



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
CAPACITACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO,  
RUBRO VENTA DE EQUIPOS DE TECNOLOGÍA, EN EL  
DISTRITO DE TUMBES, 2017

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

**AUTOR**

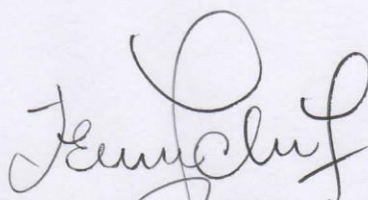
**ESPINOZA MARÍN, JULIO RICARDO**

**EZCURRA ZA VALETA, GHENKIS AMILCAR**

**TUMBES – PERÚ**

**2018**

## JURADO EVALUADOR DE TESIS



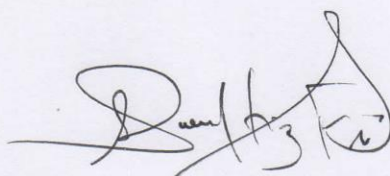
Mg.Lic.Adm. Edita Jerid Periche Castro

**PRESIDENTE**



Mg.Lic.Adm. Galvani Guerrero García

**SECRETARIO**



Lic.Adm. Pablo Santiago Becerra Ortiz

**VOCAL**



Adm. Mg. Ghenkis Amílcar Ezcurra Zavaleta

**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por impartir de manera eficaz los conocimientos que son la base de la realización profesional.

A las MyPes del sector comercio de equipos de tecnología, ubicados en el distrito de Tumbes, por las facilidades brindadas para la realización de la investigación.

A los docentes de nuestra casa de estudios universitarios, por su paciencia y empeño en que comprendamos los diversos temas de sus asignaturas, los mismos que se ven reflejados en un criterio idóneo y ético en nosotros, que es resultado de su enseñanza.

## **DEDICATORIA**

A Dios, quien es el que guía nuestro camino hacia el éxito profesional y familiar.

A mi familia, quien siempre está presente en cada decisión importante y en su felicidad se basa el esfuerzo realizado.

A nuestra universidad, que siempre avanza con nosotros. Que nuestro esfuerzo perdure y se amplíe en años venideros.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación denominado, “CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE EQUIPOS DE TECNOLOGÍA, EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2017”, tuvo como problema general ¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y capacitación en MyPes del sector comercio, rubro ventas de equipos de tecnología, en el distrito de tumbes, 2017?, en el cual el objetivo general de la investigación es describir la caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MyPes sector comercio rubro venta de quipos tecnológicos en el distrito de Tumbes, 2017, por la cual se determinó mediante el estudio de investigación.

La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel de investigación: descriptivo, y el diseño no experimental, para lo cual se utilizó una población 10 tiendas de venta de equipos de tecnología, a quienes se les aplicará un cuestionario estructurado a través de la ficha técnica de la encuesta.

Obteniéndose la siguiente conclusión de los resultados: en el distrito de Tumbes, la Mypes del sector comercio, rubro venta de equipos de tecnología, el 40% no cuenta con normativas destinadas al control de calidad dentro de su empresa, debido a desconocimiento de normas estandarizadas (ISO 9001), asimismo desconocen si los

insumos que adquieren cuentan con certificaciones de calidad, por lo que no se lleva un eficiente registro de este proceso, de igual forma un 20% de sus empleados no está capacitado para identificar problemas de productividad en la empresa, debido a que el mismo porcentaje percibe una falta de comunicación interna.

**Palabras claves.**

Calidad, capacitación y MyPes.

**ABSTRACT**

The present research work, "CHARACTERIZATION OF THE QUALITY MANAGEMENT AND TRAINING OF THE MYPES OF THE SECTOR COMMERCE, SALE OF EQUIPMENT OF TECHNOLOGY, IN THE DISTRICT OF TUMBES, 2017", had as a general problem What is the characterization of the quality management and training in MyPes of the commerce sector, sales item of technology equipment, in the district of Tumbes, 2017 ?, in which the general objective of the research is to describe the characterization of quality management and training of MyPes sector trade sector sale of technological equipment in the district of Tumbes, 2017, by which was determined through the research study.

The research was of descriptive type, qualitative research level and non-experimental design, for which a population 10 stores selling technology equipment was used, to which a structured questionnaire will be applied through the survey's data sheet .

Obtaining the following conclusion of the results: in the district of Tumbes, the Mypes of the commerce sector, item sale of technology equipment 80% does not have an area destined to the quality control within its company, so it does not take an efficient control of this process, also 20% of its employees are not trained to identify problems of productivity of the company, due to the same percentage of lack of internal communication.

## Keywords.

Quality, training and MyPes.

## CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
DEDICATORIA.....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	4
2.1. ANTECEDENTES.....	4
2.2. BASES TEÓRICAS.....	7
GESTIÓN DE CALIDAD.....	7
CAPACITACIÓN.....	11
MYPES.....	13
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	16
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	18
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	18
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.....	19
3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	23
3.5. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	23
IV. RESULTADOS.....	25
4.1. RESULTADOS.....	25
4.2. ANALISIS DE RESULTADOS.....	33
V. CONCLUSIONES.....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	34
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	36
VIII. ANEXOS.....	36

## INDICE DE CUADROS

<b>CUADRO N° 1</b> .....	<b>26</b>
Cuentan con un área específica para la verificación de la calidad de la adquisición de dispositivos (partes).	
<b>CUADRO N° 2</b> .....	<b>26</b>
Se lleva registro histórico de los controles de calidad.	
<b>CUADRO N° 3</b> .....	<b>27</b>
Se encuentran normados los procedimientos para el control de calidad de las adquisiciones.	
<b>CUADRO N° 4</b> .....	<b>27</b>
Conoce la norma ISO 9001.	
<b>CUADRO N° 5</b> .....	<b>27</b>
Conoce si las empresas proveedoras de dispositivos (partes) tiene certificación ISO 9001.	
<b>CUADRO N° 6</b> .....	<b>28</b>
Los productos que ofrece cuentan con garantía.	
<b>CUADRO N° 7</b> .....	<b>28</b>
Existen procedimientos normados para le ejecución de la garantía de sus productos en ventas.	
<b>CUADRO N° 8</b> .....	<b>28</b>
Lleva un registro de los productos cuya garantía ha sido ejecutada.	
<b>CUADRO N° 9</b> .....	<b>29</b>
Lleva un registro de la satisfacción de su clientela.	
<b>CUADRO N° 10</b> .....	<b>29</b>
Estaría dispuesto a invertir en una certificación de calidad para su empresa.	
<b>CUADRO N° 11</b> .....	<b>29</b>
Como califica el programa de capacitación de personal de la empresa en materia tecnológica.	

<b>CUADRO N° 12</b> .....	<b>30</b>
Como califica los métodos de capacitación brindados por la empresa en materia tecnológica.	
<b>CUADRO N° 13</b> .....	<b>30</b>
Como califica su avance en conocimientos tecnológicos desde que ingreso a la empresa.	
<b>CUADRO N° 14</b> .....	<b>31</b>
Como califica el rol de la empresa en su nivel de aprendizaje en cuanto a sus funciones.	
<b>CUADRO N° 15</b> .....	<b>31</b>
Como califica la satisfacción de los clientes en cuanto a sus orientaciones tecnológica.	
<b>CUADRO N° 16</b> .....	<b>32</b>
Cree que su adiestramiento en el puesto que ocupa en la empresa es.	
<b>CUADRO N° 17</b> .....	<b>32</b>
Como califica la comunicación interna en la organización.	
<b>CUADRO N° 18</b> .....	<b>32</b>
El desarrollo de capacitaciones orientadas a brindar un mejor servicio es.	
<b>CUADRO N° 19</b> .....	<b>33</b>
Como califica el sistema de identificación de problemas en la productividad de la empresa.	
<b>CUADRO N° 20</b> .....	<b>33</b>
Como califica el sistema empleado para identificar logros personales en la organización.	



## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo denominado **CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE EQUIPOS DE TECNOLOGÍA, EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2017**. La presente investigación proviene de las líneas que han sido asignadas por la escuela profesional de Administración y comprende el campo disciplinario de promoción de las MyPes.

Las unidades económicas materia del trabajo, son MyPes del distrito de Tumbes, dedicadas entre otras actividades al rubro venta de equipos de tecnología. En el distrito de Tumbes se han identificado que existen diez (10) Mypes dedicadas a este rubro, objeto de la investigación, el estudio parte del problema de la calidad de los productos que aquellas empresas del distrito de Tumbes le ofrecen a cada uno de sus clientes, en donde se pretende investigar ¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y capacitación en MyPes del sector comercio, rubro ventas de equipos de tecnología, en el distrito de tumbes, 2017? Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación: “Describir la caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MyPes sector comercio rubro venta de quipos tecnológicos en el distrito de Tumbes, 2017”, para posteriormente determinar las características que ayuden a la competitividad de la calidad en el mercado.

Teniendo claro que las empresas en el rubro venta de equipos de tecnología, necesitan mejorar la calidad de su servicio y reforzar las capacidades de sus colaboradores, con el fin de poder cubrir las necesidades de cada uno de sus clientes, ya que si los productos y el servicio que ofrece son de excelente calidad, las utilidades, la participación en el mercado y el crecimiento se verán reflejados en sus indicadores.

Coya, H. A. (2013). “La gestión de la calidad se refiere al énfasis que pone toda la organización en la calidad, desde el inicio de la cadena de abastecimiento hasta el consumidor, con el fin de dirigir, organizar, planificar y controlar la organización bajo un enfoque sistémico para lograr la excelencia en todos los aspectos de los productos y servicios que son importantes para el cliente.”

Huamani, P. T. (2012). “la Gestión del Conocimiento es la gestión de los activos intangibles que tiene una organización para añadirle valor. Tales activos intangibles lo conforman: el capital humano, representado por el conjunto de conocimientos y capacidades de sus trabajadores; por aquellos conocimientos acumulados por la empresa en el tiempo de su existencia que se manifiesten en su know-how, patentes, marcas, etc.; y por el conjunto de relaciones que mantienen con el exterior, principalmente clientes, proveedores y otros agentes económicos, etc.”

En el presente proyecto de investigación se determinará ¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y capacitación en MyPes del sector comercio, rubro ventas de equipos de tecnología, en el distrito de Tumbes, 2017?

Asimismo se busca como objetivo general describir la caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MyPes sector comercio rubro venta de quipos tecnológicos en el distrito de Tumbes, 2017.

Teniendo presente que para lograr dicha meta se deberá tener en cuenta los siguientes objetivos específicos:

- Analizar el control de la adquisición de dispositivos en relación a gestión de calidad en MyPes, sector comercio rubro venta de quipos tecnológicos en el distrito de Tumbes, 2017.
- Identificar la existencia de un sistema de control de calidad en el proceso de garantía del producto de las MyPes sector comercio rubro venta de quipos tecnológicos en el distrito de Tumbes, 2017.
- Analizar si los trabajadores tienen acceso a capacitación en relación a la tecnología, en las MyPes sector comercio rubro venta de quipos tecnológicos en el distrito de Tumbes, 2017.
- Describir la influencia del adiestramiento en la mejora de las MyPes, sector comercio, rubro venta de quipos tecnológicos en el distrito de Tumbes, 2017.

Nuestra indagación busca re orientar la conciencia de los emprendedores, a fin de buscar un desarrollo sostenible en las MyPes, basado en la gestión de calidad y la capacitación, con el objetivo de buscar darle valor agregado a los productos y alcanzar estándares internacionales de calidad que nos permitan ampliar el mercado.

Asimismo es conveniente porque permitirá identificar y describir cuales son las causas directas que caracterizan mis variables, gestión de calidad y capacitación, en MyPes en el sector comercio, del rubro venta de equipos de tecnología en el distrito de Tumbes; el estudio servirá para desarrollar de manera eficaz y eficiente la problemática que aqueja a dichas empresas, considerando recomendar soluciones. Es por ello que en mi investigación aportará a conocer cada una de las características de las variables investigadas. Por lo que el presente trabajo beneficiará a los microempresarios para que puedan considerar e identificar la aplicación correcta de sus dimensiones en sus variables.

Este proyecto de investigación llenará el vacío del conocimiento respecto a la trascendencia que tienen las variables cuantitativas de gestión de calidad y capacitación, y permitirá a otros investigadores acceder a mi información como antecedente.

Para el desarrollo se utilizará se utilizará metodología de tipo no experimental, utilizando la técnica de la entrevista y utilizando herramientas como la encuesta y la bibliografía.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. ANTECEDENTES

En el año 2012, la **Fundação Armando Alvarez Penteado**, publico el volumen 10 de su “Revista de Economía & Relações Internacionais” (ISSN 1677-4973), donde la Doctora Lydia Arbaiza desarrolla el tema: “Situación y política económica de la MyPe informal peruana”.

En la misma indica que “Las políticas clásicas de solución planteadas hasta el momento, han quedado como esfuerzos aislados, a falta de una planeamiento de acción estratégica integral. Las políticas alternativas de solución deben basarse en la integración económica de las MyPes, sobre todo informales, con empresas formales de mayor envergadura”; aquí se planea una problemática en las políticas económicas del Estado, debiendo hacer cambios y direccionar los recursos y esfuerzos en materia de desarrollo económico hacia la implementación de esquemas planificados que puedan servir de modelos a las MyPes.

Asimismo en la búsqueda de antecedentes para el presente trabajo de investigación se encontró el volumen 7 de la publicación “Global Conference on Business and Finance Proceedings” (ISSN 1941-9589) publicada el 22-25 de Mayo del año 2012, por **The Institute for Business and Finance Research**, donde la Dra. Graciela Vidal Carbajal expone el tema: “Margen de Ineficiencia de las MyPes: Rol de la Capacitación del RRHH y Marketing Estratégico”.

En dicha publicación manifiesta que “Para solucionar el problema que se suscita en los fracasos de emprendimiento, deberá hacerse un óptima planificación de capacitación que considere la elaboración, ejecución y evaluación del Plan Estratégico, Plan de Marketing y Plan de Negocios. Es imprescindible ejecutar este, antes del desarrollo del emprendimiento para así, fortalecer la formación, enseñarles a buscar oportunidades de negocio y nichos de mercado, tener aptitudes, perseverancia, visión, capacidad de gestión y entendimiento de los índices económicos, etc., de los/las emprendedores. Para ello, se sugiere el diseño de un modelo de capacitación funcional para el campo de los emprendimientos” esto debido a que muchas de las MyPes nuevas fracasan al primer año

y algunos logran sostenerse apenas, mediante un escaso margen de ganancias. De igual forma no indica que “La capacitación es un conjunto de técnicas que se utilizan para optimizar el desenvolvimiento laboral y personal de un emprendedor/a. Perfecciona a la persona en su auto-empleo, antes o durante su puesto de trabajo, ayudando a mejorar el desempeño y desarrollo personal” por lo que podemos deducir que el desarrollo consiste en descubrir el potencial oculto que tienen las MyPes y cultivarlo para mejorar su rendimiento laboral. Además, la capacitación les permite mantener la competitividad de la empresa en un mercado altamente globalizado y enfrentarlo de la mejor manera posible.

La **Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas**, publica el año 2014 el Repositorio Académico: “Propuesta de modelo en gestión de calidad para una asociación de MyPes del sector metal metálico peruano que permite aumentar la productividad”, elaborado por el hoy Ing. Humberto Alfredo Niebuhr Coya, quien conceptualiza que “la gestión de calidad se refiere al énfasis que pone toda la organización en la calidad, desde el inicio de la cadena de abastecimiento hasta el consumidor, con el fin de dirigir, organizar, planificar y controlar la organización bajo el enfoque sistémico para lograr la excelencia en todos los aspectos de los productos y servicios que son importantes para el cliente”, por lo que el Estado y las MyPes forman parte de un plan de desarrollo económico que debería poner interés extremo en la calidad, e implementar su gestión por medio de sistemas administrativos viables.

Asimismo la gestión de calidad impulsa la búsqueda de estrategias que mejoren la competitividad, con el objetivo alcanzar los objetivos o posicionamiento, dentro de la gama de empresariado de nuestro país, generando competencia y mejoras sustanciales.

De igual forma la **Gerencia para el Desarrollo, de la Universidad ESAN**, presente en el mes de Abril del 2008 su “Sistema nacional de capacitación para la MyPe peruana”, elaborado por los destacados profesionales Genaro Matute, Haydeé Albuja, Luis Janampa, Renato Odar y María del Carmen Osorio.

En dicho plan se determina, que “considerando la realidad peruana y la naturaleza de las instituciones que realizan actividades para promover la capacitación de micro y pequeños empresarios, se definieron los siguientes sub sistemas: Sub sistema regulatorio, Sub sistema de apoyo y promoción, Sub sistema de proveedores de servicios de desarrollo empresarial (SDE) y Sub sistema financiero”, siendo muchas de las MyPes capacitadas

de manera desordenada, puesto que la capacitación debe darse por etapas, por ello su organización en sub sistemas, a fin de que el desarrollo sea gradual y permita la sostenibilidad de los emprendimiento.

Siendo que “según el MTPE, la competitividad de las MyPes se basa en los siguientes tres pilares: acceso al mercado, financiamiento y capacitación”, la capacitación debería ser el pilar fundamental en la competitividad de las MyPes, con el objetivo de aprovechar al máximo el financiamiento y acceso al mercado.

El 13 de Marzo del año 2009, la Agencia Andina, pública en su portal noticioso (<http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-crean-parque-industrial-fronterizo-tumbespara-apoyar-a-mype-222752.aspx>) la creación “del parque industrial fronterizo de Tumbes para apoyar a MyPes”, esto autorizado por el Gobierno Nacional de acuerdo con la Ley N° 23239, donde se declara este proyecto de necesidad y utilidad pública, así como preferente interés nacional y regional, de igual forma en la norma legal se dispone la creación del Consejo Directivo.

Luego, mediante Ordenanza Regional N° 014-2011-GOB.REG.TUMBES-CR, se crea el Consejo Regional de la Micro y Pequeña Empresa de la región Tumbes COREMYPE Tumbes, como un órgano consultivo, adscrito al Gobierno Regional de Tumbes, con el objetivo de promover el desarrollo, la formalización y la competitividad de la Micro y Pequeña Empresa, lo que brinda institucionalidad a la política regional de aplicar estrategias, proyectos o actividades con el objetivo de impulsar las MyPes en la región Tumbes.

Asimismo en el año 2017 se publica en el repositorio de la universidad católica los ángeles de Chimbote, la tesis “**caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de retención del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de equipos de uso doméstico (partes, piezas y equipos informáticos) del distrito de Huaraz, 2015**” cuyo autor, Luis Yordan Aguilar Flores, concluye que “Las empresas que aplican una buena gestión de la calidad bajo el enfoque de la retención del personal siguen prosperando en el mercado”.

De igual forma el repositorio de la universidad católica los ángeles de Chimbote, publica en el año 2016 la tesis: “**caracterización del financiamiento y la capacitación de las mypes del sector servicio, rubro restaurantes de la av rosa toro (cuadra 3-9) en el distrito del San Luis, provincia y departamento de lima, periodo 2014-2015**” elaborada por Víctor Antonio Cruz Huamán, quien concluye que: “La totalidad de las MYPES ha mejorado las capacidades de sus empleos después de la capacitación y considera la misma como una inversión”.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### GESTIÓN DE CALIDAD

La calidad inicialmente se relacionó con las acciones de inspección, puesto que el objetivo era comprobar la conformidad del producto con respecto a un estándar de calidad; en el sector empresarial se utilizaba estilos de gestión basados en los principios de la organización científica del trabajo (F.W. Taylor). Posteriormente se dio paso al control estadístico de la calidad, extendiendo los métodos de control a todas las fases de producción. Sin embargo pronto se comprobó que el control de calidad no siempre era efectivo para determinar causales de no-calidad (Shewhart WA.), ahora se buscaba un método para prevenir la no-conformidad y aumentar la productividad. Así nacen las normas ISO de la serie 9000, cuyo enfoque de la calidad pase de la detección a la prevención (Senlle A., Stoll G.). Bajo esta premisa el concepto de calidad total no tardaría en desarrollarse, incorporando a cada una de las fases del proceso y extendiéndolo al personal.

Por su parte en el sector servicios, la calidad pasó a ser definida como la diferencia entre lo que el cliente desea y lo que percibe (Cardozo R.); esta nueva visión de calidad basada en el cliente, supone un paso más allá en el concepto de calidad total, esto es el origen del mejoramiento continuo de la calidad. La gestión de calidad es entendida hoy en día como una fuente para el desarrollo personal y profesional de quienes integran una organización. Así tenemos hoy en día la conocida trilogía de la calidad, de J. Juran, que estudia la planificación, control y mejora de la calidad, aplicando estrategias la una correcta gestión de calidad (Ovretveit J.)

Las exigencias de los mercados, cada vez más competitivos y dinámicos, obliga a las empresas a realizar el seguimiento permanente de sus procesos. No es suficiente solo con producir, hay que revisar, analizar y mejorar; para lograr estos objetivos es importante contar con sistemas de gestión de calidad, que son medidas adoptadas al interior de una organización para establecer posibles fallos u obstáculos a la hora de optimizar la calidad de un producto.

- Ventajas:
  - Dentro de las ventajas que podemos enunciar en cuanto a los sistemas de gestión de calidad, la primera de ellas y más importante es la **optimización de los procesos**, lo cual se logra a través de sanear o refinar los objetivos generales de la organización, sabiendo que todas las fases de la producción están articuladas con el objetivo de cumplir con nuestras metas.
  - Otro punto alto en las mejoras de la gestión de calidad es la **optimización de la organización interna**, ya que al aplicar métodos de comunicación más

eficaces, haciendo más claras las responsabilidades de cada una de las áreas inmersas en los procesos.

- Un programa de gestión de la calidad permite la incorporación de variantes y alternativas, adaptándose a la coyuntura situacional del momento, teniendo una adecuada **flexibilidad ante el cambio**, obteniendo mayores aportes para el logro de los objetivos.
  - Y al ser integrales, la mejora de la gestión de calidad al ser planificada, **promueve el trabajo en equipo**, puesto que promueve la intervención directa de todas las áreas.
  - Como ventajas colaterales tendremos un **producto mejor elaborado**, con el cumplimiento de estándares de calidad.
  - Esto logrará **reforzar la confianza de nuestra clientela**, creando una relación de fidelidad.
- Desventajas:
    - Si podemos indicar alguna desventaja sería la **resistencia en la implantación** de un método de gestión de calidad, debido a que por generar indicadores para medir la eficiencia y eficacia, son vistos como programas de control de la parte estratégica.

## CLASES

- **Modelo de la Norma ISO 9000**

Su fundamento está basado en ocho principios de gestión de calidad, que tiene como objeto conducir a una empresa al éxito, siguiendo un proceso minucioso:

- Se enfoca en la clientela.
- Incentivar el liderazgo.
- Compromiso de los empleados.
- Objetivos enfocados en los procedimientos.
- Direccionar el sistema para una buena gestión.
- Mejoramiento continuo de los procedimientos.
- Resultados derivados de hecho, para la toma de decisiones. - Buscar el beneficio mutuo con el proveedor.



Ahora indicaremos los pasos a seguir para la implementación de un programa en gestión de calidad basado en este modelo:

- Paso 1.- El diagnóstico inicial, puesto que es fundamental conocer la situación actual de la organización para poder determinar el punto de partida. Aquí identificaremos cuales son los procesos principales de la empresa, analizaremos sus políticas de calidad, luego estableceremos que necesidades de formación tenemos y la disponibilidad de recursos, de igual forma indicaremos que métodos de medición, indicadores y objetivos estamos utilizando. El resultado de este primer paso debe plasmarse en un **informe de diagnóstico**.
- Paso 2.- Establecer un plan para el desarrollo del programa de gestión de calidad, que forma parte de planeación de nuestro sistema donde elaboraremos un cronograma de trabajo indicando fechas, responsables y plazos, asimismo estructurar la organización para su implantación, delegando responsabilidades y conformando grupos para las actividades, dando como resultado de este segundo paso la **planificación ratificada y el calendario de actividades**.
- Paso 3.- Elaboración de la documentación del sistema de control de calidad, donde se generaran los registros necesarios para documentar el correcto funcionamiento del sistema, debiendo coordinarse con los responsables de cada parte del proceso para desarrollar de manera conjunta y tomando en cuenta sus aportes, con el objetivo de lograr un formato homogéneo y sencillo. El resultado de esta fase será establecer la **base documental del sistema**, donde resaltan el manual de calidad, el mapa de procesos, los procedimientos del sistema, registros, etc.
- Paso 4.- Implantación del sistema de gestión de calidad, donde ejecutaremos lo establecido en el plan de desarrollo, el resultado de esta etapa será la puesta en marcha del sistema con la generación de registros, conocimiento del mismo y participación.
- Paso 5.- La **revisión y auditoria**, que nos permitirá comprobar el grado de cumplimiento real que tenemos en la empresa, tanto en la organización como en los procedimientos y la inclusión de ajustes necesarios para su correcto funcionamiento; esto nos permitirá **asegurarnos del cumplimiento de los requisitos** del sistema de gestión de calidad que hemos establecido.

- Paso 6.- La **certificación**, si la consideramos necesaria, que es solicitada a la entidad certificadora y está basada en el estudio de la documentación y auditoría a nuestra organización, seguidamente de presentar un plan de acciones correctoras se tiene la aprobación de la certificación, firma de contrato y su **emisión**.

- **Modelo europeo EFQM**

EFQM, Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management), creada en 1988 con el objetivo de impulsar la excelencia de las organizaciones europeas y mejorar su competitividad, incrementando su proyección internacional, su método está basado en el concepto de calidad total, teniendo como premisa el impacto en la sociedad y la satisfacción de los trabajadores y clientela, lo que se logra con el liderazgo que promueven las estrategia, la organización del recursos humano, los insumos y los procedimientos hacia el logro de la calidad de los resultados de las organizaciones, siendo su objetivo ayudar a las organizaciones a conocerse mejor así mismas, mejorando su funcionamiento. Los conceptos fundamentales de este modelo son los siguientes:

- Orientación al cliente.
- Relaciones de sociedad con proveedores.
- Desarrollo y compromiso de personas.
- Procesos y hechos.
- Mejora continua e innovación.
- Liderazgo y coherencia de los objetivos.
- Ética y responsabilidad.
- Orientación hacia los resultados.

Este modelo proporciona una herramienta que no es normativa ni prescriptiva (no dice como hay que hacer las cosas) respetando así las características de cada empresa y la experiencia de sus miembros, esto facilita la autoevaluación, con el objeto de usar la misma para comparar la evolución de nuestra organización con otras instituciones.

- **Modelo ONG con Calidad**

Promovida por distintas ONG's españolas, recientemente se ha editado la guía para su implementación que consiste básicamente en consejos prácticos para que las organizaciones puedan introducirse en el mundo de la gestión de calidad.

A continuación presentamos un esquema grafico de los pasos seguir para su implementación (Figura N° 01), donde podemos establecer el orden que debemos seguir para realizar un proceso de mejoras en la calidad basados en la autoevaluación previa.

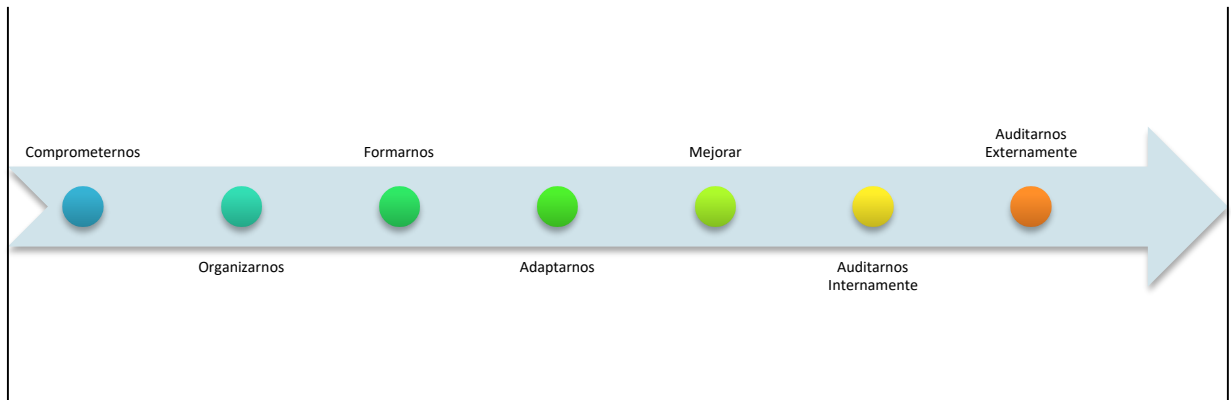


Figura N° 01

## CAPACITACIÓN

Tapaco (2010) en su blog “Capacitación empresarial efectiva” indica: “Capacitarse es la mejor forma de hacer”, por lo que se deduce que la satisfacción de las necesidades de la empresa son el objeto de la capacitación, por lo que estas tiene que incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, esto forma parte de un proceso de cambio, crecimiento y adaptación.

La capacitación es, en todo sentido, una iniciativa de cambio, y de ventaja en la producción, siempre que cumpla con el objetivo de ser social ayudando a descifrar las insuficiencias de una organización (Gore E., 1998). Asimismo el concepto capacitación, es mencionado al referirse a los esfuerzos iniciales de una empresa para desarrollar el aprendizaje de sus colaboradores, y se direcciona hacia los objetivos de cumplimiento a plazos cortos (Bohlander G., 1992)

Actualmente la capacitación se está direccionando hacia una nueva era, que busca mejorar la competitividad en las organizaciones (Dessler, 1994. P. 238), por lo que forma parte importante de toda organización, en esta nueva noción, Siliceo nos dice que “los más importantes es el tema de la educación en la empresa. La capacitación y desarrollo que se aplican a las organizaciones deben concebirse como modelos de educación, a través de los cuales es necesario primero formar una cultura de identidad empresarial, basada en valores sociales de productividad y calidad en las tareas realizadas”.

Asimismo es importante que la capacitación sea percibida como un elemento de la cultura organizacional de la empresa, es decir, como un procedimiento sistemático y continuo,

que debe adoptarse por la totalidad de elementos que conforman la empresa, con el objeto de lograr un mejoramiento constante de los resultados.

- Ventajas:
  - Lo más importante es que **busca aumentar el rendimiento laboral** de los empleados, ya que esto adquirirán conocimientos que intervendrán directamente en el desarrollo de sus funciones.
  - Asimismo **incentiva la labor de las áreas de la compañía**, por medio de la sana competencia, ya que el ser humano tiene el sentimiento inherente de ser el mejor en lo que hace.
  - **Crea redes de trabajo**, permitiendo alinear los objetivos de la empresa con todas las áreas, ya que podemos planificar el inicio y fin de cada proceso por determinado sector de la línea de producción, definiendo límites de las responsabilidades.
  - **Mejora el clima organizacional**, teniendo bien definidas las funciones de cada uno de los colaboradores, por lo que cada miembro ejerce una actividad a cabalidad, sin entorpecer las labores de los demás.
  - **Aumenta la satisfacción de los empleados**, no solo a nivel laboral, sino personal, muchas veces incentivándolos a escalar en su ámbito profesional con el fin de superación, lo que redundará en un aprovechamiento de los adiestramientos por parte de la organización.
  
- Desventajas:
  - Una mala aplicación de un proceso o sistema de capacitación podría tener desventajas en cuanto a los tiempos perdidos y costos, por lo que debe adecuarse una correcta organización previa al adiestramiento del personal, ya que se busca comprometerlos con la empresa y hacerles ver los beneficios de que se ejecute un plan de capacitaciones.

## TIPOS O CLASES

En síntesis a lo investigado, la capacitación puede darse en tres grupos o etapas, con objetivos diversos, dependiendo de lo que la organización requiera.

- **Capacitación para el trabajo**

Este tipo de capacitación está dispuesta para los miembros de una organización que van a desempeñar una **nueva actividad**, en algunas instituciones se deslinda de documentación institucional como compendios o manuales de funciones. Asimismo puede darse según dos finalidades:

- Capacitación de pre ingreso.- realizada con fines de selección y tiene por objeto brindar al nuevo personal las habilidades, conocimientos o destrezas que se necesitan para cubrir un nuevo puesto laboral.
- Capacitación de inducción.- La cual consta de una serie de actividades que buscan integrar a un candidato al puesto laboral a su nuevo grupo.

- **Capacitación promocional**

Que busca brindar al trabajador la oportunidad de alcanzar un puesto de mayor nivel jerárquico, y es aplicado en base a estrategias empresariales que buscan la mejora de una determinada área u objetivo.

- **Capacitación en el trabajo**

Encaminada a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores, con el objetivo de lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa; este tipo de capacitación busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión a largo plazo.

## **MYPES**

MyPes (Micro y Pequeña Empresa), que representa la empresa formada por una persona natural o jurídica, cuya gestión empresarial u estructuración está contemplada en el régimen legal vigente, y tiene como premisa el desarrollo de actividades lucrativas.

Las MyPes presentan características específicas dentro del régimen tributario y de la normativa laboral del Estado (Cuadro N° 01), las cuales se encuentran enmarcadas en el

Decreto Legislativo N° 1086, “Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa”.

<b>Régimen Tributario</b>	<b>Régimen Laboral</b>
Ventas Anuales hasta un máximo de 150 UIT.	Contratación de Personal de 01 hasta 10 empleados.

Tabla N° 01 – Características de las MyPes

En la actualidad las MyPes representan un sector muy importante dentro de la economía del país, sobre todo del sector productivo, de forma que las Micro empresas representan el 95.9% de los establecimientos de comercio, según lo detallan datos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, lo que genera el 45% del Producto Bruto Interno (PBI), ya que brindan empleo al 80% de la Población Económicamente Activa (PEA).

Además de estos datos estadísticos, podemos identificar otras bondades que logra, para el país, el desarrollo de las MyPes, como son:

- Proporcionar puesto de trabajo.
  - Recudir la pobreza.
  - Desarrollar el sector privado.
  - Mejorar la economía por medio de la eficiente distribución del ingreso.
  - Aportan en el crecimiento económico, mediante el ingreso nacional.
- 
- Ventajas:
    - Aportan a la productividad global.
    - Ayudan a la movilidad social.
    - Dinamizan la economía.
    - Permiten el equilibrio regional.
    - Evitan la concentración, al desarrollarse en diversas regiones del país.
    - Desarrollan empleos nuevos.
    - Ayudan a la satisfacción de la demanda interna.
    - Equilibran la sociedad, reduciendo brecha de pobreza.
    - Tiene alta proyección de progreso, al tener mucha posibilidad de crecimiento.
    - Se presentan como proyectos innovadores y creativos.
  
  - Desventajas:

- Son sensibles a entornos negativos, lo que las hace volátiles.
- La mayoría no cuentan con información, lo que las limita.
- El volumen de producción es bajo.
- Retraso tecnológico por falta de interés en mejorar.
- Problemas al acceso financiero.
- Presentan carencia de estrategias para desarrollar su crecimiento y la calidad de su producción.
- Dificultades en su gestión.
- Crecimiento no planificado.
- Falta de organización y planes de capacitación que eleven su destreza calificada.

## TIPOS O CLASES

Según Jesús Aguilar (1994) se considera tres tipos de MyPes, en base a su desarrollo y potencialidades de crecimiento:

- **MyPes de Sobrevivencia.**

Cuya característica principal es la informalidad, el emprendedor hace indistinto uso de los ingresos y de la producción, no lleva una contabilidad técnica, por lo que muchas veces confunde los ingresos con el capital. No presentan estrategias para desarrollar calidad y competitividad. Su objetivo principal es la obtención de dinero.

- **MyPes de Subsistencia.**

Definida como aquellas empresas que tiene por objetivo la recuperación de la inversión, contemplado dentro de sus ingresos la remuneración de las actividades de producción.

- **MyPes en Crecimiento.**

Son empresas que implementan métodos de planificación de la inversión, mediante asesorías financieras, con el objetivo de aumentar su capital y expandir su mercado, estas empresas son las que generan mayor empleo y planifican su crecimiento con el objetivo de llegar a ser empresas.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **DEFINICIÓN DE MYPE:**

La Ley N° 28015, define como micro y pequeña empresa una unidad económica constituida por una persona natural o persona jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicio.

### **CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPES:**

#### **Micro Empresa**

- Hasta 10 trabajadores.
- Ventas anuales hasta 150 UIT's.

#### **Pequeña Empresa**

- Hasta 100 trabajadores.
- Ventas anuales hasta 1700 UIT's.

### **IMPORTANCIA DE LAS MYPES:**

Según Nathan Associates Inc. (2009). Sin duda que el rol de las micro y pequeñas empresas (MYPE) es crucial en todas las economías:

En Perú las MYPE representan el 98.3% del total de empresas existentes en el país (94.4% micro y 3.9% pequeña), pero el 74% de ellas opera en la informalidad. El grueso de las MYPE informales se ubica fuera de Lima, generan empleo de mala calidad (trabajadores familiares en muchos casos no remunerados) con ingresos inferiores a los alcanzados en las empresas formales similares. Además, las MYPE aportan aproximadamente el 47% del PBI del país y son las mayores generadoras de empleo en la economía, aunque en la mayoría de los casos se trata de empleo informal. Si concentramos la atención en el desarrollo exportador del país, de las 6,656 empresas exportadoras, el 64% de ellas son Mype, pero sobre el valor total exportado por el Perú, que para el 2009 se estimó en US\$27,800 millones, las MYPE sólo representan el 3%. El Estado debe tomar un rol protagónico en la búsqueda del crecimiento, se debe buscar la modernización tecnológica



al alcance de la Mype para aumentar la productividad, rentabilidad y la integración comercial.

#### DEFINICION DE CAPACITACIÓN.

Capacitación es la actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones, puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, esto es, en tiempo y en forma. (García, 2011) en las MYPE es necesario y prioritario la capacitación programada para lograr competitividad Según Chiavenato capacitación es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.

#### DEFINICION DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Gestión de Calidad, se refiere a la implementación de un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados, es decir una estrategia completa por la cual una compañía entera usa todos los recursos para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad, costo y plazo. Se debe desarrollar un "espíritu de calidad" y todos deben compartirlo para que la gestión de calidad total tenga éxito.

#### SEGÚN LA NORMA ISO. (2010)

ISO 9000: Contiene las directrices generales para el uso de la serie de normas para el aseguramiento de la calidad. Indican la forma de establecer un entorno de calidad total, abarcando la administración de calidad, la política de calidad y la forma de fijar un sistema de calidad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de diseño para este estudio cuantitativo de acuerdo a las características de las variables gestión de calidad y capacitación será no experimental.

#### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **POBLACIÓN**

La población a estudiar está conformada por 10 MyPes del sector comercial, rubro ventas de equipos de tecnología, en el distrito Tumbes, las mismas que se visitaron y fueron identificadas mediante recorridos por el distrito de Tumbes y de la base de datos del registro nacional de proveedores, determinándose empresas que vendieron equipos de tecnología para las entidades del estado, las mismas que en muchos casos ya no existen, pues fueron creadas para un fin y tiempo específico.

##### **MUESTRA**

La muestra es de tipo no probabilístico ya que se tomará la totalidad de la población.

### 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Calidad	Se refiere a la implementación de un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados, es decir una estrategia completa por la cual un compañía entera usa todos los recursos para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad	Las dimensiones: conocimiento de normativas de gestión de calidad y de las certificaciones de calidad, se medirán con los indicadores que cada uno posee, mediante la utilización de la técnica de la encuesta e instrumento del cuestionario.	Conocimiento de gestión de calidad	Espacio apropiado	Cuentan con un área específica para la verificación de la calidad de la adquisición de dispositivos (partes).	Nominal (SI/NO)
				Nivel de registro de controles de calidad	Se lleva registro histórico de los controles de calidad.	Nominal (SI/NO)
				Porcentaje de garantía post venta	Los productos que ofrece cuentan con garantía	Nominal (SI/NO)
				Nivel de registro de ejecución de garantía	Lleva un registro de los productos cuya garantía ha sido ejecutada	Nominal (SI/NO)
				Nivel de procedimientos normados	Existen procedimientos normados para le ejecución de la garantía de sus productos en ventas	Nominal (SI/NO)

			Conocimiento de certificación de calidad	Nivel de normativas de calidad	Se encuentran normados los procedimientos para el control de calidad de las adquisiciones	Nominal (SI/NO)
				Nivel de registro de satisfacción	Lleva un registro de la satisfacción de su clientela	Nominal (SI/NO)
				Conocimiento de normas ISO 9001	Conoce la norma ISO 9001	Nominal (SI/NO)
				Conocimiento de adquisiciones garantizadas	Conoce si las empresas proveedoras de dispositivos (partes) tiene certificación ISO 9001	Nominal (SI/NO)
				Inversión	Estaría dispuesto a invertir en una certificación de calidad para su empresa	Nominal (SI/NO)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
Capacitación	Actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente que	Las dimensiones: conocimiento de normativas de gestión de calidad y de las	Capacitación personal laboral	Nivel de enseñanza	Como califica el programa de capacitación de personal de la empresa en materia	Likert

tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones, puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, esto es, en tiempo y en forma

certificaciones de calidad, se medirán con los indicadores que cada uno posee, mediante la utilización de la técnica de la encuesta e instrumento del cuestionario.

		tecnológica	
	Metodología	Como califica los métodos de capacitación brindados por la empresa en materia tecnológica	Likert
	Nivel de aprendizaje	Como califica su avance en conocimientos tecnológicos desde que ingreso a la empresa	Likert
	Nivel de aprendizaje	Como califica el rol de la empresa en su nivel de aprendizaje en cuanto a sus funciones	Likert
	Nivel de Desempeño	Cree que su adiestramiento en el puesto que ocupa en la empresa es ...	Likert
Efectos en la organización	Nivel de organización	Como califica la comunicación interna en la organización	Likert

				Capacitación orientada al cliente	El desarrollo de capacitaciones orientadas a brindar un mejor servicios es ...	Likert
				Problemas de productividad	Como califica el sistema de identificación de problemas en la productividad de la empresa	Likert
				Identificación de logros	Como califica el sistema empleado para identificar logros personales en la organización	Likert
				Atención al cliente	Como califica la satisfacción de los clientes en cuanto a sus orientaciones tecnológica	Likert

### 3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### TÉCNICAS

Las técnicas a utilizar son la encuesta y la búsqueda bibliográfica, las cuales permitirán obtener resultados fidedignos y veraces para la obtención de los resultados.

#### INSTRUMENTOS

El instrumento a utilizar en el proyecto de investigación será el cuestionario, el cual está conformado por 10 interrogantes, además de la aplicación de la técnica de observación directa, la cual permite identificar las características de los encuestados.

### 3.5. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	PLAN DE ANÁLISIS
¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y adiestramiento de las MyPes del sector comercial, rubro ventas de equipos de tecnología, en el distrito Tumbes, 2017?	Analizar el control de la adquisición de dispositivos en correlación a gestión de calidad de MyPes del sector comercio rubro venta de quipos tecnológicos en el distrito de Tumbes, 2017.	Gestión de Calidad	La población de estudio está conformada por 10 MyPes del sector comercial, rubro ventas de equipos de tecnología, en el distrito	Word 2010.
	Identificar la garantía del producto respecto a la gestión de calidad de las MyPes sector comercio rubro venta de quipos tecnológicos en el distrito de Tumbes, 2017.			Excel 2010.
				Chrome
				Microsoft Edge

	<p>Describir la influencia del adiestramiento en la capacitación de las MyPes sector comercio rubro venta de quipos tecnológicos en el distrito de Tumbes, 2017.</p>	<p>Capacitación</p>	<p>Tumbes</p>	<p>PowerPoint 2010</p>
	<p>Analizar los niveles de conocimiento tecnológico y acceso a la actualización en relación al adiestramiento de MyPes del sector comercio, rubro venta de quipos tecnológicos en el distrito de Tumbes, 2017.</p>			



## IV. RESULTADOS

### 4.1. RESULTADOS

#### RESPECTO A LA GESTION DE CALIDAD

CUADRO N° 1

¿Cuentan con un área específica para la verificación de la calidad de la adquisición de dispositivos (partes)?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 80% de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, cuenta con área para la verificación de la calidad de la adquisición de dispositivos (partes).

CUADRO N° 2

¿Se lleva registro histórico de los controles de calidad?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 80% de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, lleva registro histórico de los controles de calidad.

### CUADRO N° 3

¿Se encuentran normados los procedimientos para el control de calidad de las adquisiciones?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: En el 60% de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, se encuentran normados los procedimientos para el control de calidad de las adquisiciones.

### CUADRO N° 4

¿Conoce la norma ISO 9001?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 60% de los encargados de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, conoce la norma ISO 9001.

### CUADRO N° 5

¿Conoce si las empresas proveedoras de dispositivos (partes) tiene certificación ISO 9001?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 60% de los encargados de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, conoce si las empresas proveedoras de dispositivos (partes) tiene certificación ISO 9001.

**CUADRO N° 6**

¿Los productos que ofrece, cuentan con garantía?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 100% de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, brinda garantía de los productos que ofrece.

**CUADRO N° 7**

¿Existen procedimientos formales para le ejecución de la garantía de sus productos en ventas?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: En el 100% de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, existen procedimientos normados para le ejecución de la garantía de sus productos en ventas.

**CUADRO N° 8**

¿Lleva un registro de los productos cuya garantía ha sido ejecutada?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	10	100%
No	0	0%

Total	10	100%
-------	----	------

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 100% de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, lleva un registro de los productos cuya garantía ha sido ejecutada.

#### CUADRO N° 9

¿Lleva un registro de la satisfacción de su clientela?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 60% de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, lleva un registro de la satisfacción de su clientela.

#### CUADRO N° 10

¿Estaría dispuesto a invertir en una certificación de calidad para su empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 70% de los encargados de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, estaría dispuesto a invertir en una certificación de calidad para su empresa.

#### RESPECTO A LA CAPACITACION

### CUADRO N° 11

¿Cómo califica el programa de capacitación de personal de la empresa en materia tecnológica?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	3	30%
Bueno	7	70%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Total	10	100%

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 70% de trabajadores de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, califica el programa de capacitación de personal de la empresa como Bueno.

### CUADRO N° 12

¿Cómo califica los métodos de capacitación brindados por la empresa en materia tecnológica?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	5	50%
Bueno	5	50%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Total	10	100%

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 50% de trabajadores de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, califica los métodos de capacitación brindados por la empresa como Excelente.

### CUADRO N° 13

¿Cómo califica su avance en conocimientos tecnológicos desde que ingreso a la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	5	50%
Bueno	5	50%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Total	10	100%

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 50% de trabajadores de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, califica su avance en conocimientos tecnológicos desde que ingreso a la empresa como Excelente.

#### CUADRO N° 14

¿Cómo califica el rol de la empresa en su nivel de aprendizaje en cuanto a sus funciones?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	3	30%
Bueno	7	70%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Total	10	100%

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 70% de trabajadores de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, califica el rol de la empresa en su nivel de aprendizaje en cuanto a sus funciones como Bueno.

#### CUADRO N° 15

¿Cómo califica la satisfacción de los clientes en cuanto a sus orientaciones tecnológica?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	0	0%
Bueno	10	100%
Malo	0	0%

Pésimo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 100% de trabajadores de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, califica la satisfacción de los clientes en cuanto a sus orientaciones tecnológica como Bueno.

#### CUADRO N° 16

¿Cree que su adiestramiento en el puesto que ocupa en la empresa es?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	2	20%
Bueno	8	80%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 80% de trabajadores de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, cree que su adiestramiento en el puesto que ocupa en la empresa es Bueno.

#### CUADRO N° 17

¿Cómo califica la comunicación interna en la organización?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	6	60%
Bueno	2	20%
Malo	2	20%
Pésimo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 60% de trabajadores de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, califica la comunicación interna en la organización como Excelente.

### CUADRO N° 18

¿El desarrollo de capacitaciones orientadas a brindar un mejor servicio es?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	0	0%
Bueno	10	100%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Total	10	100%

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 100% de trabajadores de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, piensa que el desarrollo de capacitaciones orientadas a brindar un mejor servicio es Bueno.

### CUADRO N° 19

¿Cómo califica el sistema de identificación de problemas en la productividad de la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	2	20%
Bueno	5	50%
Malo	2	20%
Pésimo	1	10%
Total	10	100%

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 50% de trabajadores de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, califica el sistema de identificación de problemas en la productividad de la empresa como Bueno.

### CUADRO N° 20

¿Cómo califica el sistema empleado para identificar logros personales en la organización?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	2	20%



Bueno	8	80%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Total	10	100%

FUENTE: AUTOR

INTERPRETACION: El 80% de trabajadores de las tiendas comercializadoras de equipos de tecnología, califica el sistema empleado para identificar logros personales en la organización como Bueno.

## 4.2. ANALISIS DE RESULTADOS

### RESPECTO A LA GESTIÓN DE CALIDAD

En el distrito de Tumbes, la Mypes del sector comercio, rubro venta de equipos de tecnología, el 40% no cuenta con normativas destinadas al control de calidad dentro de su empresa, debido a desconocimiento de normas estandarizadas (ISO 9001), asimismo desconocen si los insumos que adquieren cuentan con certificaciones de calidad, por lo que no se lleva un eficiente registro de este proceso

### RESPECTO A LA CAPACITACIÓN

De igual forma un 20% de sus empleados no está capacitado para identificar problemas de productividad en la empresa, debido a que el mismo porcentaje percibe una falta de comunicación interna.

## **V. CONCLUSIONES**

### **RESPECTO A LA GESTIÓN DE CALIDAD**

Si bien la mayoría de las tiendas de comercialización de equipos de tecnología cuentan con áreas destinadas al control de calidad de los dispositivos adquiridos, en más de la mitad no existe procedimiento formal, debido al desconocimiento de metodologías estandarizadas, lo que puede llevar a una ineficiente gestión orientada a la satisfacción del cliente.

De igual la totalidad de las MyPES cuentan con sistemas establecidos para la ejecución de garantía de los productos vendidos; pero en menos de la mitad, los encargados de las tiendas desconoce los sistemas de gestión de calidad (ISO 9000) y el mismo porcentaje desconoce si los dispositivos adquiridos a los proveedores cuentan con esta certificación

### **RESPECTO A LA CAPACITACIÓN**

Aproximadamente dos tercios de los trabajadores encuestados, ha recibido capacitación en materia de tecnología la califica como Buena, sin embargo la mitad de estos califica como Excelente los métodos de capacitación empleados por la empresa.

Existe un mínimo porcentaje de trabajadores que califica la identificación problemas de productividad en la empresa comercializadora de equipo de tecnología en el distrito de Tumbes como Mala, debido a la falta de comunicación interna para retroalimentar las metodologías instruidas en las capacitaciones.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Establecer procesos formales de control de calidad que se incluyan en las políticas de las MyPES, a fin de institucionalizarlas y que perduren en el tiempo, teniendo la opción de ser mejorables.
- Brindar actualizaciones de los sistemas de control de calidad a los encargados de las tiendas, a fin de que tomen en consideración dichas certificaciones a la hora del proceso de adquisición de dispositivos.
- Reforzar las capacitaciones en materia tecnológica de los empleados de ventas, utilizando los métodos existentes ya probados de adiestramiento.

- Mejorar la comunicación interna a fin de retroalimentar los conocimientos adquiridos en las capacitaciones, lo que permitirá identificar los problemas de productividad de la empresa.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arbaiza, L. (2009). SITUACIÓN Y POLÍTICA ECONÓMICA DE LA MYPE INFORMAL. *REVISTA DE ECONOMIA E RELAÇÕES INTERNACIONAIS*, 20.
- Carvajal, G. V. (2009). MARGEN DE INEFICIENCIA DE LAS MYPES: ROL DE LA CAPACITACIÓN. *GLOBAL CONFERENCE ON BUSINESS AND FINANCE PROCEEDINGS*, 1511.
- Castillo, M. R. (2010). DESAFÍOS DE LAS MYPE EN EL CONTEXTO DE LA GLOBALIZACIÓN. *COMPETENCIAS CLAVES PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPES*, 14.
- Coya, H. A. (2013). *PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA UNA*. CHIMBOTE: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS.
- Huamani, P. T. (2012). *LA GERENCIA DEL CONOCIMIENTO COMO FUENTE DE VENTAJA PARA*. LIMA: FAC. DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, UNMSM.
- Magallanes, C. E. (2013). *EL MODELO DE GESTIÓN DE LAS MYPES TEXTILES DEL EMPORIO*. LIMA: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES.
- María, G. M. (2009). *SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION PARA LA MYPE PERUANA*. LIMA: UNIVERSIDAD ESAN.
- Miguel, P. Y. (2010). *MODELO TECNOLÓGICO DE INTEGRACIÓN DE SERVICIOS PARA LA MYPE*. LIMA: UNIVERSIDAD ESAN.
- Peñaranda, M. A. (2014). *MODELO DE GESTION PARA LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DE LA*. PUNO: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO.
- Villafuerte, D. B. (2011). *LA INVERSIÓN EN RECURSOS HUMANOS Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS*. AREQUIPA: FONDO DE CULTURA DE LA FUNDACIÓN NUEVO MUNDO.
- Zevallos, E. E. (2011). *COMPETITIVIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES) ANTE EL*. LIMA: FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, UNMSM.

## VIII. ANEXOS

Anexo N° 01 – Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO		
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3
TITULO, CONTENIDO, INTRODUCCION			X	X											
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION					X	X	X								
MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL								X	X						
METODOLOGÍA									X						
REFERENCIAS Y ANEXOS											X	X			

Anexo N° 02 – Presupuesto y financiamiento

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (S/.)	COSTO PARCIAL (S/.)
VIATICOS				
Viáticos x 1 personas	unidad	1	50.00	50.00
BIENES DE CONSUMO				

<b>Papel Bond 75 Gramos</b>	millar	1	24.00	24.00
<b>Impresiones</b>	unidad	70	0.30	21.00
<b>Bolígrafos</b>	unidad	3	1.50	4.50
<b>Folder Manila</b>	unidad	2	1.00	2.00
<b>Grapas</b>	caja	1	4.00	4.00
<b>Tablero Sujeta Papeles</b>	unidad	1	5.00	5.00
<b>Lápiz</b>	unidad	3	1.00	3.00
<b>Papelógrafo</b>	unidad	2	0.50	1.00
<b>COSTO TOTAL</b>			<b>S/. 114.50</b>	

#### FINANCIAMIENTO

El financiamiento de lo presupuestado para el desarrollo de la investigación, se desarrollará con los recursos propios del investigador.

Anexo N° 03 – Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

CUESTIONARIO SOBRE GESTION DE CALIDAD

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan un conjunto de opciones entre las que debe ubicarse, marcando con una “X” aquella casilla que mejor represente su parecer en cuanto a su opinión sobre la GESTION DE CALIDAD.

ITEM	SI	NO
1. Cuentan con un área específica para la verificación de la calidad de la adquisición de dispositivos (partes).		
2. Se lleva registro histórico de los controles de calidad.		
3. Se encuentran normados los procedimientos para el control de calidad de las adquisiciones.		
4. Conoce la norma ISO 9001.		
5. Conoce si las empresas proveedoras de dispositivos (partes) tiene certificación ISO 9001.		
6. Los productos que ofrece cuentan con garantía.		
7. Existen procedimientos normados para le ejecución de la garantía de sus productos en ventas.		
8. Lleva un registro de los productos cuya garantía ha sido ejecutada.		
9. Lleva un registro de la satisfacción de su clientela.		
10. Estaría dispuesto a invertir en una certificación de calidad para su empresa.		



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACION

A continuación, se presentan un conjunto de opciones entre las que debe ubicarse, marcando con una “X” aquella casilla que mejor represente su opinión en cuanto a la CAPACITACIÓN.

ITEM	Excelente	Bueno	Malo	Pésimo
11. Como califica el programa de capacitación de personal de la empresa en materia tecnológica.				
12. Como califica los métodos de capacitación brindados por la empresa en materia tecnológica.				
13. Como califica su avance en conocimientos tecnológicos desde que ingreso a la empresa.				
14. Como califica el rol de la empresa en su nivel de aprendizaje en cuanto a sus funciones.				
15. Como califica la satisfacción de los clientes en cuanto a sus orientaciones tecnológica.				
16. Cree que su adiestramiento en el puesto que ocupa en la empresa es .....				
17. Como califica la comunicación interna en la organización.				
18. El desarrollo de capacitaciones orientadas a brindar un mejor servicios es .....				
19. Como califica el sistema de identificación de problemas en la productividad de la empresa.				
20. Como califica el sistema empleado para identificar logros personales en la organización.				