de forma efectiva con el nivel y la calidad de realización requeridos a las funciones. Resolver los problemas que emergen de forma autónoma y creativa y colaborar en la organización del trabajo y en su entorno socio laboral</p>	Competencia Técnica(Saber)	Poseer conocimientos adquiridos durante la formación para diversas actividades laborales, que permite dominar como experto los contenidos y tareas.	Procesos de elaborar prendas de vestir.
				Diversos métodos de trabajo.
		Competencia Metodológica (Saber hacer.)	Saber explicar los conocimientos o situaciones laborales concretas, utilizar procedimientos adecuados a las tareas pertinentes, solucionar problemas de forma autónoma y transferir con ingenio las experiencias adquiridas a situaciones novedosas.	Tecnología de las máquinas y sus mecanismo de funcionamiento.
				<p>Lee e interpreta las especificaciones técnicas</p> <p>Manejo diversas máquinas.</p> <p>Mantenimiento a las diversas máquinas.</p> <p>Operaciones de acuerdo a las instrucciones de la hoja de producción y prototipo.</p>

		Competencia participativa (Saber estar)	Estar atento a la evolución del mercado laboral, predispuesto al entendimiento interpersonal, dispuesto a la comunicación y cooperación con los demás y demostrar un comportamiento orientado hacia el grupo.	Esta dispuesta(o) al dialogo
				Trabajo en Equipo
		Competencia personal (Saber ser)	Tener una imagen realista de sí mismo, actuar conforme a las propias convicciones, asumir responsabilidades, tomar decisiones y relativizar las posibles frustraciones.	Capacidad de confiar en sí mismo.
				Aseguramiento del autocontrol de sus emociones
			Comunicación con claridad y orden.	

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Como técnica se utilizó una encuesta y también la estadística descriptiva para el análisis de datos, donde se diseñó tablas de frecuencias, absolutas y porcentuales, para lograr los resultados de los encuestados se usó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versión 25. Como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado con 27 preguntas, cuyas respuestas cerradas presentaron alternativas con los valores de la escala de Likert con los siguientes caracteres: (1) Nunca, (2) Muy pocas veces, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) siempre. La variable estuvo medida por la escala de Likert, la validación del contenido y se realizó el alfa de Cronbach para la confiabilidad del instrumento de la siguiente manera: Se aplicó el cuestionario a una muestra piloto de 3 MYPES, donde se determinó la confiabilidad por medio del software SPSS, con una confiabilidad excelente de 0,892.

3.5. Plan de análisis

Se usó el análisis descriptivo de las variables en estudio, para el análisis de los datos que se recolectó en la investigación, asimismo se elaboró tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales y figuras estadísticas. Los procesamientos de los datos se realizaron con el programa estadístico SPSS 25 que permitieron su rápido procesamiento, tabulación y análisis de datos.

3.6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Problemas	Objetivos	Variables	Población y muestra	Métodos	Técnicas e instrumentos
<p>Central:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación basada en competencias en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación basada en competencias en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018.</p> <p>Específicos:</p> <p>-Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018.</p> <p>-Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018.</p> <p>-Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018.</p> <p>-Determinar las principales características de la capacitación basada en competencias en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018.</p> <p>-Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de una de gestión de calidad en la capacitación basada en competencias en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018.</p>	<p>Gestión Gde calidad en la capacitación basada en competencias .</p>	<p>Población:</p> <p>La población para este estudio fueron 33 MYPES empresas existentes del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018.</p> <p>Muestra:</p> <p>El cuestionario se aplicó al 100% de la población, ye que este fue finita, con una muestra censal.</p>	<p>Tipo:</p> <p>Es cuantitativo, puesto que se utilizaron técnicas de conteo y de medición.</p> <p>Nivel:</p> <p>Fue descriptivo, porque se describió las características más importantes de la gestión de calidad en la capacitación basada en competencias en las MYPE del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos Huaraz, Independencia 2018.</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental – Transeccional, porque se recolectaron los datos en un solo tiempo único.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumento:</p> <p>cuestionario.</p>

3.7. Principios éticos

En el presente trabajo de esta tesis, se dio el cumplimiento a la Ética profesional con principios fundamentales de moral social e individual, a través de normas y conductas para satisfacción del bien común, beneficiará a las MYPES de los distritos de Huaraz e Independencia de manera exitosa; con el principio de confidencial en la cual no se expuso los resultados guardando la intimidad de las personas, solo se publicó la información que el mismo representante y responsable de la empresa autorizó; confiabilidad con datos reales; a la persona humana se respetó cada idea y ciencia; justicia se dio el cumplimiento conforme el trato adecuado para la recolección de datos en el conocimiento informado con un cuestionario estructurado; asimismo, con la práctica de la honestidad que dicho resultados se utilizaron exclusivamente para la investigación.

IV. Resultados

4.1. Resultados

Tabla 1: Características de los representantes de las MYPES del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018.

Datos generales	fi	%
Edad		
18 a 30 años	4	12,1
31 a 50 años	25	75,8
51 a más años	4	12,1
Total	33	100,0
Sexo		
Masculino	10	30,3
Femenino	23	69,7
Total	33	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	2	6,1
Educación Primaria	9	27,3
Superior Secundaria	21	63,6
Superior Universitaria	1	3,0
Total	33	100,0
Cargo que desempeña		
Dueño	31	93,9
Administrador	2	6,1
Total	33	100,0

Fuente: *Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, 2018.*

Tabla 2: Características de las MYPES del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos, Huaraz e Independencia, 2018.

De la Empresa	fi	%
Tiempo de permanencia del rubro		
0 a 3 años	2	6,1
4 a 6 años	9	27,3
7 a más años	22	66,7
Total	33	100,0
Objetivo de creación de la empresa		
Generar ganancia	33	100,0
Subsistencia	0	0,0
Total	33	100,0
Ventas mensuales		
s/. 0 a 51875	33	33,0
Total	33	100,0
Tipo de constitución de la empresa		
Persona Natural	19	57,6
E.I.R.L	6	18,2
S.R.L	3	9,1
S.A.A	5	15,2
Total	33	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, 2018.

Tabla 3: Característica de la Gestión de Calidad en las MYPES, del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos, Huaraz e Independencia, 2018.

Gestión de Calidad	fi	%
La empresa identifica los problemas a solucionar		
Nunca	0	0
Muy pocas veces	3	9,1
Algunas veces	23	69,7
Casi siempre	7	21,2
Siempre	0	0
Total	33	100,0
Elige acciones correctivas y adecuadas para una mejora de la empresa		
Nunca	0	0
Muy pocas veces	10	9,1
Algunas veces	18	69,7
Casi siempre	5	21,2
Siempre	0	0
Total	33	100,0
Realiza las acciones planeadas en sus actividades y usa registros		
Nunca	1	3,0
Muy pocas veces	11	33,3
Algunas veces	15	45,5
Casi siempre	6	18,2
Total	33	100,0
Controla la forma como se realiza las acciones correctivas planeados, ver si cumple o no		
Nunca	0	0
Muy pocas veces	2	6,1
Algunas veces	15	45,5
Casi siempre	15	45,5
Siempre	1	3,0
Total	33	100,0
Confirma los resultados conforme se ha deseado para cumplir con los objetivos, plasma lo aprendido		
Nunca	5	15,2
Muy pocas veces	12	36,4
Algunas veces	11	33,3
Casi siempre	4	12,1
Siempre	1	3,0
Total	33	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes MYPES, 2018.

Tabla 4: Característica de la capacitación basado en competencias en las MYPES del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos, Huaraz e Independencia, 2018.

Capacitación basada en competencia	fi	%
Procesos de la elaboración de prendas de vestir		
Nunca	0	0
Muy pocas veces	6	18,2
Algunas veces	13	39,4
Casi siempre	14	42,4
Siempre	0	0
Total	33	100,0
Métodos de trabajo para la confección		
Muy pocas veces	6	18,2
Algunas veces	19	57,6
Casi siempre	7	21,2
Siempre	1	3,0
Total	33	100,0
Tecnología de las diferentes máquinas y su funcionamiento		
Nunca	0	0
Muy pocas veces	4	12,1
Algunas veces	17	51,5
Casi siempre	11	33,3
Siempre	1	3,0
Total	33	100,0
Lee e interpreta las especificaciones técnicas para realizar la prenda		
Nunca	0	0
Muy pocas veces	4	12,1
Algunas veces	23	69,7
Casi siempre	6	18,2
Total	33	100,0
Capacitación a los personales logrando mejoras en un tiempo justo		
Nunca	0	0
Muy pocas veces	3	9,1
Algunas veces	11	33,3
Casi siempre	18	54,5
Siempre	1	3,0
Total	33	100,0
Manejo de las diferentes máquinas para la confección de prendas		

Nunca	0	0
Muy pocas veces	3	9,1
Algunas veces	25	75,8
Casi siempre	5	15,2
Siempre	0	0
Total	33	100,0
Mantenimiento a las diversas máquinas de confección		
Nunca	0	0
Muy pocas veces	8	24,2
Algunas veces	17	51,5
Casi siempre	8	24,2
Siempre	0	0
Total	33	100,0
Operaciones de acuerdo a las instrucciones y prototipo		
Nunca	0	0
Muy pocas veces	4	12,1
Algunas veces	21	63,6
Casi siempre	4	12,1
Siempre	4	12,1
Total	33	100,0
Comunicación clara y efectiva entre los trabajadores y comprende sus necesidades		
Nunca	0	0
Muy pocas veces	1	3,0
Algunas veces	10	30,3
Casi siempre	19	57,6
Siempre	3	9,1
Total	33	100,0
Valoración de trabajo en equipo		
Nunca	0	0
Muy pocas veces	3	9,1
Algunas veces	8	24,2
Casi siempre	15	45,5
Siempre	7	21,2
Total	33	100,0
Confianza en sí mismo(a), superar obstáculos que se presentan dentro del trabajo		
Nunca	1	3,0
Muy pocas veces	1	3,0

Algunas veces	7	21,2
Casi siempre	18	54,5
Siempre	6	18,2
Total	33	100,0
<hr/>		
Colaboración con los trabajadores demostrando compromiso		
Nunca	1	3,0
Muy pocas veces	4	12,1
Algunas veces	1	3,0
Casi siempre	18	54,5
Siempre	9	27,2
Total	33	100,0
<hr/>		
Un cliente enojado y le falta el respeto deja de atenderlo		
Nunca	12	36,4
Muy pocas veces	15	45,5
Algunas veces	6	18,2
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	33	100,0

Fuente: *Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, 2018.*

4.2. Análisis de resultados

Referente a las características de los representantes de las MYPES.

El 75,8% de los representantes de las MYPES del sector producción, rubro confección de prendas de vestir del distrito de Huaraz e Independencia, están entre 31 a 50 años de edad (Tabla 1); aquel, coincide con los resultados de Luquillas (2014) quien plantea que el 76,5% tienen la edad de 31 a 52 años. Dichos resultados demuestran que en su mayoría relativa, las MYPES del sector producción, confección de prendas de vestir están dirigidas y controladas por personas adultas.

El 69,7% de los representantes de las MYPES del sector producción, rubro confección de prendas de vestir del distrito de Huaraz e Independencia, están representadas por el género femenino (Tabla 1); ello coincide con Vergara (2014) el cual menciona que el 70.0% de los propietarios de las MYPES son las mujeres. Estos resultados dicen que son las femeninas quienes tienen esa destreza y habilidad para dedicarse al rubro confección de prendas.

El 63,6% de los representantes de las MYPES tienen grado de instrucción de nivel secundaria (Tabla 1), dichos resultados coinciden con los resultados encontrados por Vergara (2014) quien dice, que del total de los encuestados el 62% tienen grado de instrucción de nivel secundaria. Dicho resultado nos confirma que, en su mayoría de los representantes de las MYPES del rubro confección de prendas de vestir, están a cargo de las personas que solo tienen el grado de instrucción nivel secundaria puesto que no es adecuado el nivel de instrucción para el manejo de la empresa ya que para ello se requiere una instrucción superior, para lograr mejoras y ajustarse a las necesidades de los clientes y permanecer frente a la competencia.

El 93,9% de los representantes de las MYPES son dueños (Tabla 1); dichos resultados coinciden con los resultados encontrados por Vergara (2014) quien menciona que el 92% de los encuestados, son los mismos dueños con una máxima autoridad y responsable de las MYPES del rubro confección de prendas de vestir, asimismo también coincide con los resultados encontrados de Vergaray (2017), con los resultados del total de encuestados un 80,6% son los propietarios. Por lo tanto, dichas evidencias, la mayoría, tienen la máxima autoridad y responsabilidad de las MYPES se evidencia claramente que siendo responsable de llevar al éxito la empresa no toman en cuenta las estrategias que son de gran importancia para el triunfo.

Referente a las principales características de las micro y pequeñas empresas.

En relación con el tiempo de permanencia de la empresa en el rubro: El 66,7% de total de los encuestados las micro y pequeñas empresas tienen más de siete (7) años; pues estos datos coinciden con los resultados de Vergara (2014), quien menciona que el 51% de las MYPES tiene más de siete (7) años de actividad en el mercado. Muestra que la mayoría de las MYPES del rubro confección de prendas de vestir tienen una participación en el mercado ello refleja que es muy importante su presencia ya que le cliente tienen la necesidad de adquirir su producto.

El 100% de las MYPES son creados con el objetivo de generar ganancias dichos resultados coinciden con Temoche (2018) nos menciona en los resultados que recolectó que el 98,9% son empresas constituidas con fines de lucro, ello evidencia que las MYPES en su mayoría relativa cumplen el objetivo de generar ganancias. Siempre con los ingresos superiores a las inversiones así poder tener un crecimiento en la empresa y generar empleo en la sociedad (Santander, 2013).

El 100 % de los ingresos de las ventas mensuales están en un rango de S/. 0 a 51875; estos resultados actualmente la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del rubro confección de prendas de vestir de Huaraz e Independencia 2018 tienen

ingresos de ventas anuales hasta 150 UIT, por consiguiente, son microempresas (Tello, 2013)

El tipo de constitución de la empresa: El 57,6% del total de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas son constituidos como persona natural; dichos resultados coinciden con los resultados de Vergara (2014), menciona que el 61% de las MYPES confecciones de prendas de vestir principalmente están constituido como personas naturales. Esto nos permite conocer que en su mayoría relativa de micro y pequeñas empresas del sector de producción rubro confección de prendas de vestir tienen una forma legal de personas naturales ya que tiene una facilidad en realizar los trámites y menor costo (Comercio, 2014)

Referente a las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

La identificación de los problemas a solucionar en la empresa: El 69,7% del total de los encuestados a los representantes de las MYPES identifica algunas veces en las micro y pequeñas empresas del sector de producción, rubro confección de prendas de vestir en los distritos de Huaraz e Independencia; muestra que no hay un interés para la identificación puesto que es importante identificar algún problema para tomar medidas correctivas, Deming, citado por Cuatrecasas (2010, pp. 64-66).

En concordancia si realiza acciones planeadas en sus actividades y usa registros: El 45,5% del total de los encuestados de las MYPES responde; casi siempre puesto que este resultado tiene una coincidencia con los resultados de Chambi, (2017), quien manifiesta que el 46,7% de los encuestados indican que la empresa no cuenta con inventarios adecuados para una mejora de la empresa, ello no facilitará en mejorar una calidad y elegir, planear las soluciones para llevar acabo es lo más eficiente para presenciar mejoras en las empresas, Deming, citado por Cuatrecasas (2010, pp. 68-63)

En relación de confirmar los resultados conforme se ha deseado y plasma lo aprendido: El 36,4% del total de los encuestados a los representantes de las MYPES responden muy pocas veces; no se considera tener los antecedentes que en lo posterior facilitarían para dar soluciones con mejoras, todo lo aprendido es de suma importancia plasmar en documentaciones adecuadas para un buen manejo de la empresa, Deming, citado por Cuatrecasas (2010, pp. 65-66).

Referente a las características de la capacitación basado en competencias en las micro y pequeñas empresas.

En relación del conocimiento de los procesos para la elaboración de prendas de vestir: El 42,4 % del total de los encuestados a los representantes de las MYPES identifica casi siempre; este resultado se contrasta con los resultados de Suárez (2015) que el 80% no reciben capacitaciones sobre la inducción de los procesos, se debe contar con conocimiento para poder realizar lo planificado, (Echeverría,2001, p.p. 23-24).

Con respecto conoce métodos de trabajo para la confección: El 57,6% del total de los encuestados a los representantes de las MYPES identifica algunas veces; es necesario tener conocimiento en lo que nos dedicamos para un buen desarrollo de las cosas y obtener un resultado favorable (Echeverría,2001, p.p. 23-24).

En relación si conoce la tecnología de las diferentes máquinas y su funcionamiento: El 51,5% del total de los encuestados a los representantes de las MYPES identifica algunas veces; en el sector producción, rubro confección de prendas de vestir en los distritos Huaraz e Independencia 2018. Es importante adquirir conocimientos teóricos aprendidos y así poder llevar bien la marcha de la empresa (Echeverría,2001, p.p.23-24).

En relación si lee e interpreta las especificaciones técnicas para realizar la prenda: El 69,7% del total de los encuestados a los representantes de las MYPES identifica algunas veces; no hay cierta facilidad de comprender las especificaciones para confeccionar las prendas de vestir, del sector producción, rubro confección de prendas de vestir en los distritos de Huaraz e Independencia 2018. Es importante dar soluciones con lo aprendido (Echeverria,2001, p.p. 23-24).

En relación si capacita a los personales y logra mejoras en la calidad de producción y tiempo de confección: El 54,5% del total de los encuestados a los representantes de las MYPES identifica casi siempre; este contrasta con los resultados de Suárez (2015) 60% aveces pueden controlar en su sección de trabajo. Los resultados exitosos de las empresas se dan cuando se comparte lo aprendido con los demás compañeros del centro de trabajo (Echeverria,2001, p.p.23-24).

Con respecto Maneja las diferentes máquinas para la confección de prendas: El 75,8% del total de los encuestados a los representantes de las MYPES identifica algunas veces; del sector de producción, rubro confección de prendas de vestir en los distritos de Huaraz e Independencia 2018 (Tabla 4), tener facilidad de adquirir conocimientos para actuar en la situación presentada (Echeverria,2001, p.p. 23-24).

El realizar mantenimiento a las diversas máquinas de confección, el 51,5% algunas veces optan por realizar mantenimiento a las diversas maquinas el cual es la herramienta fundamental para la elaboración de prendas de vestir, es importante tener conocimiento y poner en práctica todo lo aprendido (Bunck, 2001).

Logra realizar las operaciones de acuerdo a las instrucciones y al prototipo, el 63,6% algunas veces en las MYPES del rubro confección de prendas de vestir (Tabla 4); esto nos evidencia que no tiene la capacidad de realizar prendas de acuerdo a las exigencias de los clientes, es importante contar con habilidades y destrezas para un buen desempeño dentro del área de trabajo (Alex,1991).

Referente a una comunicación clara y efectiva entre los trabajadores y comprender sus necesidades el 57,6% casi siempre se da en las MYPES del rubro confección de prendas de vestir en los distritos de Huaraz e Independencia; estos resultados coinciden con los resultados que obtuvo Carrión (2015) que el 60,7% siempre mantienen una buena comunicación con los clientes Le Boterf (1991).

Valora el trabajo en equipo de las MYPES del rubro confección de prendas de vestir de los distritos de Huaraz e Independencia del 2018 el 45,5% valora el trabajo en equipo estos resultados coinciden con Carrion (2015) que el 61,1% siempre valora el trabajo en equipo. Se evidencia que hay una buena integración entre los compañeros de trabajo para lograr objetivos de la empresa. Tener una buena participación entre los integrantes de la empresa evidencia el compromiso que se tiene con los integrantes de la empresa (Bunck,2001).

Confía en sí mismo(a), superar obstáculos que se presentan dentro del trabajo el 54,5 % de los encuestados de las MYPES del rubro confección de prendas de vestir de los distritos, Huaraz e Independencia casi siempre son capaces de confiar en sí mismo. Se evidencia un alto interés de tener la capacidad de resolver cualquier dificultad en la empresa, es gran importancia contar con capacidad de enfrentar a cualquier problema en la empresa y ser capaces de tomar decisiones convincentes (Bunck,2001).

Si el cliente viene enojado y le falta el respeto deja de atenderlo; el 54,5% muy pocas veces dejan de atender al cliente enojado de las MYPES del rubro de confección de prendas de vestir, del distrito de Huaraz e Independencia. Se evidencia que si hay respeto hacia los clientes ya que es importante el control de emociones ya que para ello el personal competente está capacitado (Echeverria,2001, p.p. 23-24).

V. Conclusiones

En el estudio de la investigación las MYPES del sector producción rubro confección de prendas de vestir, en los distritos de Huaraz e Independencia del 2018, no hay un grado de interés en implementar la gestión de calidad y no refleja un buen resultado con las capacitaciones que los representantes brindan a los trabajadores de las MYPES, los representantes no tienen una preparación adecuada para un buen control de la empresa.

Los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir de los distritos de Huaraz e Independencia, 2018, son dueños quienes dirigen y responsables, con una edad de 31 a 50 años, en su mayoría de género femenino, con un grado de instrucción de nivel de secundaria, por el cual evidencia deficiencias en la calidad de los productos.

El tiempo de permanencia en el mercado de las micro y pequeñas empresas del sector de producción, rubro confección de prendas de vestir de los distritos de Huaraz e Independencia, 2018, tienen más de 7 años donde se deduce que es importante para la sociedad su producto, sin embargo, se evidencia la ausencia de la calidad, dichas empresas están constituidas de manera legal como Persona Natural.

La mayoría relativa de las empresas encuestadas consideran que la gestión de calidad en las MYPES del sector producción, rubro confección de prendas de vestir en los distritos de Huaraz e Independencia 2018, tienen poco interés en implantar la gestión de calidad.

En la capacitación basado en competencia en su totalidad absoluta los resultados reflejaron los propietarios tienen poco conocimiento con respecto a los procedimientos de la confección, sin embargo, suelen capacitar casi siempre a los personales ello deduce que no hay un buen método para llegar a los trabajadores.

El plan de mejora se realizó después del estudio de la investigación detectando las dificultades que sufren las MYPES del rubro confección de prendas de vestir, así poder reforzar aquellas deficiencias en el proceso y poder cumplir con las exigencias de los clientes.

Recomendaciones

Diseñar herramientas como gestión de calidad puesto que será beneficiada la empresa así mismo deberá implementar capacitaciones basadas en competencia ello permitirá elevar su producción, fidelizar e incremento de clientes asimismo diferenciarse de los competidores e instruir a los trabajadores con habilidades y destrezas.

Acudir a las capacitaciones de la confección de prendas de vestir en las instituciones indicadas, asesorías respecto al manejo de la empresa para así poder lograr con los objetivos, ocupando un lugar en el mercado competitivo.

Considerar que las MYPES posesionadas deberán mejorar en su ingreso con técnicas de trabajo, con uso de proyecciones de producción, ventas etc.

Se recomienda informarse a cerca de la gestión de calidad en especial en el ciclo de Deming ya que es una herramienta sencilla en la cual se adapta a cualquier empresa, facilitando su diseño en forma cíclica para beneficio del mismo propietario así la empresa resaltará ante la competencia contando con trabajadores fieles.

Implementar capacitación sobre los procedimientos de la confección de prenda lograr que los trabajadores cuenten con habilidades y destrezas en sector de producción antes de iniciar la confección de la prenda instruir los cuidados que se puede necesitar durante el proceso, controlar cada secuencia y poner al personal que cuenta con esa habilidad para cada secuencia en armar la prenda.

El plan de mejora es una herramienta el cual será de gran ayuda para mejorar los procesos de las MYPES del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia 2018, así brindar un producto de calidad a los clientes y crecer como empresa con una imagen de prestigio frente a la competencia.

Referencia bibliográfica

- Alex. (1991). *El concepto de cualificación. Formación profesional*. Barcelona: Perason. Obtenido de <http://www.uv.es/RELIEVE/v10n2/RELIEVE>
- Barraza, a. S. (2017). Micro y Pequeñas empresas. En a. S. Barraza, *Las Mypes en el Perú y su Importancia* (págs. 13-14). Perú.
- Boterf, L. (1993). *Ingeniería de las competencias*. Barcelona. Obtenido de http://www.uv.es/RELIEVE/v14n2/RELIEVEv14n2_1.htm.
- Bunk. (2001). Capacitación basada en Competencia de acción profesional. En Bunk, *Capacitación basada en Competencia de acción profesional* (págs. 12-13). España.
- Camisón, C. C. (2006). Gestion de la calidad: Concepto, enfoques, modelos y sistemas. En C. C. Gonzále. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Carrión, G. A. (2015). *Competitividad y gestión de calidad en las MYPE, de confecciones de trajes de fiestas, mercado modelo de Piura*. Piura: Universidad Catolica los Ángeles de Chimbote.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- Comercio, E. (15 de Marzo de 2014). Las Mypes de sector textil en su mayoría son informales. *El Comercio*, págs. 23-26.
- Echeverria. (2001). Capacitacion Basado en Competencia profesional. En B. E. Samenez, *Capacitacion Basado en Competencia profesional* (págs. 23-24). Barcelona.

- Gestion. (12 de 08 de 2016). Forjamos líderes con una visión integradora. *Forjamos líderes con una visión integradora*, pág. 01.
- Gonzales, N. A. (2015). Concentración de las mypes y su impacto en el crecimiento económico. *Facultad de Ciencias Contables*, 6-10.
- Guilló, J. J. (2010). Gestion de calidad. En *Gestion Integral de la calida* (pág. 35). Barcelona: Profit.
- Lavorator, I. u. (1995). Modelo de competencias. 171.
- Luquillas, J. G. (2014). *Gestión Empresarial y Competitividad en las MYPES del Sector Textil en el Marco de la Ley N° 28015 en el Distrito de la Victoria - Año 2013*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Minutos, 2. (2017). La ONU considera que las pymes son la espina dorsal de la economía y las mayores empleadoras del mundo. *20 Minutos*, 2-3.
- OIT. (2015). *Mypes son "motor del crecimiento" del empleo en América Latina - OIT*. Lima: Publicaciones Económicas. Obtenido de <http://www.eleconomista.es>
- Perú, E. c. (5 de 08 de 2017). Obtenido de <https://peru.info/es-lat/comercio-exterior/noticias/7/32/el-crecimiento-de-la-industria-textil-en-el-peru>
- Porter. (2010). *Ser competitivo*. México. Obtenido de <https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/ser-competitivo#gs.b593uOU>
- producción, M. d. (2015). Anuario Estadístico Industrial, Mipyme y Comercio Interno. Obtenido de <http://www.produce.gob.pe/documentos/estadisticas/anuarios/anuario-estadistico-mype-2015.pd>
- Reyes, P. (29 de Mayo de 2018). Andinas agencia de noticias peruanas. *Micro y Pequeñas empresas aportan al PBI nacional*, págs. 2-4.

- Santander Juno, C. C. (2013). *Estrategias para inducir la formalidad de la MYPE de la industria gráfica-offset por medio*. Lima: Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Suárez, S. A. (2015). *Diagnóstico y propuesta de un manual de control de calidad para la micro empresa de ropa deportiva y de trabajo ecuasport del canton shushufindi, provincia de sucumbios, para el año 2015*. LOJA-Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Tello. (2012). *Productividad total factorial en el sector manufacturero del Perú*. Lima.
- Temoche, J. L. (2018). *Caracterización de la capacitación y Competitividad en las MYPES de servicio rubro confección de prendas de vestir, centro de Piura, año 2018*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Vergara, A. S. (2014). *La incidencia de la capacitación y la asistencia técnica en la competitividad de las MYPES de confección de prendas de vestir de Huamanga*. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Zabala. (2015). Teoría de la calidad. *Theo-Quality*, 50-56.

Anexos 1

Anexo N°01: Propuesta de mejora

1. Datos generales

Nombre Comercial: Domínguez Enrique Victoria Carmen

Razón: Confecciones “Camucha”

Actividad: Fabricación de Prendas de Vestir

Dirección: Jr. Las Margaritas Mz 40 lt3 Urb. Nicrupampa- Independencia

2. Misión

Lograr la satisfacción plena de las exigencias de nuestros clientes en el ámbito “el buen vestir”.

3. Visión

Ser líder en confección de prendas, ser reconocida como una de las mejores sastrerías en la región, ofreciendo producto acorde a la exigencia del cliente.

4. Objetivos empresariales

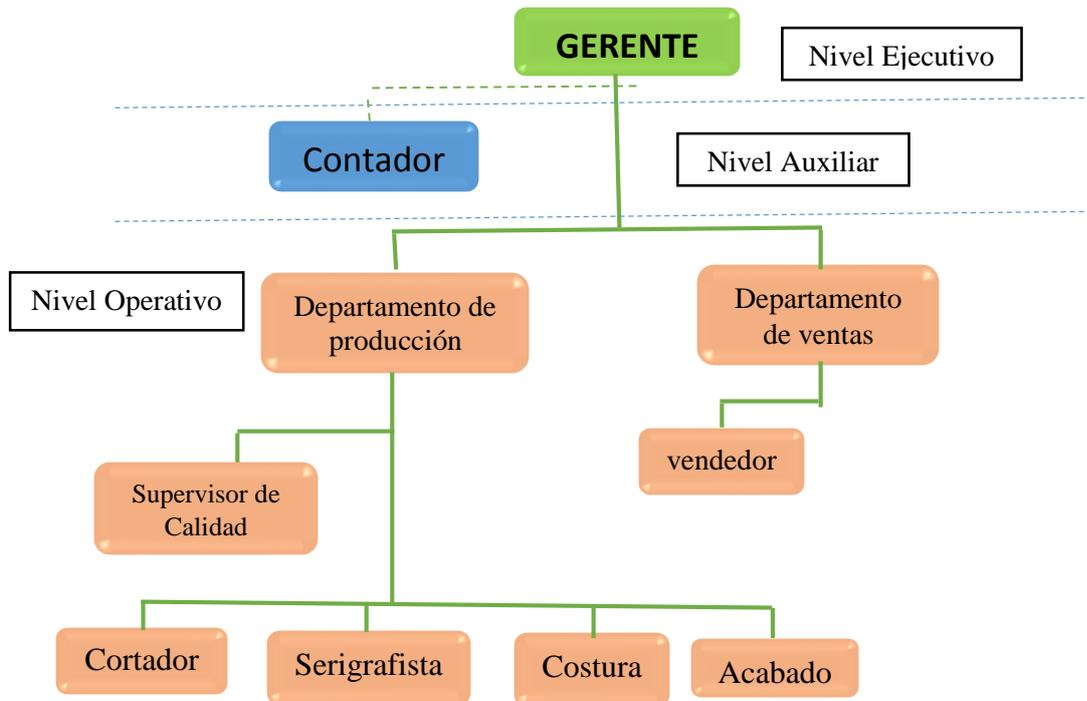
- Mejorar la maquinaria y equipo para conseguir una mayor productividad con calidad en el primer semestre del año 2022.
- Incrementar la participación en el mercado a nivel local y regional (Huaraz y ciudades aledañas).
- Vender prendas de calidad a precios solidarios.
- Tener conocimiento en los aspectos técnicos para el proceso físico de la producción.

5. Productos

Confecciones “Camucha” confecciona diversas prendas de vestir a pedido del cliente sin embargo su especialización es en confeccionar ropas deportivas, polos de cuello redondo y camisero, buzos, etc.

6. Organigrama para la empresa

Organigrama propuesto



a. Nivel ejecutivo: Su función establecer estrategias y políticas específicas tendientes al lograr los objetivos que la institución pretende, administra con eficiencia los recursos disponibles. Está integrado de apoyo el contador.

- **Gerente:** Tiene un perfil de ser instruido, conocimiento en el trabajo y comercialización de las prendas de vestir con una personalidad dinámica proactiva y con capacidad de tomar decisiones.

b. Nivel auxiliar: Tiene la misión de apoyar en cuanto a las declaraciones de impuesto y otros servicios que así lo requiera el gerente.

Contador: Conocimientos sobre tributación. Código de trabajo Manejo computarizado de sistemas contable, son apoyo de cada mes.

c. Nivel operativo: Cumple con la función de ejecutar las actividades productivas y de comercialización, para un buen cumplimiento de los objetivos operativos establecidos. Está integrado por departamentos de producción y ventas, con sus respectivos puestos.

- **Departamento de producción:** el encargado de esta área deberá contar con conocimiento en áreas de patronaje, escalado, confección, corte proceso de calidad, asimismo contar con habilidades, actitud creativa, comunicativa, generadora de procesos de innovación y desarrollo.
- **Supervisor de calidad:** Conocimientos de calidad en patronaje, corte y confección y acabados técnicos, técnicas de control de calidad en confección, poseer habilidades de una buena comunicación, generadora de procesos de innovación y desarrollo.
- **Cortador:** Debe contar con conocimiento de simbologías e información de moldería, normas de seguridad industria, con una capacidad de interrelacionarse, trabajar en equipo.
- **Seregrafista:** Conocimiento en técnicas de estampado, preparación y combinación de pinturas, manejo de software de diseño gráfico, con una habilidad de actitud creativa e iniciativa en el desempeño de funciones.
- **Costura:** Conocimiento en mantenimiento básico de máquina de coser normas de seguridad y manejo básico en coser, con habilidades y destreza.
- **Acabado:** Conocimiento en mantenimiento básico de máquina de acabado.

d. Departamento de ventas

- **Vendedor:** Conocimiento en manejo de Microsoft Office.

7. Diagnóstico general

Análisis interno

Fortaleza	Debilidades
Gran demanda Local propio Empresa legal.	Falta de conocimiento técnico No se logra mejoras con las capacitaciones. Ausencia de métodos de trabajo. No poseen estrategias para el control de calidad.

Análisis externo

Amenazas	Oportunidades
Incremento de la competencia del rubro. Incremento de costo del algodón. Presencia de las empresas ilegales.	Avances tecnológicos que permite hacer más eficiente el proceso productivo. Nuevos mercados. Variedad de proveedores. Mejor posición financiera. Centro de capacitaciones, SENATI y otros..

	Fortaleza	Debilidades
	Gran demanda Local propio Empresa legal. Ubicación del local.	Falta de conocimiento técnico No se logra mejoras con las capacitaciones. Ausencia de métodos de trabajo. No poseen estrategias para el control de calidad.
Oportunidades	Estrategia FO	Estrategia DO
Avances tecnológicos que permite hacer más eficiente el proceso productivo. Nuevos mercados. Variedad de proveedores. Mejor posición financiera. Centro de capacitaciones, SENATI y otros.	Obtener préstamos aprovechando que el local es propio. Realizar publicidades ya que es legal, y ganar mercado, aprovechando la ubicación del local. Participar en las capacitaciones de SENATI.	Elaborar un manual de control de calidad el cual permitirá mejorar y incrementar la productividad.
Amenazas	Estrategia FA	Estrategia DA
Incremento de la competencia del rubro. Incremento de costo del algodón. Presencia de las empresas ilegales.	Ofrecer producto de calidad aprovechándola tecnología y gran demanda del consumidor.	Tecnificar los procesos a través de los procesos de capacitación basada en competencia.

8. Indicadores de una buena gestión

- Niveles de ventas

Resumen de ventas

Ítem	Producto	2015	2016	2017	Total
1	Polo básico cuello redondo	1000	1100	1000	3100
2	Polo básico cuello v	1200	1400	1420	4020
3	Polos camiseros	2000	1900	1880	5780
4	Buzos escolares	1900	1945	1943	5788
5	Ropa deportiva (Lycra, faldas)	1000	1200	1500	3700
6	Pijamas	500	540	520	1560
7	Short	900	1000	1000	2900
	Total	8500	9085	9263	26848

Fuente: Elaboración propia

Resumen de ingresos

Ítem	Producto	2015	2016	2017	Total
1	Polo básico cuello redondo	S/10,000.00	S/11,000.00	S/10,000.00	S/31,000.00
2	Polo básico cuello v	S/14,400.00	S/16,800.00	S/17,040.00	S/48,240.00
3	Polos camiseros	S/32,000.00	S/30,400.00	S/30,080.00	S/92,480.00
4	Buzos escolares	S/95,000.00	S/97,250.00	S/97,150.00	S/289,400.00
5	Ropa deportiva (Lycra, faldas)	S/20,000.00	S/24,000.00	S/30,000.00	S/74,000.00
6	Pijamas	S/10,000.00	S/10,800.00	S/10,400.00	S/31,200.00
7	Short	S/10,800.00	S/12,000.00	S/12,000.00	S/34,800.00
	Total	S/192,200.00	S/202,250.00	S/206,670.00	S/601,120.00

Fuente: Elaboración propia

- Participación en el mercado

La micro empresa de confección de prendas de vestir tiene una participación en el mercado competitivo muy importante ya que cubre una necesidad básica del ser humano en la ciudad de Huaraz del total de 33 MYPES; según el reporte de la municipalidad de la ciudad de Huaraz e Independencia.

- Satisfacción de los clientes en relación al producto

De acuerdo a la observación y opinión de las personas que se ha realizado, se puede concluir que se sienten satisfechos ya que el costo es cómodo y la entrega de pedidos tiene poca demora en entregas, sin embargo, en cuanto a la calidad del producto se sienten un poco descontento ya que no siempre tiene un buen.

- **Posicionamiento frente a la competencia**

La MYPE de confección de prendas de vestir pese a su corto tiempo en el mercado tiene una buena acogida el cual motiva al dueño continuar con el negocio, pues deberá mejorar para sobrevivir frente a la competencia, mejorando su calidad y cumplir con las exigencias del mercado.

- **Rentabilidad de la empresa**

Siendo una de las necesidades básicas de las personas tiene una gran demanda en el mercado por tanto el dueño de la empresa menciona que es rentable para el tiempo que está en el mercado.

$$\text{ROI} = (6000 / 8000) \times 100$$

$$\text{ROI} = 75\%$$

Esto significa que la empresa es rentable.

9. Problemas

- Inadecuado manejo de materiales
- Falta de conocimiento técnico
- Ausencia de métodos de trabajo.
- No poseen estrategias para el control de calidad.
- Mala distribución de maquinarias.
- No cuenta con las máquinas necesarias.
- Deficiencia en el proceso de la confección.
- Falta de motivación de los trabajadores
- Falta de estándares de tiempo de trabajo.
- Inadecuado ambiente laboral.
- Método de trabajo inadecuado.

- Mala gestión de materiales.
- Baja productividad de mano de obra.

10. Causas

- Desconocimiento en gestión de calidad.
- Desconocimiento de procedimientos y métodos de trabajo adecuado.
- Sobrecarga de trabajo, exceso de funciones del operario.
- Inadecuada distribución de estaciones de trabajo.

11. Establecer Soluciones

Causa	Área	Acciones	Estrategias
Desconocimiento en gestión de calidad basado en competencias.	Producción	Participar en las capacitaciones brindadas por expertos en gestión de calidad.	Conocer el ciclo de Deming. Capacitación basada en competencias.
Desconocimiento de procedimientos y métodos de trabajo adecuado	Producción	Capacitación al personal (tiempos, metodología, formatos de trabajo).	Desarrollo formatos de estudio de tiempo de trabajo.
Sobrecarga de trabajo, exceso de funciones del operario.	Producción	Contratación de personal por estación de trabajo. Estandarización de funciones. Control de producto en proceso.	Distribución del personal según estación de trabajo, de acuerdo a la capacidad de la producción y demanda existente.
Inadecuada distribución de estaciones de trabajo.	Producción	Eliminación de tiempos muertos. Acondicionamiento de cada estación de trabajo según necesidades. Implementar el ciclo de Deming.	Acondicionado del taller, según necesidades (mesas, colgadores, herramientas, entre otros, para dejar a fácil acceso al operario, los utensilios y equipos que necesite.

12. Recursos para la implementación de las estrategias

Humanos

Participantes	Cant.	Costos s/.
Especialista en confección de prendas.	1	100.00

Tecnológicos

Inversión	Cantidad	Unidad	Costo unitario	Costo total
Máquina Remalladora	2	unidad	S/2,000.00	S/4,000.00
Estante multiuso de 5 divisiones	2	unidad	S/220.00	S/440.00
Planchador	2	unidad	S/175.00	S/350.00
Colgadores multiusos	2	unidad	S/24.00	S/48.00
Mesa organizadora multiuso	1	unidad	S/155.00	S/155.00
Organizador de hilo	1	unidad	S/65.00	S/65.00
Paquetes de hojas bond	1	millar	S/24.00	S/24.00
Cinta de embalaje	10	unidad	S/5.00	S/50.00
Marcadores	3	unidad	S/2.50	S/7.50
Laptop	1	unidad	S/1,200.00	S/1,200.00
TOTAL				S/6,339.50

Económicos

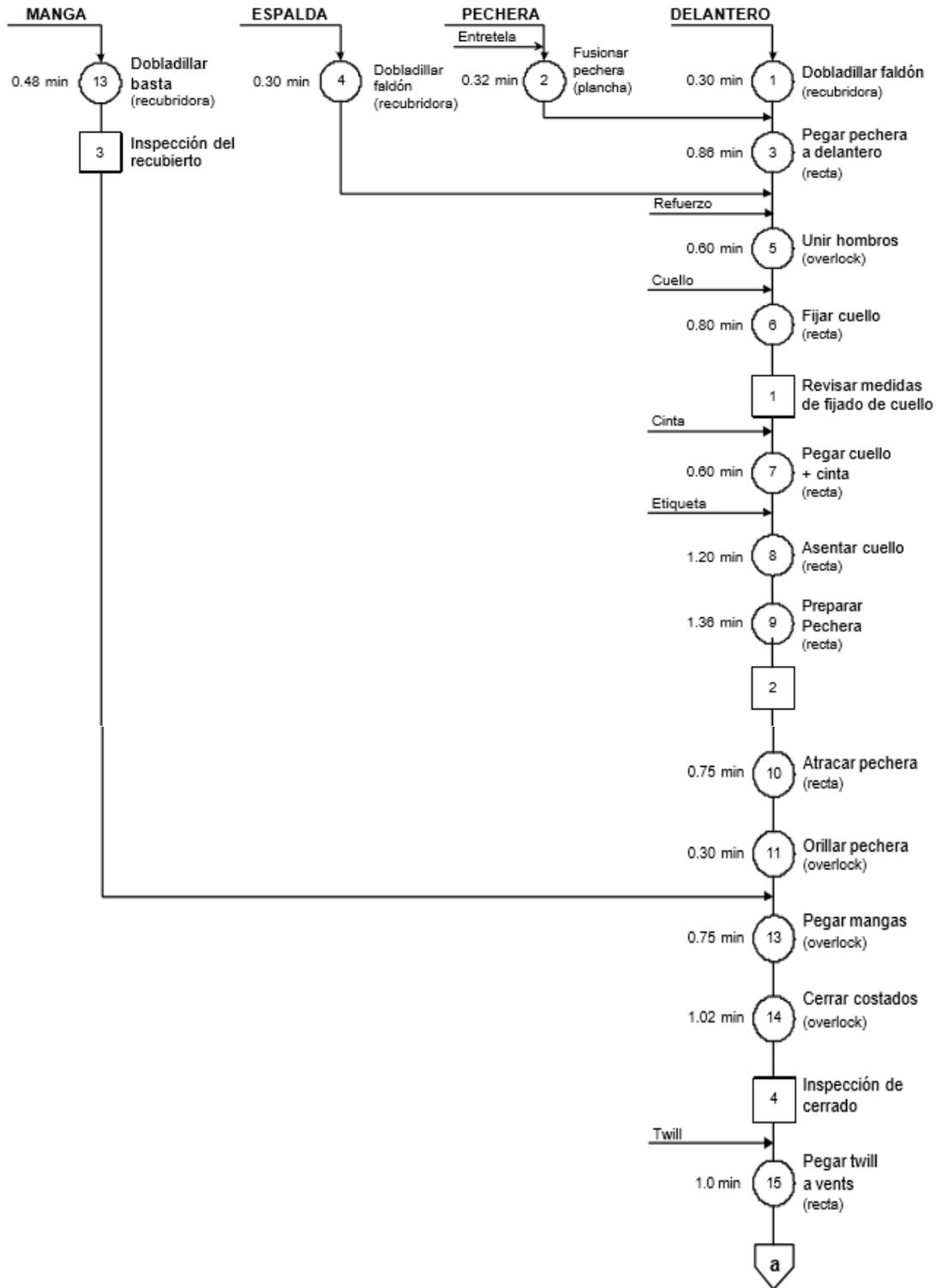
Participantes	Costos s/.
Humano	100.00
Tecnología	6,339.50
Total	6439.50

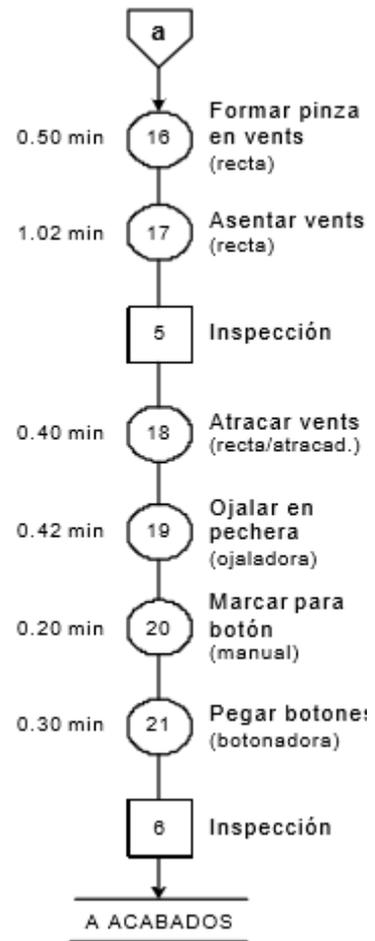
13. Esquematizar las estrategias

Conocer el ciclo de Deming.

Plan de acción							
	Tiempo de desarrollo					Conceptos y presupuestos	Inversión
	2019	2020	2021	2022	2023		
Conocer el ciclo de Deming. Capacitación basada en competencias.		x				Diagnostico	300.00
Desarrollo formatos de estudio de tiempo de trabajo.		x				Diseño	100
Distribución del personal según estación de trabajo, de acuerdo a la capacidad de la producción y demanda existente.			x				
Acondicionado del taller, según necesidades (mesas, colgadores, herramientas, entre otros, para dejar a fácil acceso al operario, los utensilios y equipos que necesite.				x		Para reducir y tiempo y mejorar la calidad.	

Desarrollo formatos de estudio de tiempo de trabajo.





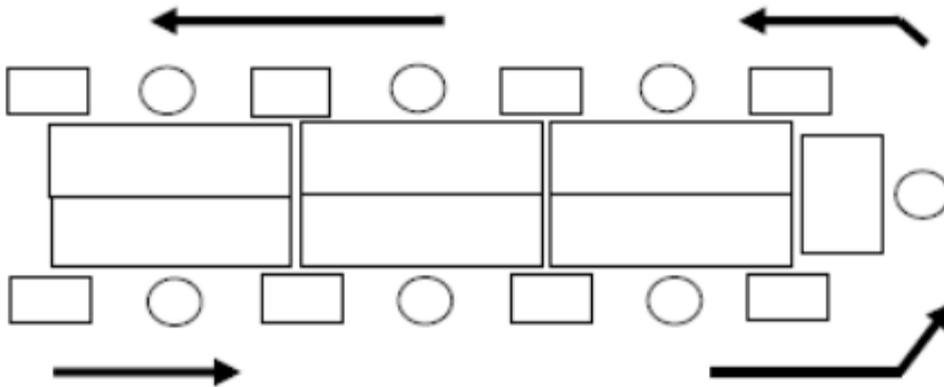
Distribución del personal según estación de trabajo, de acuerdo a la capacidad de la producción y demanda existente.

Los personales deben laborar en la secuencia que tiene dominio, asimismo facilitar las operaciones tediosas al personal que tiene habilidad y destreza en manipular cualquier operación y máquina.

Acondicionado del taller, según necesidades (mesas, colgadores, herramientas, entre otros, para dejar a fácil acceso al operario, los utensilios y equipos que necesite.

Integración de conjuntos	Trabajadores, materiales, maquinas, actividades auxiliares; así se logre una mejor coordinación
Mínima distancia recorrida	Que sea corta la distancia de los materiales que se va necesitar al momento de la confección.
Espacio cúbico	Utilizar de un modo efectivo, todo el espacio disponible, vertical como horizontal.
Satisfacción y seguridad	Una buena distribución será más factible y seguro para los trabajadores.
Flujo de materiales	Cuanto más orden hay en el centro de trabajo la facilidad de movilizarse y hay reducción de tiempo ya que todo está en secuencia.

Distribución de máquinas



Anexo N°2: CUESTIONARIO

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

Gestión de calidad en la capacitación basada en competencias y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e Independencia, 2018. Para obtener el título de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos 27 proposiciones, solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

I. GENERALIDADES						
1.1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas						
1. Edad	4. Cargo que desempeña					
a. 18 – 30 años	a) Dueño					
b. 31 – 50 años	b) Administrador					
c. 51 a más años	5. Tiempo que desempeña en el cargo					
2. Género	a. 0 a 3 años					
a. Masculino	b. 4 a 6 años					
b. Femenino	c. 7 a más años					
3. Grado de instrucción						
a. Sin instrucción						
b. Primaria						
c. Secundaria						
d. Superior universitaria						
1.2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas						
6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	8. Niveles de ventas mentas mensuales					
a) 0 a 3 años	a) S/. 0 a 51,875					
b) 4 a 6 años	b) S/. +51,875 a 587,971					
c) 7 a más años	c) S/. + 587,971 a más					
7. Objetivo de creación	9. Tipo de constitución de empresa					
a) Generar ganancia	a) Persona natural					
b) Subsistencia	b) Empresa individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L)					
	c) Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L)					
	c) Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.)					
	d) Sociedad Anónima Cerrada(S.A.C.)					
II. Referente a la variable gestión de calidad						
Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)		
2.1. Gestión de calidad			-		+	
10	La empresa identifica los problemas a solucionar.		1	2	3	4 5
11	Estudia y elige las acciones correctivas más adecuadas para lograr una mejora en la empresa.		1	2	3	4 5
12	Realiza las acciones clasificadas y planeadas en las deficiencias de sus actividades y usa registros.		1	2	3	4 5
13	Controla y supervisa la forma como se lleva acabo las		1	2	3	4 5

	acciones correctivas planeados, ver si cumple o no.					
14	Confirma los resultados obtenidos conforme a lo deseado para cumplir con los objetivos y lo plasma lo aprendido.	1	2	3	4	5
2.2. Referente a las técnicas capacitación basado en competencias.						
15	Conoce los procesos de la elaboración de prendas de vestir.	1	2	3	4	5
16	Conoce métodos de trabajo para la confección.	1	2	3	4	5
17	Conoce la tecnología de las diferentes máquinas y su mecanismo de funcionamiento.	1	2	3	4	5
18	Tiene la capacidad de leer e interpretar las especificaciones técnicas para realizar la prenda.	1	2	3	4	5
19	Logra capacitar a los personales y logra mejoras en la calidad de producción en un tiempo determinado .	1	2	3	4	5
20	Maneja las diferentes máquinas para la confección de prendas.	1	2	3	4	5
21	Realiza mantenimiento a las diversas máquinas de confección.	1	2	3	4	5
22	Logra realizar las operaciones de acuerdo a las instrucciones de la hoja de producción y prototipo.	1	2	3	4	5
23	Capacidad de mantener una comunicación clara y efectiva entre los trabajadores y de comprender las necesidades que requieren.	1	2	3	4	5
24	Valora el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
25	Confía en sí mismo(a) para afrontar desafíos y superar obstáculos que se puedan presentar dentro del trabajo.	1	2	3	4	5
26	Trabaja y colabora con los trabajadores demostrando compromiso para el logro de objetivos de la empresa.	1	2	3	4	5
27	Cuándo viene un cliente enojado y le falta el respeto deja de atenderlo.	1	2	3	4	5

Anexo N° 3: Figuras

Características de los representantes de las MYPES del sector producción, rubro confección de prendas de vestir, distritos de Huaraz e independencia, 2018.

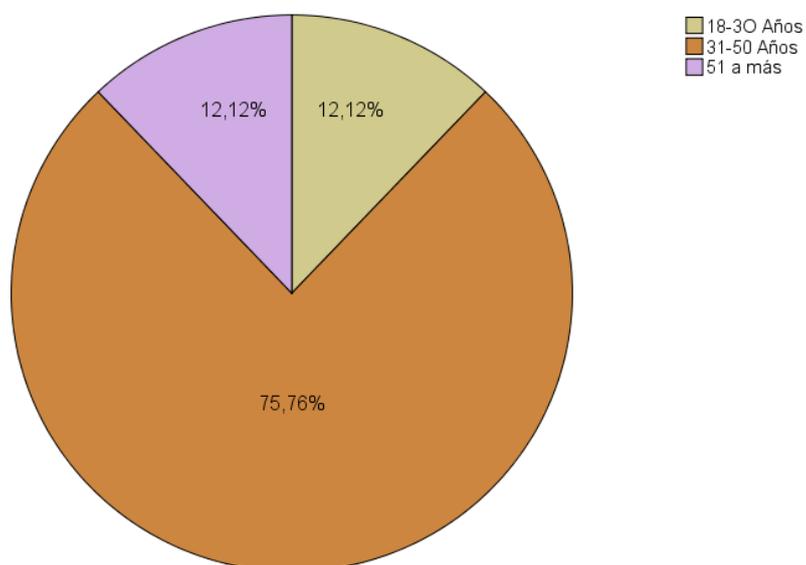


Figura 1: Edad
Fuente: Tabla 1

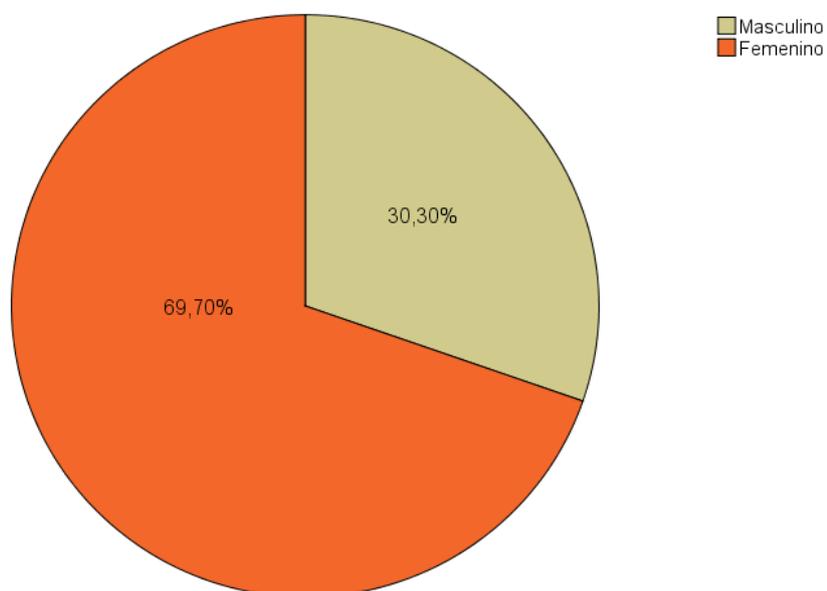


Figura 2: Género
Fuente: Tabla 1

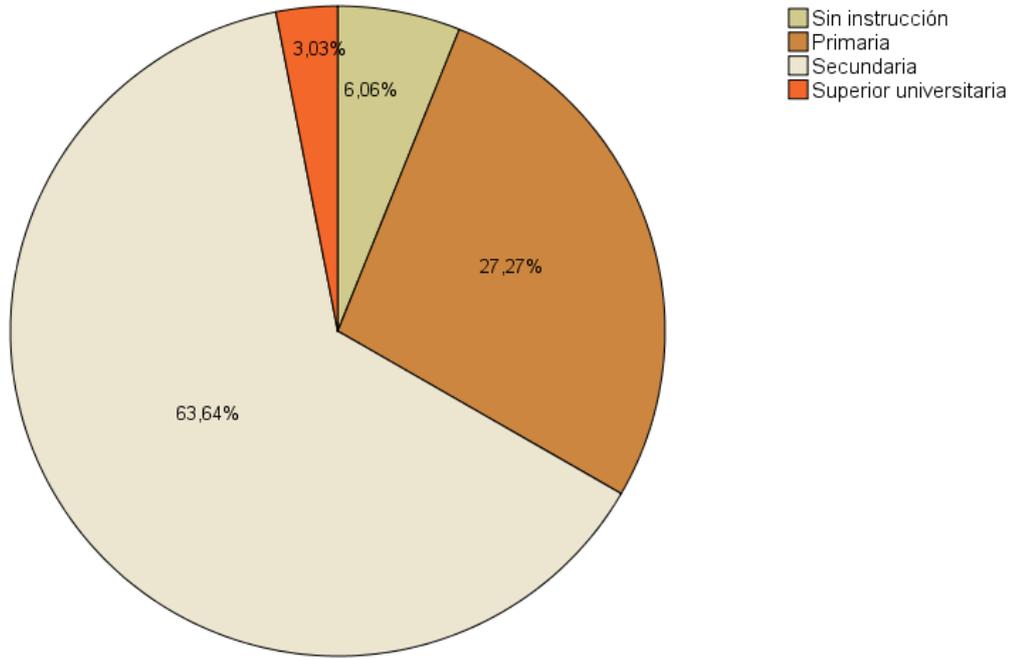


Figura 3: Grado de instrucción
Fuente: Tabla 1

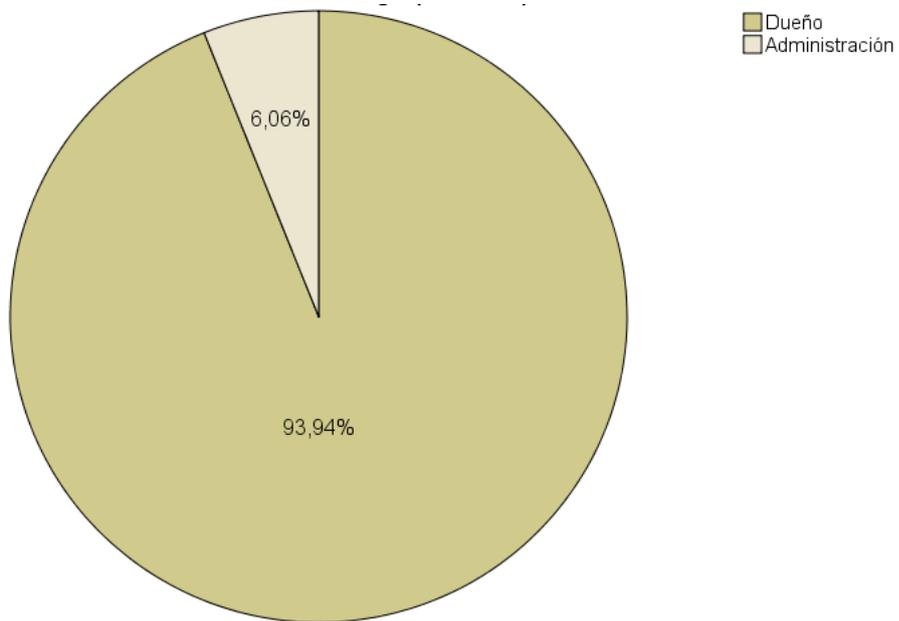


Figura 4: Cargo de desempeño
Fuente: Tabla 1

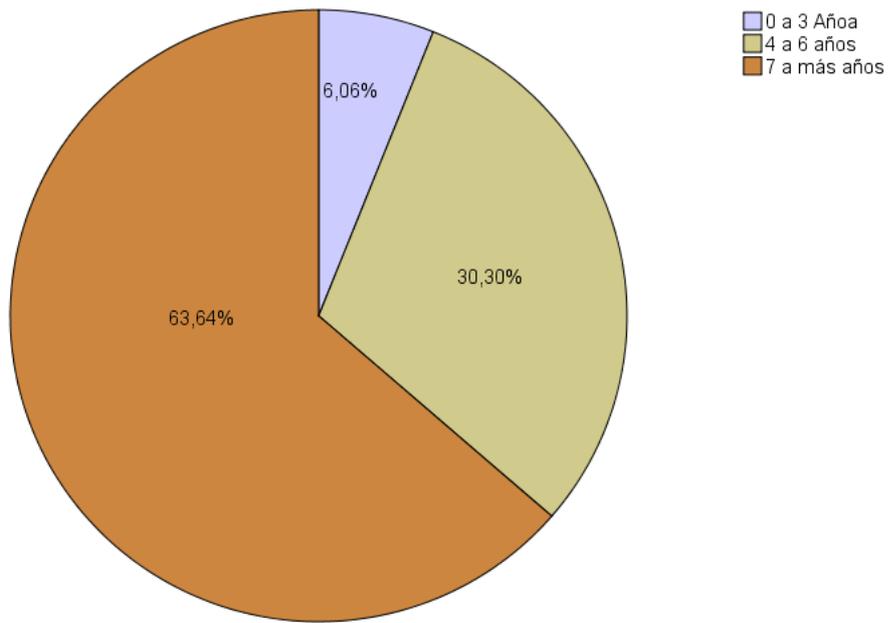


Figura 4: Tiempo de desempeño
Fuente: Tabla1

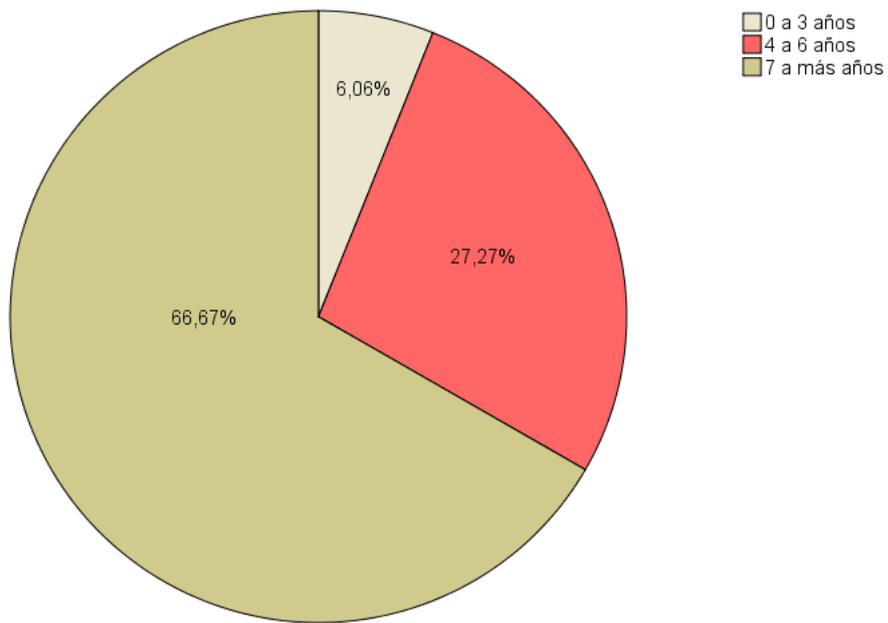


Figura 5: Permanencia de la empresa
Fuente: Tabla 1

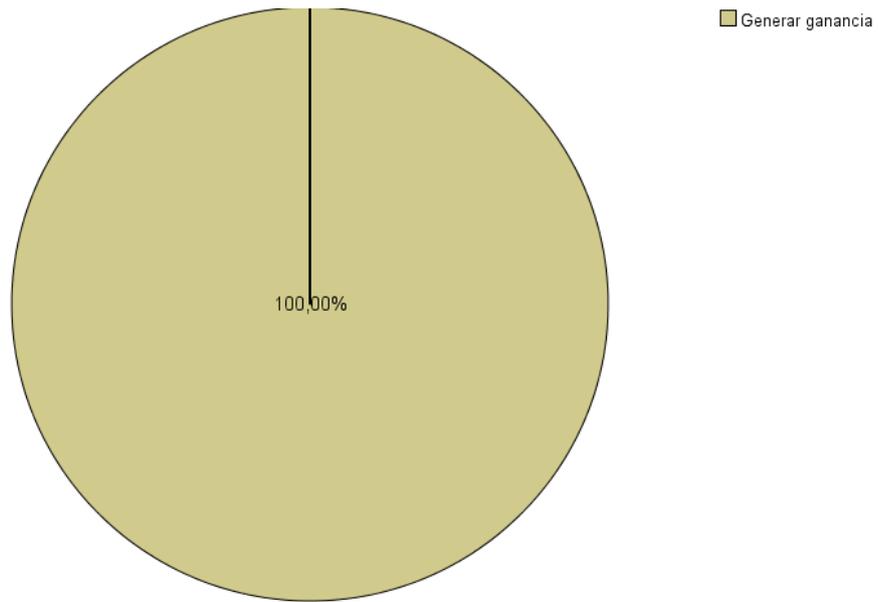


Figura 5: Objetivo de creación
Fuente: Tabla 1

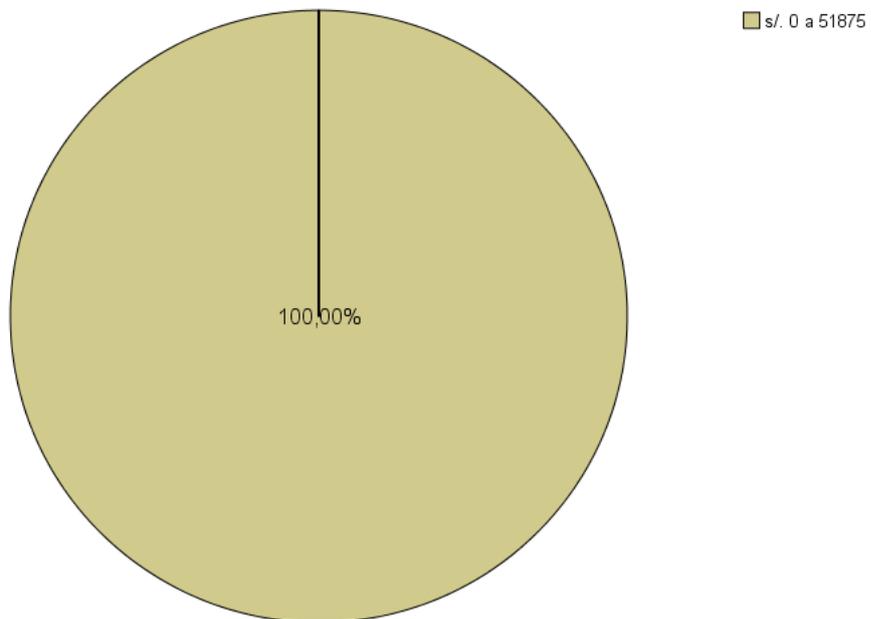


Figura 6: Niveles de ventas
Fuente: Tabla 1

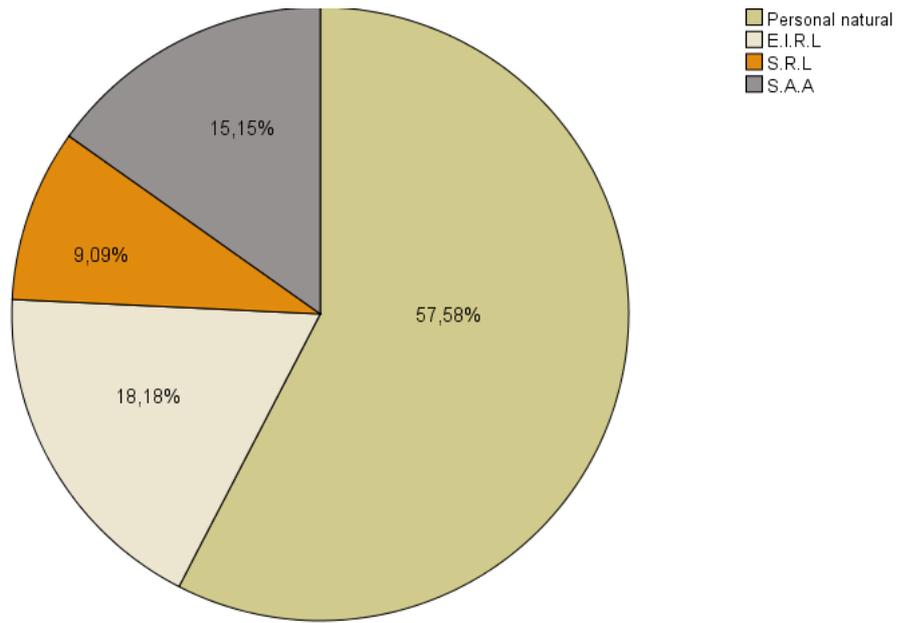


Figura 9: Tipo de constitución
Fuente: Tabla 1

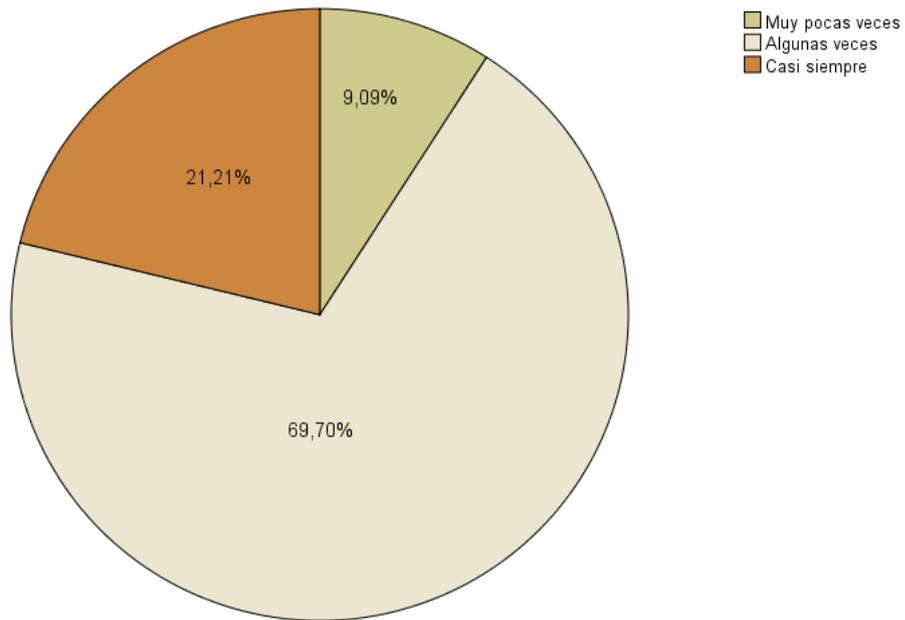


Figura 10: Identificación de problemas a solucionar.
Fuente: Tabla 2

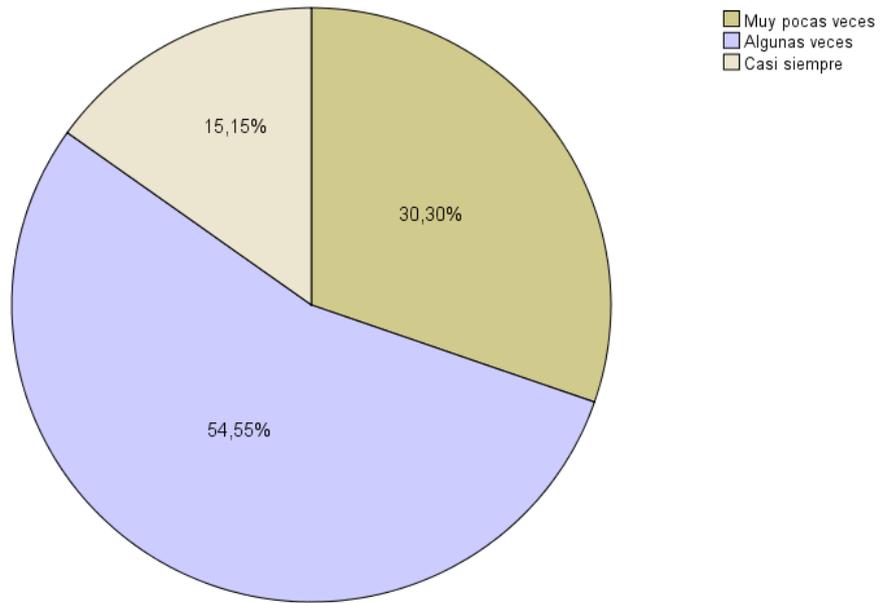


Figura 11: Acciones correctivas
Fuente: Tabla 2

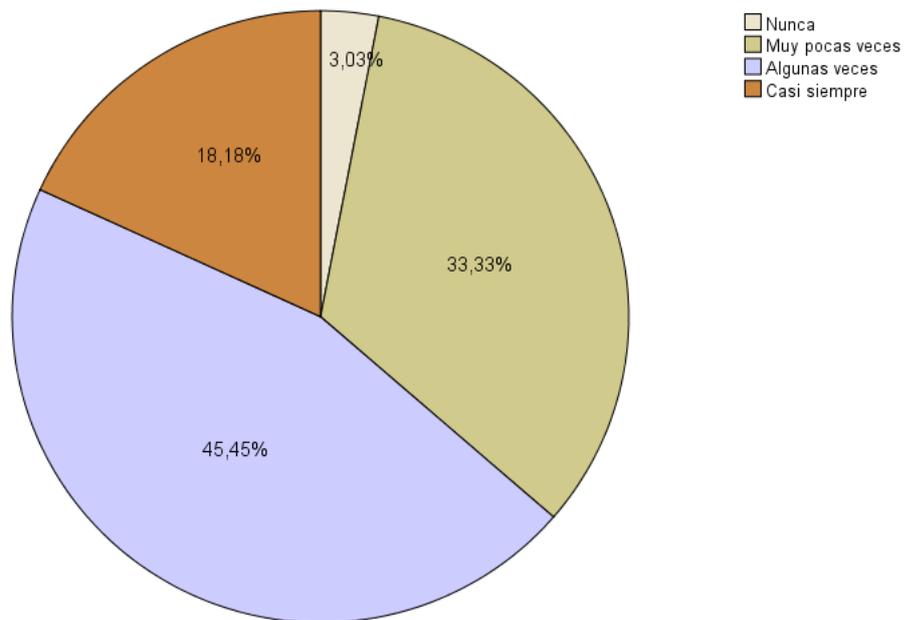


Figura 12: Acciones clasificadas y planeadas
Fuente: Tabla 2

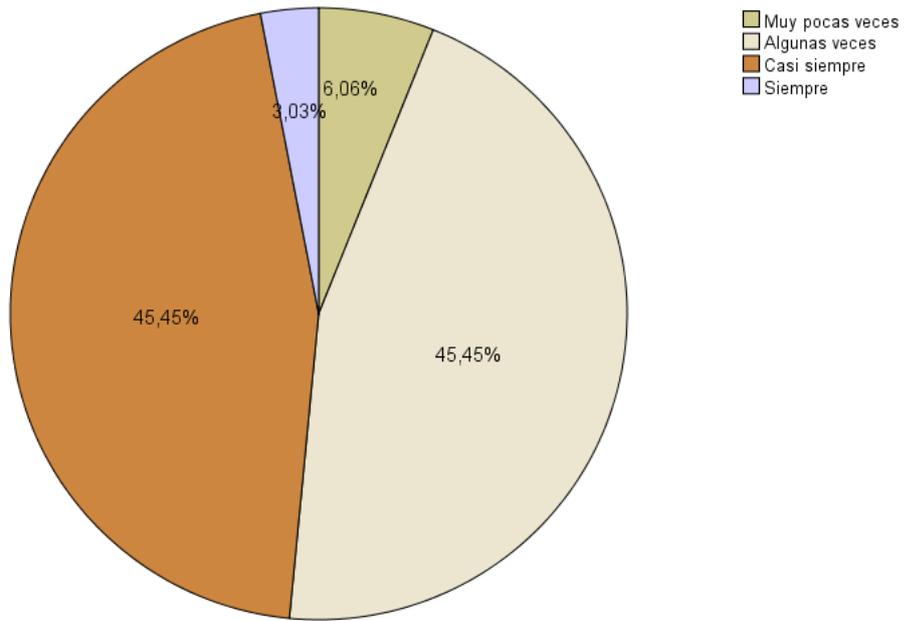


Figura 13 Controla y supervisa las acciones correctivas
Fuente: Tabla 2

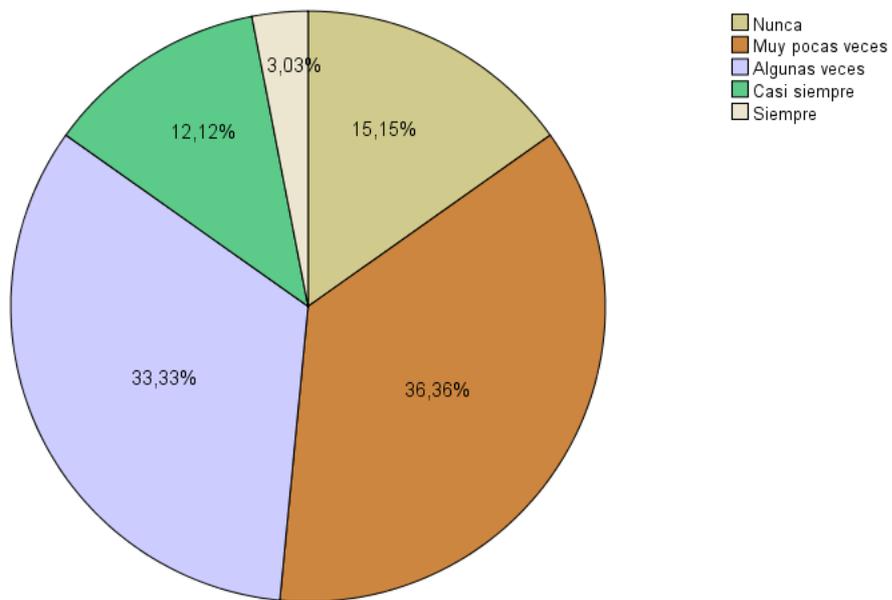


Figura 14: Confirmación de resultados obtenidos
Fuente: Tabla 2

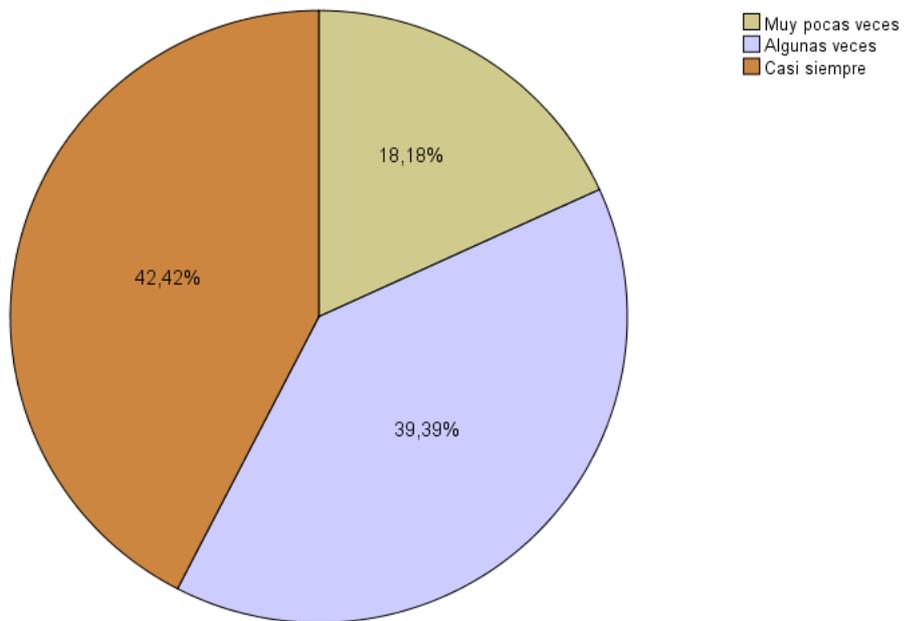


Figura 15: Proceso de elaboración
Fuente: Tabla 3

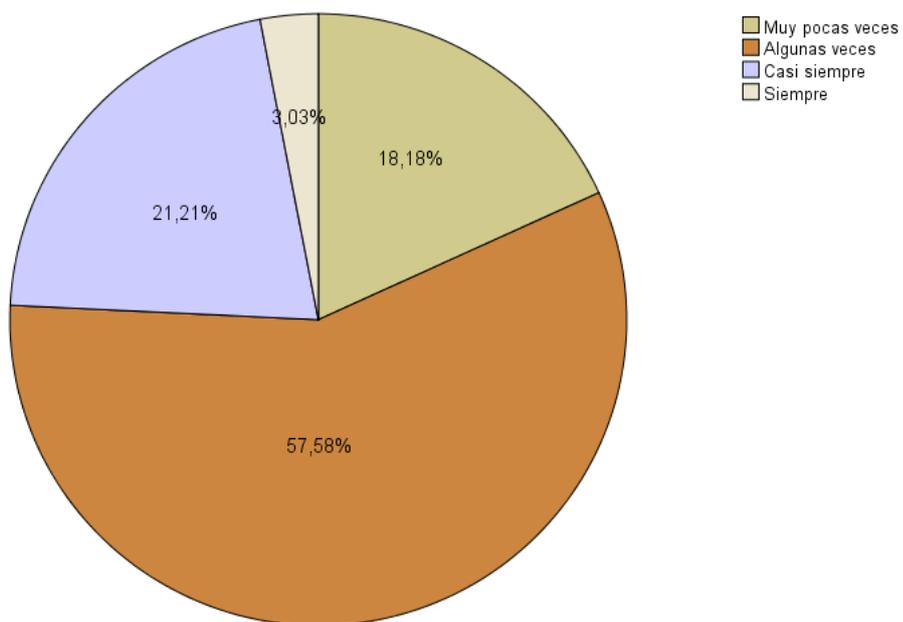


Figura 16: Métodos de trabajo
Fuente: Tabla 3

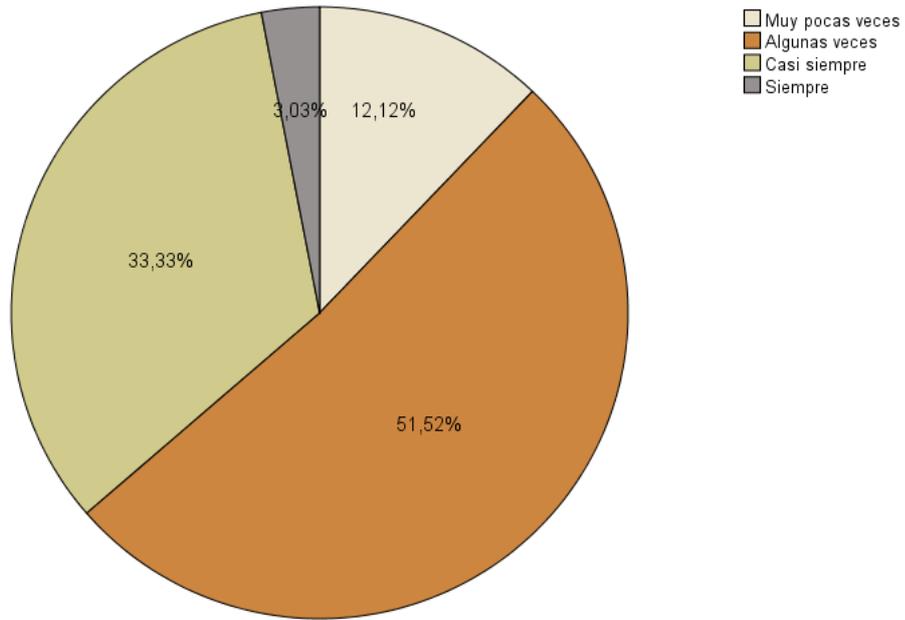


Figura 17: Conocimiento de las diferentes máquinas
Fuente: Tabla 3

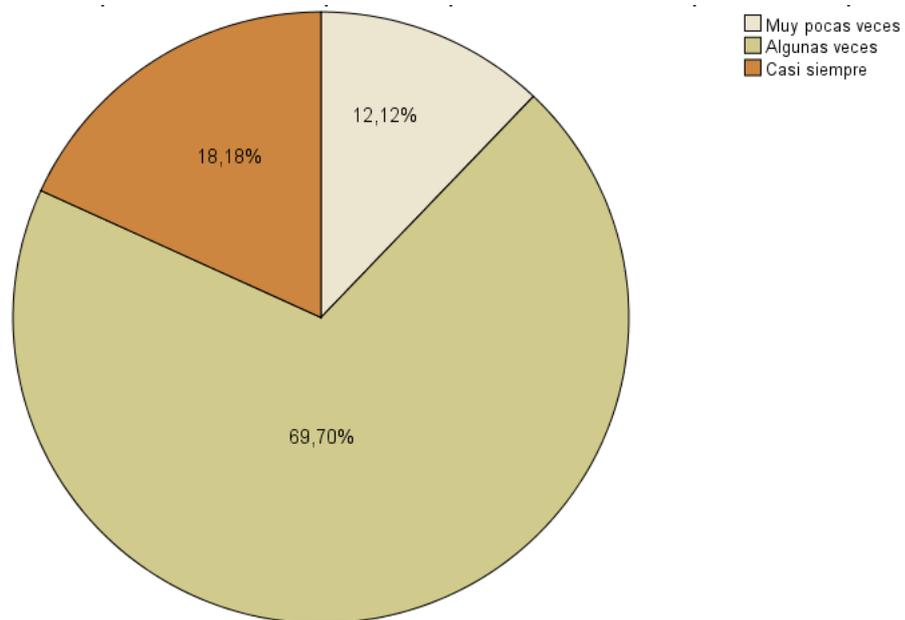
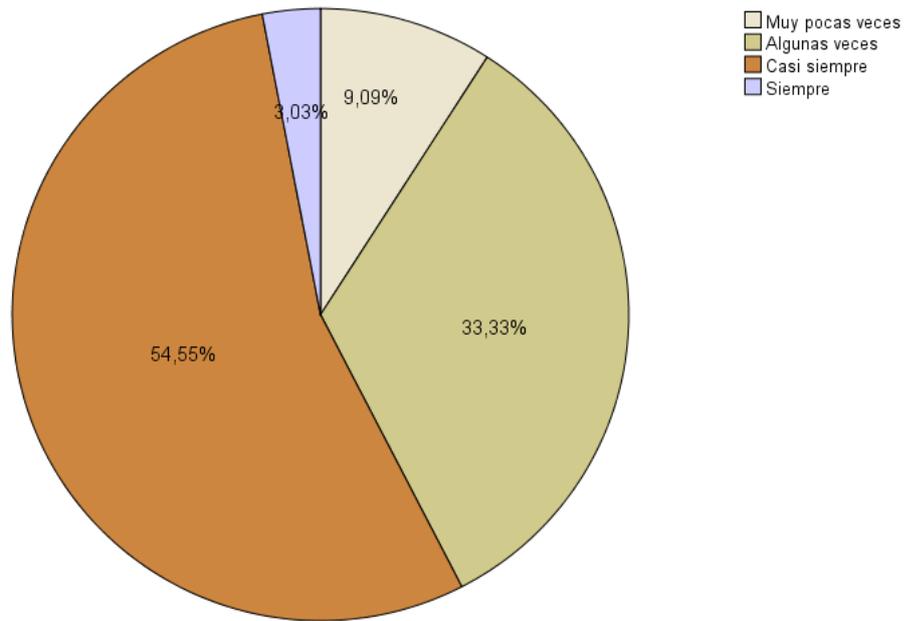
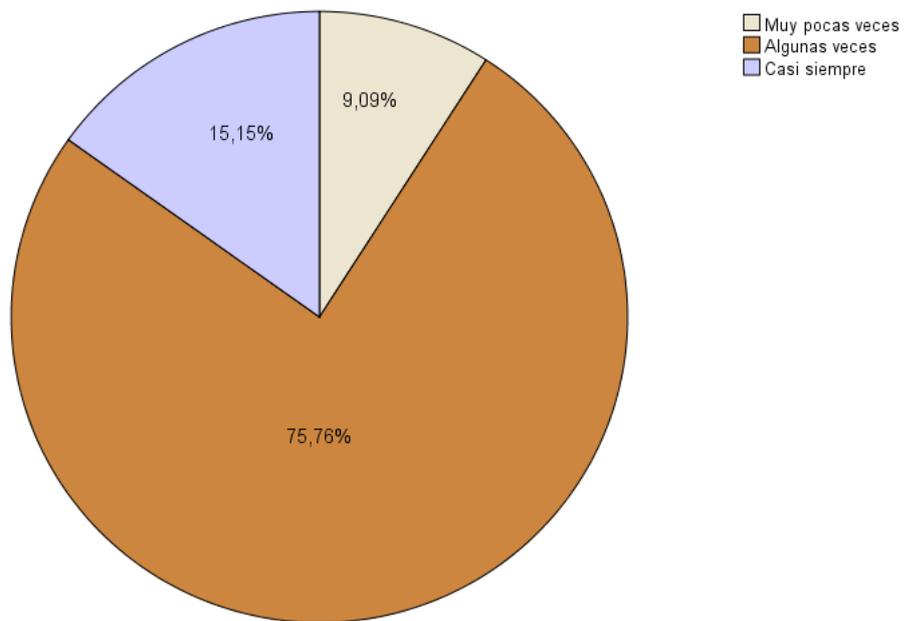


Figura 18: Capacidad de leer e interpretar especificaciones
Fuente: Tabla 3



*Figura 19: Capacitación y lograr mejoras.
Fuente: Tabla 3*



*Figura 20: Manejo de las diferentes máquinas
Fuente: Tabla 3*

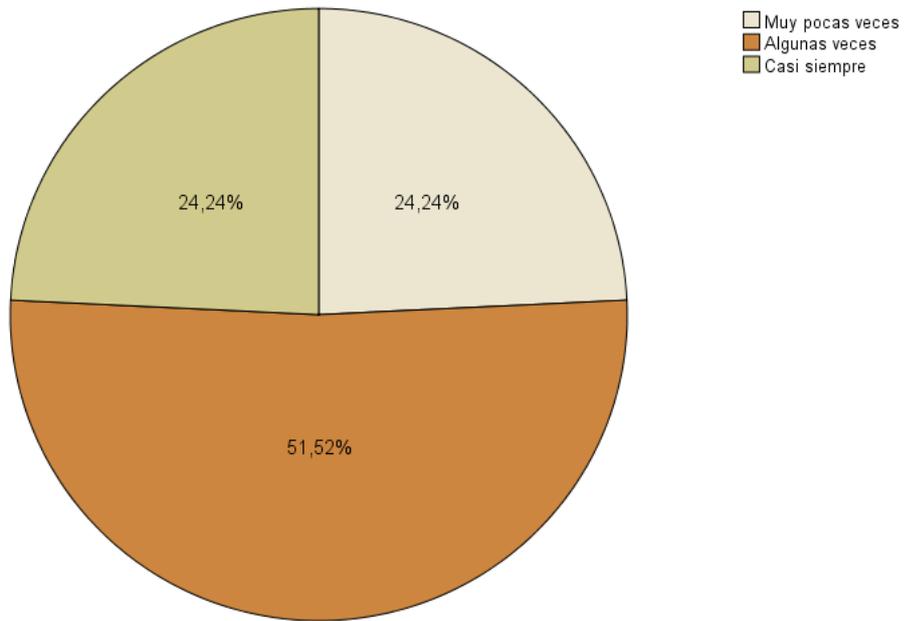


Figura 21: Mantenimientos a diversas máquinas
Fuente: Tabla 3

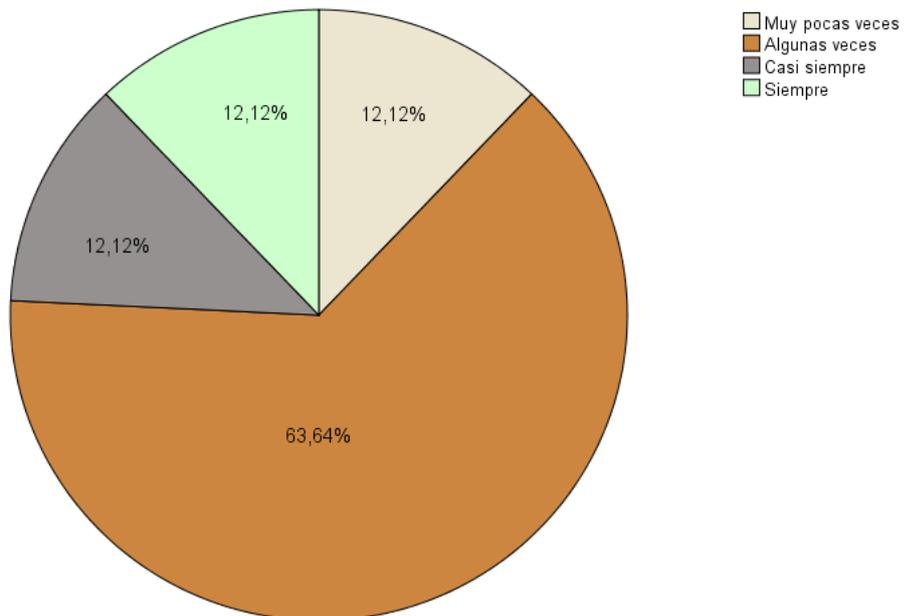


Figura 22: Logra realizar operaciones de acuerdo a la hoja de instrucción
Fuente: Tabla 3

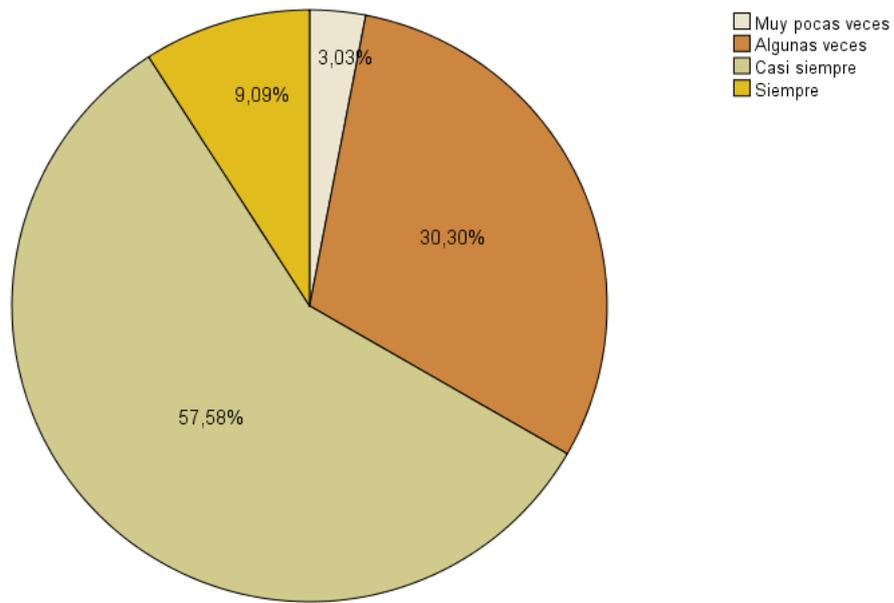


Figura 23: Comunicación clara y efectiva
Fuente: Tabla N°2

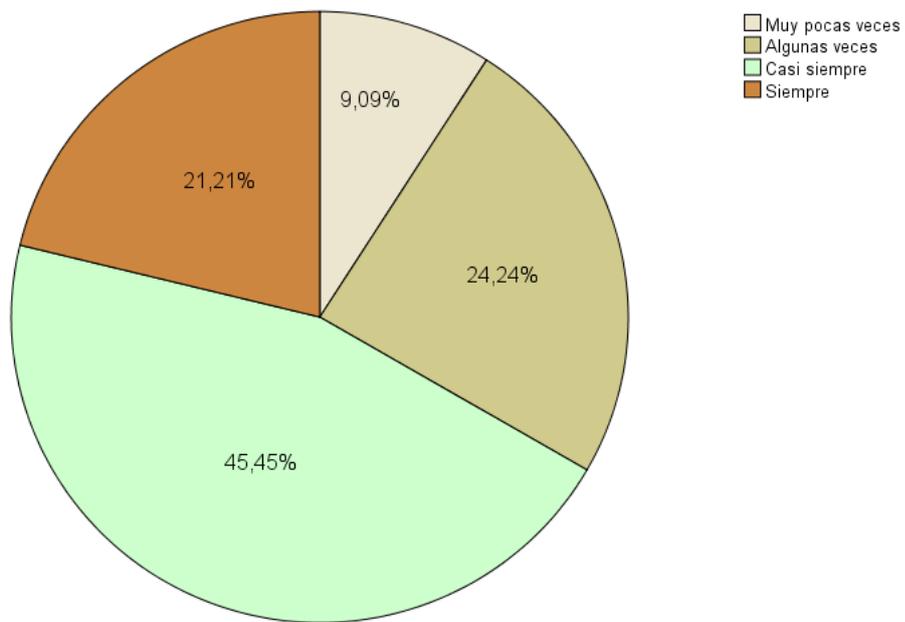


Figura 24: Valora el trabajo en equipo
Fuente: Tabla 3

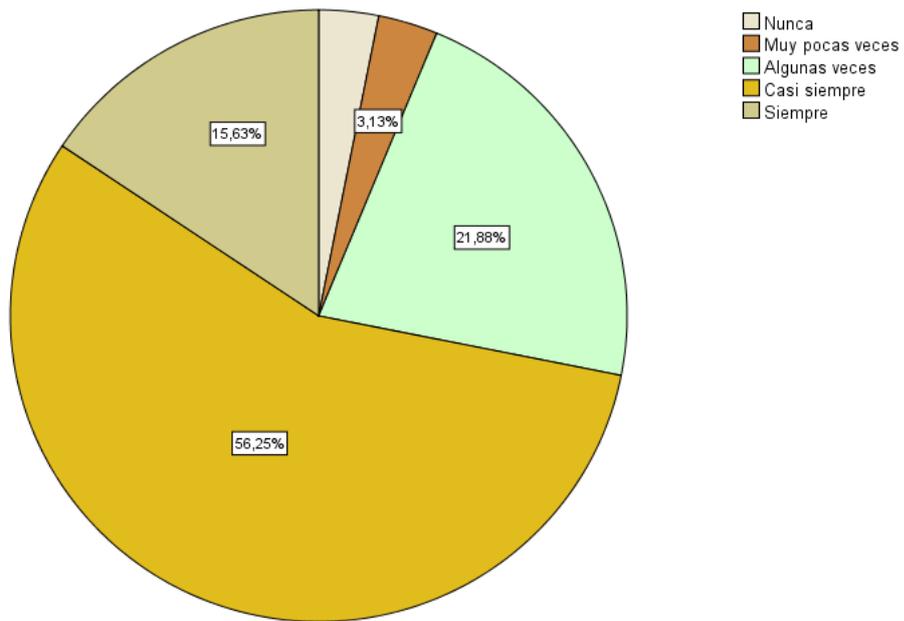


Figura 25: Confianza en sí mismo
Fuente: Tabla 3

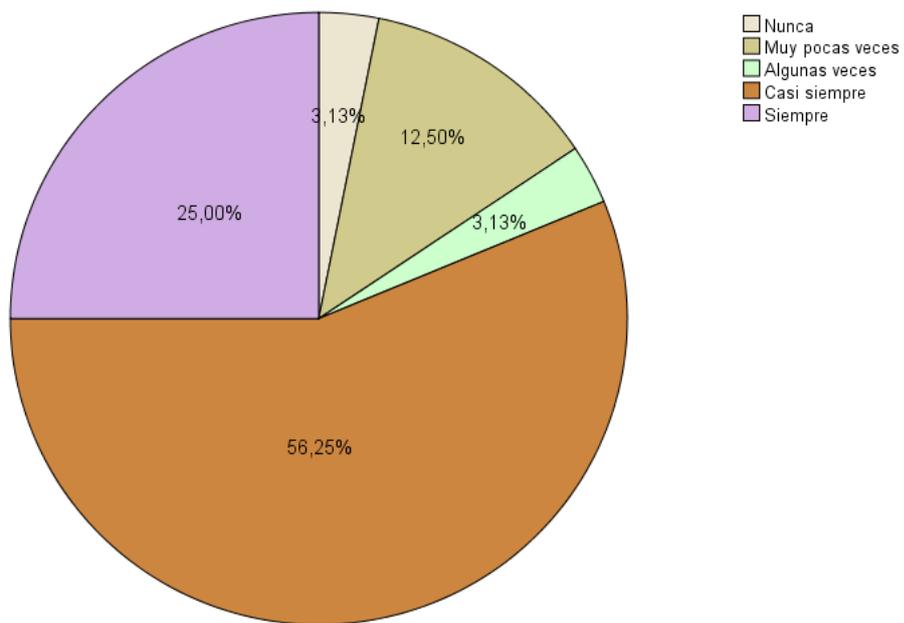


Figura 26: Trabaja con compromiso
Fuente: Tabla 3

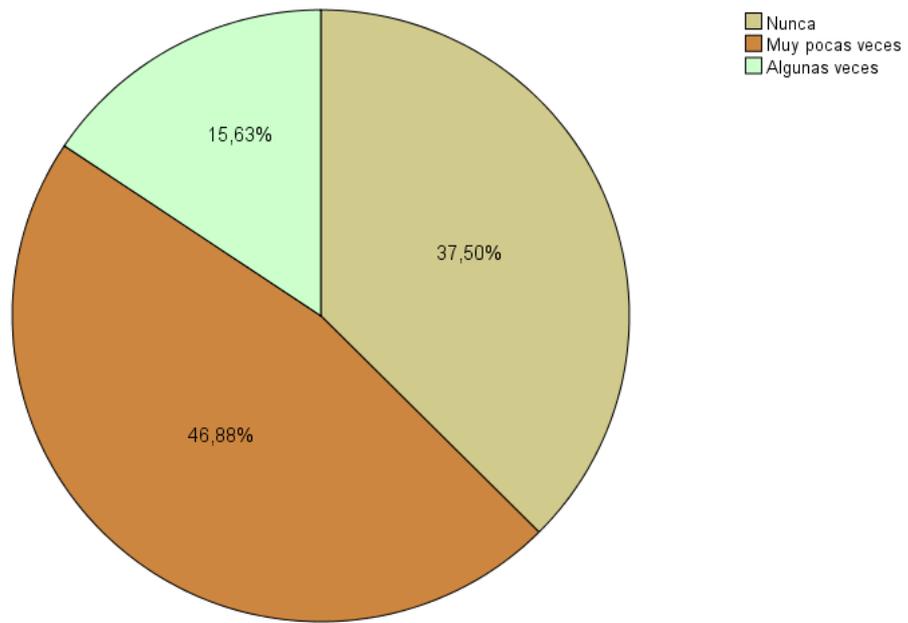


Figura 27: Cliente enojado
Fuente: Tabla 3

Anexo N°4:

Directorio MYPES

N°	Nombres o razón social	Nombre Comercial	Dirección
1	Huerta Quispe, Irma Pilar	Confecciones Pilar	Cal. Cochac. S/N
2	Multiservicios y creaciones Giuliana E.L.R.L	Multiservicios y creaciones Giuliana	Jr. Guzmán Barrón N°657 Independencia
3	Cadillo Albornos, Mirian Celina	Confecciones Mirian	Barrio los olivos s/n Independencia.
4	Domínguez Enrique ,Victoria Carmen	Multiservicios Camucha	Jr. Las Margaritas Mz 40 lt3 Urb. Nicrupampa- Independencia
5	Aguilar Chaucha, Elvira	“Confecciones Hedí”	Av. Los olivos n° 918- Independencia
6	Benito Giraldo Mónica	Confección “zajus”	Jr. Recuay N°181
7	Inversiones de D´LELU S.R.L	Inversiones D´LELU S.R.L	Jr. Los libertadores N°163
8	Agripino Pocoy Lucero	Sastrería “Huaraz”	Jr. Víctor veles N°349
9	Baudillo Damián Silva	Sastrería “Damián”	Jr. Recuay N°163
10	Fortunato López Lázaro		Jr. Daniel Villaisan N°183
11	Limay Chávez Máximo	Sastrería “Williams”	Jr. Francisco de cela
12	Olinda Pineda Aguirre	Taller modas “pineda”	Jr. Los libertadores N°307
13	Palma Lázaro Julio	Sastrería “Hilton”	Av. Centenario N°730
14	Quiñoñes Carbajal Anita	Sastrería“ Quiñoñes”	Jr. Francisco Araos N°278
15	Confecciones y composturas		Av. Agustín gamarra n° 1251 - Soledad baja
16	Taller de confecciones de prendas de vestir		Paraje mercado central int b-5-9 zona comercial
17	Taller de confecciones de prendas de vestir		Paraje mercado central int a-6-3 zona comercial
18	Taller de confecciones de uniformes y prendas de vestir		Paraje mercado central int-b-6-3 zona comercial
19	Confecciones		Paraje mercado central int-b-4-14 zona comercial
20	Confecciones/vta. de ropa		Jr. mercado central int b-4-18 zona comercial
21	Confecciones prendas de vestir.		Jr. José de la mar n° 565 4to piso
22	Confecciones prendas de vestir		Jr. José de la mar n°565 5to piso
23	Confecciones prendas de vestir		Paraje mercado central ext. of-209
24	Confecciones prendas de vestir		Paraje mercado central int b-1-14
25	Confecciones prendas de vestir		Jr. José de san Martin n° 726
26	Confecciones prendas de vestir		Jr. Julián de morales n° 845
27	Confecciones prendas de vestir		Paraje mercado central int puesto n° 206 n 2do piso
28	Confecciones prendas de vestir		Jr. Alberto gradilla n° 354

29	Confecciones prendas de vestir		Av. Prolongación Luzuriaga n° 1489 mz-158-lote-10- Villon alto.
30	Confecciones prendas de vestir confecciones prendas de vestir		Jr. San Martin n °482 - zona comercial
31	Confecciones prendas de vestir		Paraje mercado central ext. of-209
32	Confecciones prendas de vestir		Jr. ex. Tarapacá (27 de noviembre) n° 9- mercado central.
33	Confecciones prendas de vestir		Jr. Alberto Gridilla n° 354

Fuente: Municipalidad de Huaraz e independencia.

Población: 33 propietarios del rubro confección de prendas de vestir.