



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TÍTULO:**

**CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN  
DE CALIDAD DE LAS MYPES VENTAS DE PRENDAS  
DE VESTIR – TINGO MARÍA – LEONCIO PRADO –  
HUÁNUCO, 2019.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

**AUTOR:**

Bach. Anibet Meli Huerta Capcha

ORCID. 0000-0001-5781-9410

**ASESOR:**

Dr. Eduardo Anatolio Melgarejo Leandro

ORCID. 0000-0001-5458-9234

**HUÁNUCO – PERÚ  
2019**

## **TITULO DE LA TESIS.**

Capacitación y su influencia en la gestión de calidad de las MYPEs ventas de prendas de vestir – Tingo María – Leoncio prado – Huánuco, 2019.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Bach. HUERTA CAPCHA, ANIBET MELI

COD ORCID. 0000-0001-5781-9410

### **ASESOR**

Dr. MELGAREJO LEANDRO, EDUARDO ANATOLIO

COR ORCID. 0000-0001-5458-9234

### **JURADO**

Dr. BARRUETA SALAZAR, LUIS HENRRY

COD. ORCID. 0000-0002-9540-263X

### **JURADO**

Dr. DÁVILA SÁNCHEZ, EDDIE JERRY

COD. ORCID. 0000-0003-4893-3283

### **JURADO**

Mg. YESICA MIRAVAL ROJAS

COD. ORCID. 0000-0001-5126-9868

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

---

Presidente:

Dr. Barraeta Salazar, Luis Henry

---

Miembro:

Dr. Dávila Sánchez, Eddie Jerry

---

Miembro:

Mg. Miraval Rojas Yesica

---

Asesor:

Dr. Melgarejo Leandro, Eduardo Anatolio

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por concederme presentar con bienestar hasta este punto y así lograr mis propósitos, también por su eterna benevolencia y amor.

A mi hermana por ser modelo de perseverancia, tenacidad y constancia que siempre han sido inculcadas en mí, por su firmeza mostrada en cada obstáculo presentado y por su amor, a mi madre por su apoyo en todos este tiempo, por sus consejos, sus valores, por su motivación ininterrumpible que me ofrece en cada reto y logro de mi vida y ser una persona de buenos valores, pero ante todo por su amor incondicional.

## DEDICATORIA

Mi tesis lo dedico con todo mi amor y cariño a mi madre, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida me depare un futuro mejor.

A mis hermanos, amigos y demás familiares quienes con su palabra de alientos no me dejaban decaer para que siga adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

## RESUMEN

Las MYPES (micro y pequeñas empresas), actualmente desempeñan un papel muy importante en la economía no solo en Perú, sino en todos los países del mundo, porque generan más empleos que las grandes empresas o por el propio estado. Debemos tener en cuenta Teniendo en cuenta que no existen definiciones de aplicación universal para las micro y pequeñas empresas, el concepto de microempresa debe aplicarse de acuerdo con las condiciones imperantes en cada país, lo que sucede en la práctica. (Rosyleydi, 2013).

Haciendo una mirada al exterior específicamente a los países del nuevo continente (América), Tenemos que: En América Latina y el Caribe, las MYPE son los motores del crecimiento económico, por ello, es preocupación de los gobiernos de turno y de la sociedad civil en general, generar los instrumentos adecuados para apoyarlas. Estos instrumentos son fundamentalmente el financiamiento (créditos) y la capacitación empresarial. (Bernilla, 2006).

En la ciudad de Tingo María se está desarrollando desde hace muchos años y con gran auge el sector del comercio de prendas de vestir, es por ello que se decidió tomar este segmento de negocio para dilucidar las ideas acerca de cómo la capacitación que se da en estas empresas afecta la gestión de calidad de estos negocios, esto es muy importante ya que de una buena gestión empresarial, se desprenden la rentabilidad y el posicionamiento en el mercado.

Teniendo todos estos aspectos en consideración se elaboró esta investigación que se dividió o estructurado en los siguientes capítulos

I. Introducción

II. Revisión de literatura

III. Hipótesis

IV. Metodología

V. Resultados

VI. Conclusiones

Los resultados, conclusiones y recomendaciones obtenidos en la presente tesis, van a ser muy útiles tanto para las empresas ferreteras del distrito de Tocache, como también para todas las empresas del sector y sobre todo para el bagaje de conocimientos que del presente trabajo de investigación se va a aportar.

## **ABSTRACT**

The MYPES (micro and small companies), currently play a very important role in the economy not only in Peru, but in all countries of the world, because they generate more jobs than large companies or by the state itself. We must bear in mind that there are no definitions of universal application concerning micro and small enterprises, the concept of microenterprise must be applied according to the prevailing conditions in each country, which happens in practice. (Rosleydi, 2013).

Looking specifically at the countries of the new continent (America), we have to: In Latin America and the Caribbean, the MYPE are the engines of economic growth, therefore, it is the concern of the governments of the day and civil society In general, generate the appropriate instruments to support them. These instruments are fundamentally financing (credits) and business training. (Bernilla, 2006).

In the city of Tingo María, the apparel trade sector has been developing for many years, which is why it was decided to take this business segment to elucidate the ideas about how the training given in These companies affect the quality management of these businesses, this is very important since good business management yields profitability and market positioning.

Taking all these aspects into consideration, this research was elaborated, which was divided or structured in the following chapters.

- I. introduction
- II. Literature review
- III. Hypothesis
- IV. Methodology

## V. Results

## VI. Conclusions

The results, conclusions and recommendations obtained in this thesis, will be very useful both for the hardware companies of the Tocache district, as well as for all the companies in the sector and especially for the knowledge baggage that of this research work is It will contribute.

## CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	Pág. ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	Pág. iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	Pág. iv
HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA.....	Pág. v
RESUMEN Y ABSTRACT.....	Pág. vii
CONTENIDO .....	pág. xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS.....	Pág. xii
I. INTRODUCCIÓN.....	Pág. 1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	Pág. 6
III. HIPÓTESIS.....	Pág. 19
IV. METODOLOGÍA.....	Pág. 20
4.1 Diseño de la investigación.....	Pág. 20
4.2 Población y muestra.....	Pág. 21
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	Pág. 22
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	Pág. 23
4.5 Plan de análisis.....	Pág. 23
4.6 Matriz de consistencia.....	Pág. 25
4.7 Principios éticos.....	Pag 26
V. RESULTADOS.....	Pág. 30
5.1 Resultados.....	Pág. 30
5.2 Análisis de resultados.....	Pág. 49
VI. CONCLUSIONES.....	Pág. 58

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....Pág. 59

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....Pág. 60

ANEXOS.....Pág. 64

### INDICE DE CUADROS

<b>N° De Cuadro</b>	<b>Título del Cuadro</b>	<b>N° de Página</b>
01	¿Sexo?	30
02	¿Cuál es su grado de instrucción?	31
03	Cuando el personal ingresa a la empresa, ¿se le brinda un curso de inducción?	32
04	¿Existe un programa de Entrenamiento para los empleados que recién ingresan a la organización?	34
05	¿Su empresa aplica una Evaluación anual de desempeño a los empleados?	36
06	¿Para ascender de cargo se aplica una Evaluación promocional?	38
07	¿Existe un plan de capacitación anual en su empresa?	40
08	¿Cree usted que la capacitación del personal mejora la productividad su empresa?	42
09	¿Cree usted que el empleado cuanto más capacitado, brinda un mejor servicio?	44
10	¿Cree usted que los conocimientos generan una mejor calidad de servicio?	46
11	¿Cree usted que la capacitación ayuda a desarrollar las habilidades de sus colaboradores?	48

## INDICE DE GRAFICOS

<b>N° De Gráfico</b>	<b>Título del grafico</b>	<b>N° de Página</b>
01	¿Sexo?	30
02	¿Cuál es su grado de instrucción?	31
03	Cuando el personal ingresa a la empresa, ¿se le brinda un curso de inducción?	32
04	¿Existe un programa de Entrenamiento para los empleados que recién ingresan a la organización?	34
05	¿Su empresa aplica una Evaluación anual de desempeño a los empleados?	36
06	¿Para ascender de cargo se aplica una Evaluación promocional?	38
07	¿Existe un plan de capacitación anual en su empresa?	40
08	¿Cree usted que la capacitación del personal mejora la productividad su empresa?	42
09	¿Cree usted que el empleado cuanto más capacitado, brinda un mejor servicio?	44
10	¿Cree usted que los conocimientos generan una mejor calidad de servicio?	46
11	¿Cree usted que la capacitación ayuda a desarrollar las habilidades de sus colaboradores?	48

## INDICE DE TABLAS

<b>N° De Tabla</b>	<b>Título de tabla</b>	<b>N° de Página</b>
1	N° de empresas formales en el sector comercio, según división CIIU, 2017	21
2	Prueba de Hipótesis General	50
3	La capacitación pre ingreso, influye en la gestión de calidad Pruebas de chi-cuadrado	51
4	La capacitación promocional, influye en la gestión de calidad Pruebas de chi-cuadrado	53
5	La capacitación conductual, influye en la gestión de Calidad Pruebas de chi-cuadrado	54

## I. INTRODUCCIÓN

Existen muchas personas con ganas de emprender un negocio y no pueden porque no cuentan con los conocimientos necesarios del negocio, muchas veces se lanzan como se dice, a una piscina sin fondo, no saben muy bien o nada del negocio, lo inician, hacen malas administraciones de su dinero, disminuye su capital hasta que llegan a quebrar; pero en otros casos, las personas pueden conocer el tipo de negocio, pero no conocen de finanzas ni de contabilidad, es por ello que, se dejan estafar con grandes pérdidas, o en el peor de los casos, con pérdida de todo su capital. Esto les pasa por lo general, porque trabajan con familiares que de alguna forma la confianza hace que se dejen estafar (piensan que los lazos familiares son suficientes y que no hace falta papeles ni formalización). (Zambrano, 2006).

En la Provincia de Leoncio Prado, las MYPE presentan una deficiente organización a nivel empresarial que involucra aspectos económicos, financieros y administrativos, que impide el desarrollo de experiencias asociativas de tipo gremial y empresarial. Así mismo la escasa gestión de calidad de las MYPE, no les permite tener capacidad competitiva frente a sus competidores, estas limitantes es en la mayoría de los casos por que los mismos microempresarios tienen poca valoración a la gestión de calidad y formalización para el desarrollo empresarial, ya que son tan importantes, por ello es necesario estudiar sus efectos.

El problema histórico de las MYPES es el escaso nivel de competitividad, informalidad y ausencia de garantías; tal vez por la falta de visión de los gobiernos, que no se preocupan por fortalecer sus estructuras, es por ello que las MYPES no tienen el menor incentivo en formalizarse (y/o que no gastan en

impuestos, no pierden tiempo en abrir su negocio por demora del papeleo, etc.); y la ceguera de los gobiernos en apoyarlos es tan solo en campañas políticas.

La realidad existente en nuestra provincia de Leoncio Prado sobre las MYPES en el rubro de estudio, son empresas que en están funcionando empíricamente no están utilizando el Marketing como estrategia de progreso en la empresa

Las micros y pequeñas empresas actualmente juegan un rol muy importante en la economía no solo del Perú, sino en todos los países del mundo porque generan más empleos que las empresas grandes o el propio Estado.

La importancia de dichas empresas en la economía del mercado en nuestras zonas son d forma continua, son los que generan utilidades a dichas empresas para subsistir en el mercado competitivo, para competir no solo con la competencia interna sino también con la competencia externa, con la finalidad de poder incrementar el beneficio económico, as mismo uno de los grandes problemas que ha tenido las MYPES es la falta de capital y e poco acceso al financiamiento lo que conlleva a hacer el nivel de competitividad un poco más fuerte.

Debido a estas razones es que se decidió abordar este tema para lo cual se han planteado un problema general y tres problemas específicos, con el fin de dar respuestas a estas interrogantes de investigación:

- **Problema general.**

**PG:** ¿De qué forma la capacitación influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir Tingo María – Leoncio prado – Huánuco, 2019?

- **Problemas específicos.**

**PE<sub>1</sub>:** ¿De qué manera, la capacitación pre ingreso, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?

**PE<sub>2</sub>:** ¿De qué modo, la capacitación promocional, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?

**PE<sub>3</sub>:** ¿Qué tanto, la capacitación conductual, influye en la Gestión de Calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?

Los objetivos planteados, para responder a estas cuestiones zona las siguientes:

- **Objetivo general.**

**OG:** Determinar de qué forma la capacitación influye en la gestión de calidad de las MYPES ventas de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

**Objetivos específicos.**

**OE<sub>1</sub>:** Establecer de qué manera, la capacitación pre ingreso, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

**OE<sub>2</sub>:** Determinar de qué modo, la capacitación promocional, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

**OE<sub>3</sub>:** Definir qué tanto, la capacitación conductual, influye en la Gestión de Calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

Por lo tanto la justificación de esta investigación es importante porque nos permitirá conocer a nivel descriptivo la relación de la competitividad de la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro Ventas de prendas de Vestir en la provincia de Leoncio Prado-Tingo María periodo 2019 , estableciendo las perspectivas que existen para promover el desarrollo de la competitividad de las MYPES en esta provincia; ya que es vital que este tipo de organizaciones siga creciendo considerando su importancia en la generación de empleo; siendo al mismo tiempo empresas con mayor movimiento económico no solo en la provincia sino también en todo el país.

Para el desarrollo de la siguiente investigación, se pondrá en práctica una metodología cuantitativa con tendencia cualitativa, la cual tienen como guía principal los objetivos planteados y va en busca de profundizar el tema, desentendiéndose de la generalización. Dicha metodología nos permite centrarnos en la información proporcionada por los sujetos que son parte de la investigación.

En la parte cuantitativa se realizó un conteo respectivo de las encuestas afín de poder plasmarlas en tablas y gráficas el resultado con el objetivo de hacer un análisis claro del resultado.

La metodología cualitativa nos permitirá obtener información de primera fuente; se destaca también la necesidad de aplicación de técnicas ya que muchas veces su aplicación es un poco difícil de lo que se piensa a primera vista. La transcripción se considera un trabajo duro, y se necesita claridad y precisión en los criterios de análisis.

Con respecto al aspecto metodológico, la investigación realizada se enmarca dentro de:

- El tipo de investigación a utilizar, será cuantitativa, porque tendrá una estructura con la cual se podrá medir y se utilizará instrumentos de medición y evaluación.
- La técnica con la que se recolecto los datos que posteriormente fueron procesados fue la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario de encuesta, y para procesar los datos y convertirlos en información se utilizó el programa de IBM SPSS, con el cual se procesaron los datos recogido, a través de la encuesta
-

## **II REVISIÓN DE LA LITERATURA.**

### **2.1 Antecedentes**

Luego de haber realizado la revisión de antecedentes, investigaciones y estudios en los centros de información como la biblioteca física y virtual de nuestra universidad y otras universidades y páginas de web se encontraron las siguientes investigaciones relacionadas al tema:

#### **2.1.1 Antecedentes a nivel internacional.**

**2.1.1.1** En la investigación titulada: “capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica LABORATORIES de Colombia” realizada en la Pontificia Universidad Javeriana - Colombia, por María Camila Torres Castañeda y Claudia Carolina Torres Orjuela, en el año 2010, para optar al título de administrador de Empresas; en el cual llegó a la siguiente conclusión:

El equipo investigador concluye que se debe ofrecer capacitación a la fuerza comercial en competencias laborales, y siguiendo las sugerencias de los encuestados, lo pertinente es ofrecerles una lista de competencias para que ellos escojan en cuáles de éstas consideran que deben ser capacitados con el fin de mejorar su rendimiento y desempeño en el puesto de trabajo. No obstante, el equipo investigador considera que deben ser capacitados en negociación, ya que ésta es una competencia que tanto los gerentes

de mercadeo y ventas, como los visitadores médicos deben poseer en un nivel alto, puesto que implica tener habilidades para aproximarse al cliente, dirigir la conversación en términos de ‘ganar-ganar’, y lograr en últimas el cierre de una venta, o al menos dejar concertada una próxima cita con el cliente para poder hacer el debido seguimiento, etc.; esto es importante pues la misión de Laboratories de Colombia

## **2.1.2 Antecedentes a nivel nacional:**

**2.1.2.1** Viera, (2015). En “Caracterización de la competitividad y la Gestión de calidad de las MYPES comerciales, rubro prendas de vestir, Sullana 2015.” El objetivo general de la investigación es Identificar las características de la Competitividad y la gestión de calidad de las MYPES comerciales, rubro prendas de vestir, Sullana 2015.

Se logra demostrar que los propietarios no brindan oportunidades laborales para sus colaboradores, no toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores para la toma de decisiones, los propietarios deben de considerar y enfocar la participación de sus empleados para lograr un trabajo compartido.

**2.1.2.2** En Beltran, O (2014) “Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPES del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014”. Teniendo como objetivo general Describir las principales características de la capacitación y la gestión de calidad en las MYPES del sector industria en el rubro panaderías de la ciudad de Chimbote, 2014. El diseño que se utilizó

en la investigación fue, no experimental – transversal - descriptivo – cuantitativo.

La gran mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas se mostraron conscientes que la capacitación constante tanto para ellos como para los empleados de su empresa ayuda a mejorar los niveles de productividad empresarial, pero no lo ven como una prioridad ya que prefieren destinar parte de su inversión en otros aspectos en empresariales.

## **2.2.Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Base teórica N° 01: Capacitación.**

#### **2.2.1.1.Definición:**

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, al tiempo que le permite adaptarse a las nuevas circunstancias que ocurren tanto dentro como fuera de la organización. . Brinda a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus habilidades, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta de motivación.

“Es toda acción organizada y evaluable que se desarrolla en una empresa para modificar, mejorar y ampliar los conocimientos,

habilidades y actitudes del personal en conductas produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas. El objeto es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo.” (Aquino y otros, 1997)

“La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal.” (Blake, O., 1997)

“La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia el trabajo) a esas necesidades” (Gore, E., 2000)

“El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Se orienta hacia las cuestiones de desempeño de corto plazo.” (Bohlander, G. y otros; 1999)

"La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del

colaborador. “La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores.” (Siliceo; 1996).

#### **2.1.1.2.Capacitación del personal que se encuentra en contacto con el cliente.**

En este caso y para facilitar la explicación, solo se considerará como personal que se encuentra en contacto con el cliente, a los vendedores. Sin embargo, este análisis es posible extenderlo al resto del personal que interactúa con los clientes de una empresa.

De esta manera trato de enfocarme en aquellas personas en una organización que son el punto de contacto con el cliente, que es el centro de mi análisis. políticas y prácticas de la compañía, técnicas de ventas, conocimiento del producto, características de la industria y del cliente y tareas no relacionadas con las ventas, como la preparación de informes sobre el mercado. Un buen programa de capacitación aumenta la confianza, mejora la moral, aumenta las ventas y construye mejores relaciones con los clientes.

“De todos modos, es muy importante tener en cuenta que la capacitación no es solo para nuevos empleados. Por el contrario, se ofrece capacitación a todos los proveedores en un esfuerzo constante para afinar las habilidades de ventas y la construcción de

relaciones. En busca de relaciones sólidas entre el vendedor y el cliente, compañías como Toshiba ofrecen programas de capacitación para mejorar las habilidades de ventas de asesoramiento y escucha, así como para ampliar el conocimiento del producto y los clientes. Además, los programas de capacitación enfatizan las habilidades interpersonales necesarias para convertirse en la persona de contacto para los clientes.

### **2.1.1.3.¿Qué es evaluar los programas de capacitación?**

Medir el impacto de la capacitación en la empresa es uno de los aspectos más críticos de dicho proceso, le permite a los servicios de capacitación evaluar su tarea para que la organización reconozca su contribución al proyecto empresarial. Además de la función de información a los involucrados de las actividades realizadas, la evaluación sirve también para mejorar las acciones de capacitación, ya que se produce una retroalimentación. Después del curso, con la evaluación de reacción, resulta insuficiente y surge la necesidad de realizar una evaluación posterior en el lugar de trabajo para verificar los resultados de la capacitación. Dicha necesidad se completa con la evaluación del aprendizaje y transferencia. Por último se debe realizar la evaluación de resultados, para demostrar a nivel organizacional dicho impacto." (Pain, 1993).

La evaluación de los cursos de capacitación sirve, entre otras cosas para:

- Mejorar diversos aspectos de la acción de capacitación: condiciones materiales, métodos, instructores.
- Tomar decisiones sobre la continuidad de la acción: replanteo, mejoras, cancelación. Involucrar a los tomadores de decisiones dentro de la organización.
- Entregar un informe de resultados sobre el servicio. Planear la capacitación futura.
- Definir las competencias adquiridas por los participantes. Saber si el curso logro los objetivos.
- Identificar fuerzas y debilidades en el proceso. Determinar el costo/beneficio de un programa.

En el ámbito de la capacitación la evaluación se refiere específicamente al proceso de obtener y medir toda la evidencia acerca de los efectos del entrenamiento y de los procesos tales como identificar necesidades o fijación de objetivos. Esta recolección sistemática y análisis de la información es necesaria para tomar a selección, adopción, diseño, modificación y valor de un programa de capacitación. La pregunta acerca de qué evaluar es crucial para la estrategia de evaluación, su respuesta dependerá del tipo de programa de capacitación, de la organización y de los propósitos de la evaluación.

#### **2.1.1.4.El proceso de sistemas de capacitación**

Este enfoque presenta la capacitación como un proceso administrativo complejo, compuesto de diferentes fases.

Debido a que el objetivo principal de la capacitación es contribuir a los objetivos generales de la organización, es necesario desarrollar programas que no pierdan de vista los objetivos y estrategias de la organización, ya que todo debe mantener una coherencia interna dentro de la organización.

Las operaciones organizacionales abarcan una amplia variedad de objetivos que varían el personal en todos los niveles, desde la inducción hasta el desarrollo ejecutivo. Además de proporcionar la capacitación necesaria para un desempeño laboral efectivo, los empleadores brindan capacitación en áreas tales como el desarrollo personal y el bienestar.

Para tener programas de capacitación rápida que tengan un impacto máximo en el desempeño individual y organizacional, se recomienda utilizar este enfoque sistemático con una progresión de las siguientes fases, que primero los enumera y la continuación de las descripciones:

- Evaluación de necesidades. Diseño de programas.
- Evaluación
- Las etapas de evaluación de un proceso de capacitación:

Primero, es necesario establecer estándares de evaluación antes de que comience el proceso de capacitación. También es necesario proporcionar a los participantes un examen previo a la capacitación, la comparación entre los dos resultados verificará el alcance del programa. Si la mejora es significativa, habrá alcanzado sus objetivos por completo, si se cumplen todos los estándares de evaluación y hay una transferencia al trabajo. Examen de estándares de evaluación antes del curso. Empleados capacitados. Examen posterior al curso. Traslado al puesto y rastreo.

Los criterios (niveles) que se emplean para evaluar la efectividad de la capacitación, de acuerdo con Kirkpatrick, se basan en los resultados que se refieren a:

- Reacciones: ¿Gustó el programa a los participantes? Aprendizaje: ¿Qué y cuánto aprendieron los participantes? Comportamiento: ¿Qué cambios de conducta de trabajo han resultado del programa?
- Resultados: ¿Cuáles fueron los resultados tangibles del programa?
- ROI: El retorno de la inversión, a través del cual se mide la relación costo - beneficio de un programa de capacitación. (Este nivel no es aplicado estrictamente por el modelo de Kirkpatrick).

## **2.2.2. Base teórica N° 02: Gestión de calidad.**

### **2.2.2.1. Definición**

La gestión de calidad “es un constructo multidimensional sobre el cual no existe aún una definición comúnmente aceptada, por lo que se trata de uno de esos términos que se utilizan para denominar cuestiones diferentes”. en efecto las diferentes definiciones de este término varían mucho en cuanto a su alcance, desde definiciones puramente pragmáticas que la entiendan como un conjunto de principios, prácticas y técnicas hasta definiciones de mayor calado teórico que la definen como un nuevo paradigma de dirección y gestión de empresas.

Al problema habitual de la traducción de términos anglosajones se le añade, además la problemática de los procesos de reforma de los modelos existentes, por ejemplo, las “Normas ISO 9000, que pujan por cambios terminológicos muy propios de los procesos de generación de conocimientos en la gestión de empresa”.

Como afirma Camisón, “cabe preguntarse si tanta actividad refleja las necesidades de los usuarios y de los conceptos y modelos o bien son un mero reflejo de la necesidad de diferenciación de los emprendedores de los distintos modelos en una área marcada igualmente por una competencia creciente” (Camisón, Cruz y González, 2006).

Sin entrar en definiciones más complejas y matizaciones excesivas, se define aquí el concepto de gestión de la calidad. “El conjunto de decisiones que se toman en la empresa con el objetivo concreto de la mejora de la calidad de los productos, los servicios, los procesos y la gestión empresarial en general”.

#### **2.2.2.2. La gestión de calidad total, la excelencia y el modelo EFQM**

La gestión de calidad total aún más complejo y ambiguo que el anterior, pues existen perspectivas muy diversas para abordarlo. “Con todo se pueden mencionar algunos elementos o principios clave comunes a todas ellas” (Dale, 2003).

Son los principios de satisfacción del cliente, “mejora continua, compromiso y liderazgo de la alta dirección, implicación y adhesión de los empleados, trabajo en equipo, medición a través de indicadores y retroalimentación”. En la filosofía o perspectiva de la gestión de calidad total subyace, todo un conjunto de asunciones, principios, intervenciones y prácticas en materia de gestión empresarial (Hackman& Wageman, 2005).

“Calidad total es un sistema de dirección enfocado en las personas que buscan el continuo incremento de la satisfacción del consumidor a un coste real continuamente menor. Calidad total es un enfoque sistémico completo (no un área o un programa aislado), y una parte integral de la estrategia de alto nivel; trabaja horizontalmente cruzando dundones y departamentos, implica a todos los empleados

desde la base y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes. Calidad total acentúa el aprendizaje y la adaptación al cambio continuo como claves para el éxito organizativo” (Evans, 1992).

El concepto de calidad orientada hacia el cliente está presente en casi todos los enfoques modernos de gestión de calidad, desde que Juran acuñara la idea que “el consumidor es la pieza más importante de la línea de producción”. La calidad se debe orientar a las necesidades del consumidor, presente y futuro (Juran, 1982).

#### **2.2.2.3. Definición de términos:**

**El cliente:** Es el consumidor del servicio, coproductor del mismo, resultado de su comunicación e interacción con el prestador; es el elemento clave del sistema “ya que sin cliente no hay servicio”.

**El servicio:** Es un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción del Consumidor. Los servicios prestados es una comunidad cualquiera están determinados en clases, a su vez estas clases están establecidas de acuerdo a la figura, personal o institucional que lo ofrece o imparte. Existen servicios públicos y servicios especializados”.

**Proporcionar un servicio básico.** - El proporcionar un servicio básico a los clientes es fundamental para cumplir con la función de la empresa.

**Confiabilidad.** - se refiere entregar al cliente el servicio prometido de una empresa confiable y precisa.

**Escuchar a los clientes.** - el escuchar la percepción del cliente sobre el servicio ayuda a la empresa a conocer sus fortalezas y debilidades.

**Escuchar a los empleados.** - El saber qué es lo que no piensan los clientes, de igual manera es importante saber qué es lo que piensan los empleados de la empresa.

**Ventas de prendas de vestir.** El concepto de ventas se utiliza para describir al vender algo de un lugar a otro. También permite nombrar a aquellos artilugios o vehículos que sirven para tal efecto.

### III HIPÓTESIS

#### 3.1 Hipótesis general:

**HI:** La capacitación influye en la gestión de calidad de las MYPES ventas de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

#### **Hipótesis específicas:**

**HE<sub>1</sub>:** La capacitación pre ingreso, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

**HE<sub>2</sub>:** La capacitación promocional, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

**HE<sub>3</sub>:** La capacitación conductual, influye en la Gestión de Calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

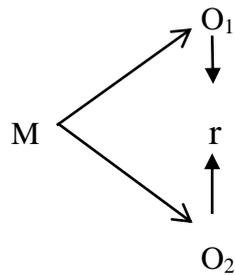
## IV METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño de la investigación:

En la presente investigación se va a aplicar se va a aplicar un diseño Cuantitativo - correlacional; ya que se ha realizado sin manipular deliberadamente las variables y se pretende corroborar la relación existente entre las dos variables de estudio.

#### Esquema:

Se esquematiza de la siguiente manera:



#### Dónde:

**M = Muestra**

**O<sub>1</sub> = Observación de la V1**

**O<sub>2</sub> = Observación de la V2**

**R = Correlación entre dichas variables.**

## 4.2 Población y muestra:

### 4.2.1 Población.

La población de la presente investigación está conformada por los dueños o administradores de los comercios dedicados a la venta de cualquier prenda de vestir y que tengan su local en la ciudad de Tingo María (Distrito de Rupa Rupa) que según datos obtenidos de la SUNAT son:

**TABLA N° 01**

**N° de empresas formales en el sector comercio, según división CIU, 2017**

<b>División CIU 4</b>	<b>Descripción de la división CIU</b>	<b>N° de MYPEs</b>
4771	Venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados	62
<b>Total</b>		<b>62</b>

Fuente: SUNAT registro único de contribuyentes 2017  
Elaboración: Propia.

De acuerdo con estos datos nuestra población estará conformada por 62 empresas (Dueños o administradores)

### 4.2.2 Muestra:

Debido a los pocos integrantes que conforman nuestro universo de investigación, se decidió tomar como muestra al total de empresas MYPEs del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir de la ciudad de Tingo María que son: 62 MYPEs

### 4.3 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Capacitación</b> (Variable independiente)	La Capacitación es un proceso educativo o procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.	Capacitación pre ingreso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursos de inducción</li> <li>- Entrenamiento</li> </ul>
		Capacitación promocional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación anual</li> <li>- Evaluación promocional</li> </ul>
		Capacitación conductual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo personal</li> </ul>
<b>Gestión de calidad</b> (variable dependiente)	Esta definición, que no apunta al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que una organización o un producto sea consistente.  La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla.	Calidad de productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad</li> </ul>
		Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> </ul>
		Calidad de recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos</li> <li>- Habilidades</li> </ul>

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

##### **4.4.1 Técnica:**

La técnica que se va a utilizar para la ejecución del presente proyecto de investigación será la encuesta:

*“Método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”* (Buendía, 1998, p.120).

Esta encuesta será aplicada a nuestra muestra con la finalidad de recolectar datos de primera mano.

##### **4.4.2 Instrumento:**

El instrumento que vamos a emplear son los cuestionarios de encuesta auto administrados que contendrán una serie de preguntas con el fin de recabar datos que luego serán procesados para conseguir información relevante que cumplan con los objetivos de la presente investigación

#### **4.5 Plan de análisis.**

##### **Ordenamiento y clasificación:**

El ordenamiento, clasificación y procesamiento de los datos recogidos con nuestro instrumento, se van a presentar a través de cuadros y gráficos estadísticos.

**Registro manual:**

El registro manual de los datos recogidos se va a realizar utilizando la técnica del paloteo.

**Proceso computarizado con SPSS**

El procesamiento de los datos recabados se realizara utilizando el programa estadístico SPSS 22.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Título: Capacitación y su influencia en la gestión de calidad de las MYPES ventas de prendas de vestir – Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>GENERAL:</b> ¿De qué forma la capacitación influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?	<b>GENERAL:</b> Determinar de qué forma la capacitación influye en la gestión de calidad de las MYPES ventas de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	<b>GENERAL:</b> La capacitación influye en la gestión de calidad de las MYPES ventas de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	<b>Capacitación</b> (Variable independiente)	Capacitación pre ingreso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursos de inducción</li> <li>- Entrenamiento</li> </ul>
				Capacitación promocional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación anual</li> <li>- Evaluación promocional</li> </ul>
				Capacitación conductual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo personal</li> </ul>
<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>PE<sub>1</sub>:</b> ¿De qué manera, la capacitación pre ingreso, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?	<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>OE<sub>1</sub>:</b> Establecer de qué manera, la capacitación pre ingreso, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>HE<sub>1</sub>:</b> La capacitación pre ingreso, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019			
<b>PE<sub>2</sub>:</b> ¿De qué modo, la capacitación promocional, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?	<b>OE<sub>2</sub>:</b> Determinar de qué modo, la capacitación promocional, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	<b>HE<sub>2</sub>:</b> La capacitación promocional, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	<b>Gestión de calidad</b> (variable dependiente)	Calidad de productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad</li> </ul>
<b>PE<sub>3</sub>:</b> ¿Qué tanto, la capacitación conductual, influye en la Gestión de Calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?	<b>OE<sub>3</sub>:</b> Definir qué tanto, la capacitación conductual, influye en la Gestión de Calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	<b>HE<sub>3</sub>:</b> La capacitación conductual, influye en la Gestión de Calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019		Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> </ul>
				Calidad de recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos</li> <li>- Habilidades</li> </ul>

## 4.7 Principios Éticos.

### 4.7.1 PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

- **Protección a las personas.-** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- **Beneficencia y no maleficencia.-** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.-** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que

participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

- **Integridad científica.-** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso.-** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

#### **4.7.2 BUENAS PRÁCTICAS DE LOS INVESTIGADORES**

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

- El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas.
- En materia de publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:
  - a) Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
  - b) Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
  - c) Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.
- Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo las normas APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos de autor.
- En la publicación de los trabajos de investigación se debe cumplir lo establecido en el Reglamento de Propiedad Intelectual Institucional y demás normas de orden público referidas a los derechos de autor.

- El investigador, si fuera el caso, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación.
- Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad.
- El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.
- El investigador debe difundir y publicar los resultados de las investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural, así como comunicar los resultados de la investigación a las personas, grupos y comunidades participantes de la misma.
- El investigador debe guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación. En general, deberá garantizar el anonimato de las personas participantes.
- Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o a los investigadores.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados:

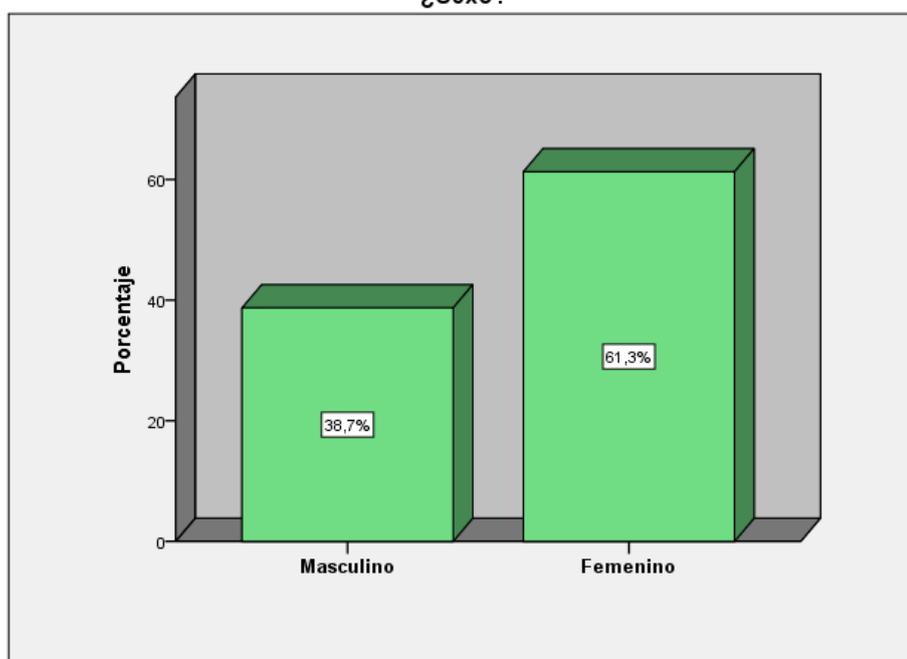
**Cuadro N° 01**  
**¿Sexo?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	24	38,7	38,7	38,7
Femenino	38	61,3	61,3	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 01**

¿Sexo?



Fuente: Cuadro N°01  
Elaboración: Propia

**Interpretación:** Del total de nuestros encuestados el 38.7% (24 encuestados) pertenecen al género masculino y el 61.3% (38 encuestados) pertenecen al género femenino.

## Cuadro N° 02

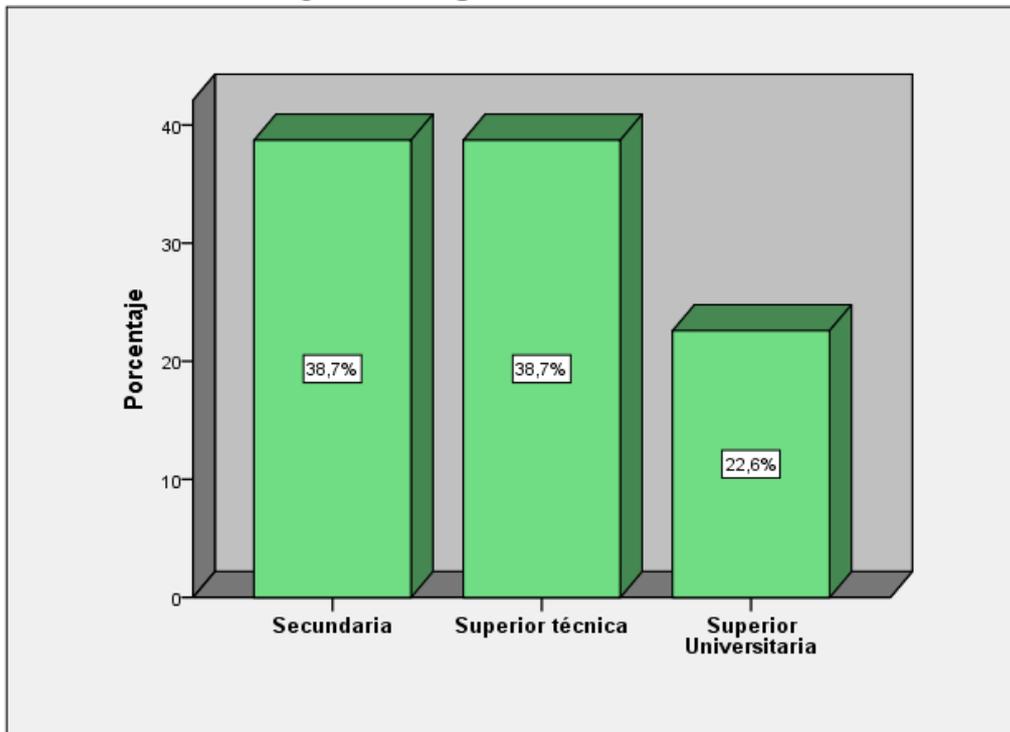
### ¿Cuál es su grado de instrucción?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria	24	38,7	38,7	38,7
Superior técnica	24	38,7	38,7	77,4
Superior Universitaria	14	22,6	22,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: Propia

## Gráfico N° 02

### ¿Cuál es su grado de instrucción?



Fuente: Cuadro N°02  
Elaboración: Propia

**Interpretación:** A la pregunta ¿Cuál es su grado de instrucción? El 38.7% (24 encuestados) menciona que cuenta con estudios secundarios, el 38.7% (24 encuestados) respondió que cuenta con estudios superiores técnicos y el 22.6% (14 encuestados) respondió que cuenta con estudios superiores universitarios.

### Cuadro N° 03

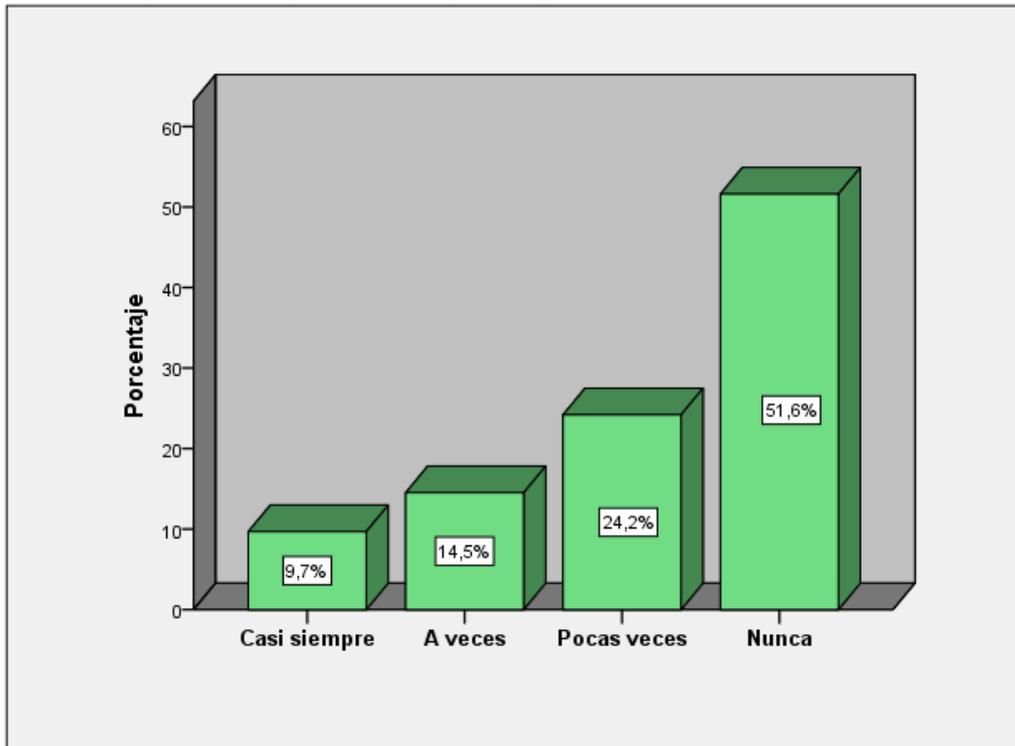
**Cuando el personal ingresa a la empresa, ¿se le brinda un curso de inducción?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	6	9,7	9,7	9,7
A veces	9	14,5	14,5	24,2
Pocas veces	15	24,2	24,2	48,4
Nunca	32	51,6	51,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: Propia

### Gráfico N° 03

**Cuando el personal ingresa a la empresa, ¿se le brinda un Cursos de inducción?**



Fuente: Cuadro N°03  
Elaboración: Propia

**Interpretación:** A la pregunta: Cuando el personal ingresa a la empresa, ¿se le brinda un curso de inducción? Del total de 62 personas encuestadas, el 9.7% respondió que casi siempre se les brinda un curso de inducción, el 14.5% respondió que a veces se les brinda un curso de inducción, el 24.2% respondió que pocas veces se les brinda un curso de inducción y el 51.6% respondió que nunca se les brinda un curso de inducción

### Cuadro N° 04

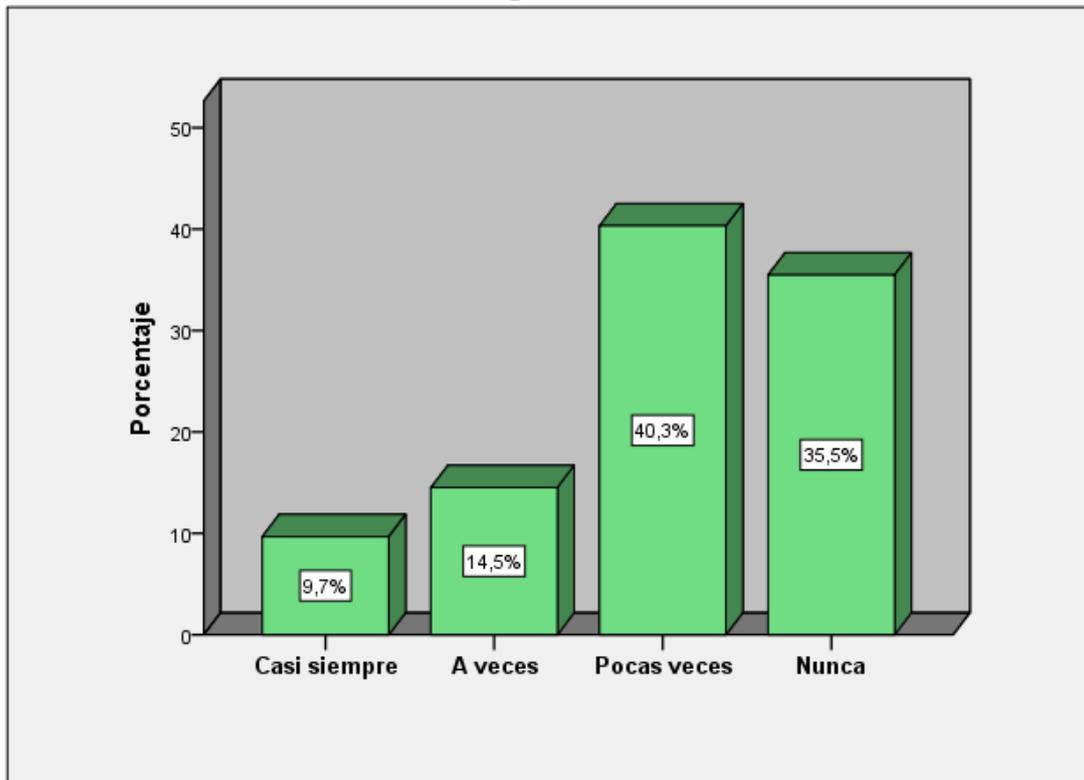
**¿Existe un programa de Entrenamiento para los empleados que recién ingresan a la organización?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	6	9,7	9,7	9,7
A veces	9	14,5	14,5	24,2
Pocas veces	25	40,3	40,3	64,5
Nunca	22	35,5	35,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: Propia

### Grafico N° 04

**¿Existe un programa de Entrenamiento para los empleados que recién ingresan a la organización?**



Fuente: Cuadro N°04  
Elaboración: Propia

**Interpretación:** A la pregunta: ¿Existe un programa de Entrenamiento para los empleados que recién ingresan a la organización? Del total de 62 personas encuestadas, el 9.7% respondió que casi siempre existe un programa de Entrenamiento para los empleados que recién ingresan a la organización, el 14.5% respondió que a veces existe un programa de Entrenamiento para los empleados que recién ingresan a la organización, el 40.3% respondió que pocas veces existe un programa de Entrenamiento para los empleados que recién ingresan a la organización y el 35.5% respondió que nunca existe un programa de Entrenamiento para los empleados que recién ingresan a la organización

**Cuadro N° 05**

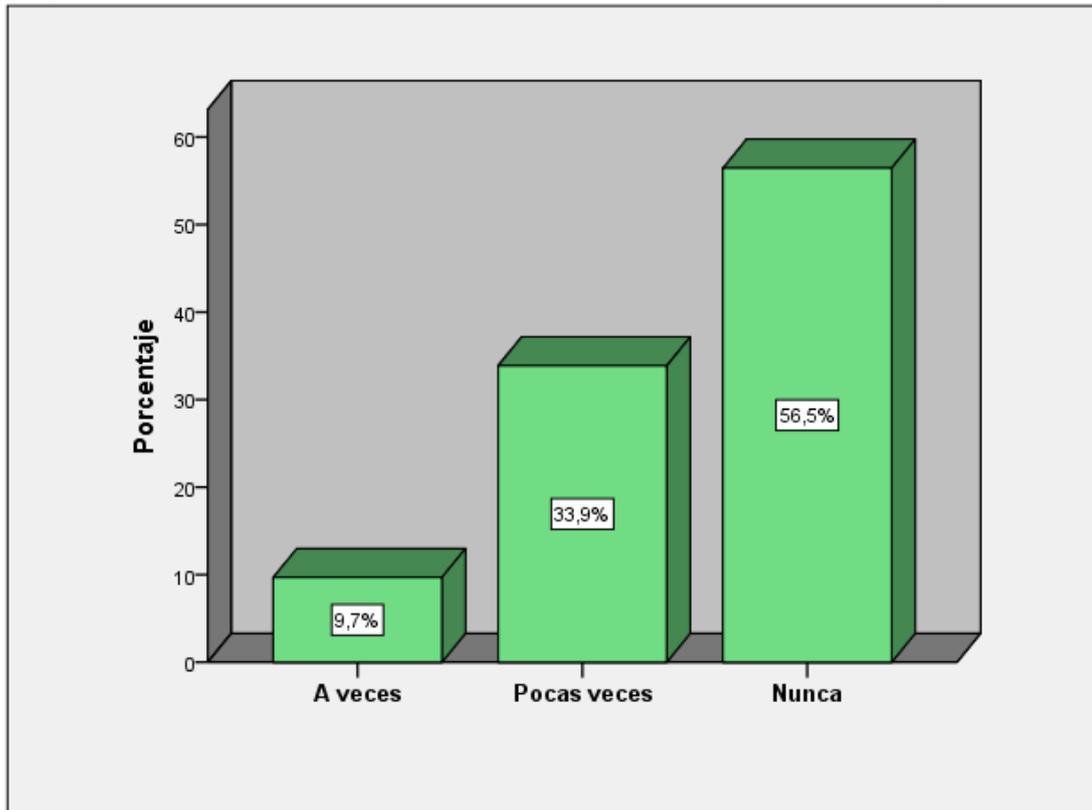
**¿Su empresa aplica una Evaluación anual de desempeño a los empleados?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	6	9,7	9,7	9,7
Pocas veces	21	33,9	33,9	43,5
Nunca	35	56,5	56,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: Propia

**Grafico N° 05**

**¿Su empresa aplica una Evaluación anual de desempeño a los empleados?**



Fuente: Cuadro N°05  
Elaboración: Propia

**Interpretación:** A la pregunta: ¿Su empresa aplica una Evaluación anual de desempeño a los empleados? Del total de 62 personas encuestadas, el 9.7% respondió que a veces se aplica una evaluación anual de desempeño a los empleados, el 33.9% respondió que pocas veces se aplica una evaluación anual de desempeño a los empleados, el 56.5% respondió que nunca se aplica una evaluación anual de desempeño a los empleados.

**Cuadro N° 06**

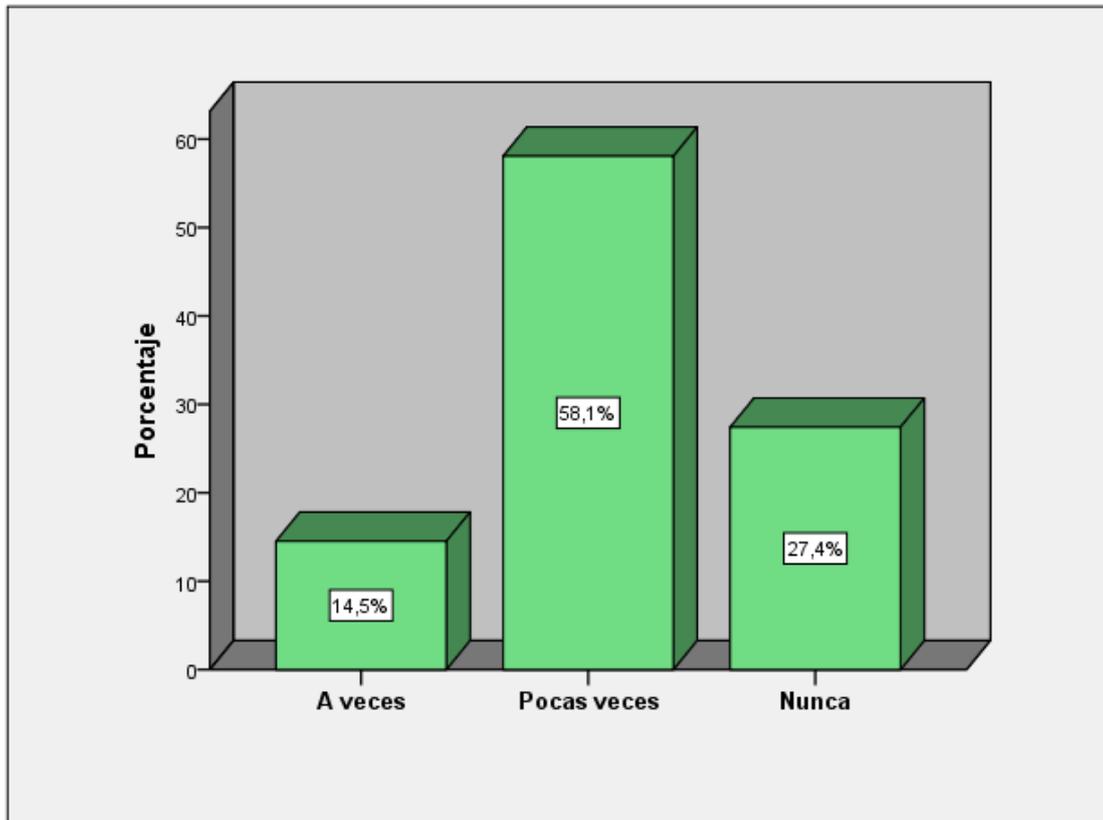
**¿Para ascender de cargo se aplica una Evaluación promocional?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	9	14,5	14,5	14,5
Pocas veces	36	58,1	58,1	72,6
Nunca	17	27,4	27,4	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 06**

**¿Para ascender de cargo se aplica una Evaluación promocional?**



Fuente: Cuadro N°06  
Elaboración: Propia

**Interpretación:** A la pregunta: ¿Para ascender de cargo se aplica una Evaluación promocional? Del total de 62 personas encuestadas, el 14.5% respondió que a veces para ascender de cargo se aplica una Evaluación promocional, el 58.1% respondió que pocas veces para ascender de cargo se aplica una Evaluación promocional y el 27.4% respondió que nunca para ascender de cargo se aplica una Evaluación promocional

**Cuadro N° 07**

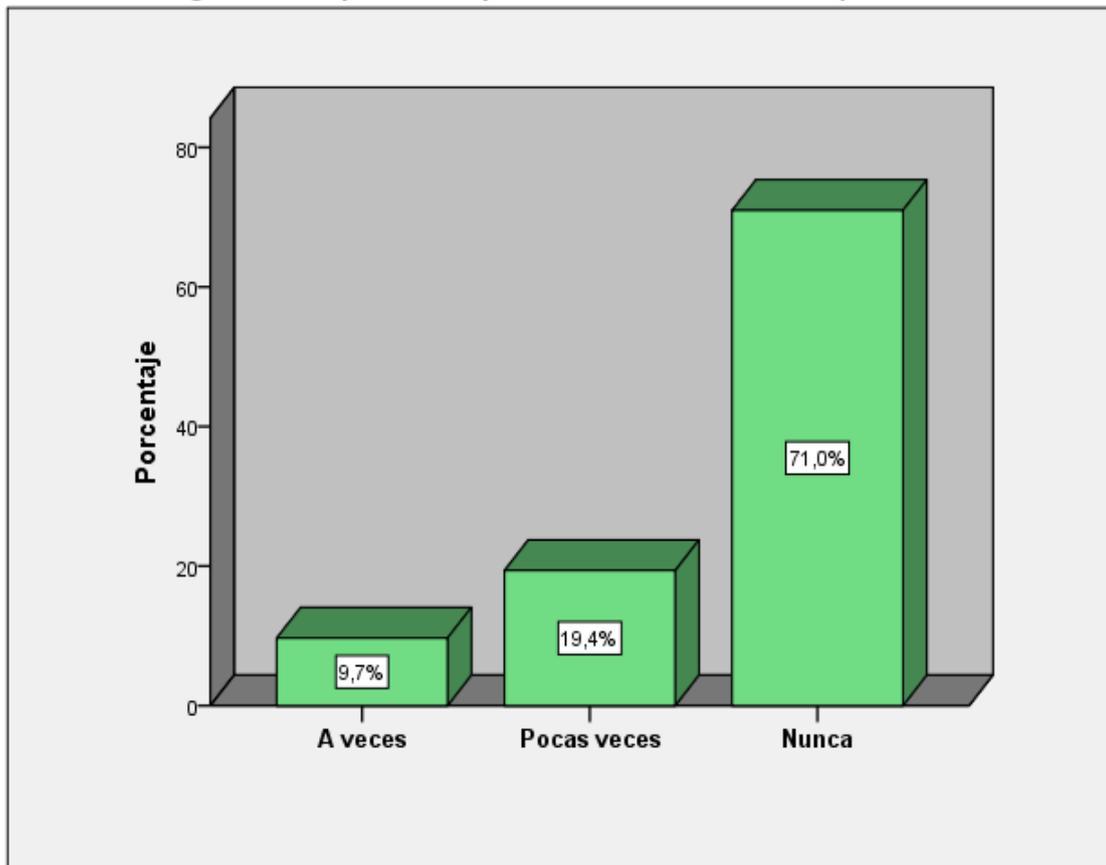
**¿Existe un plan de capacitación anual en su empresa?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	6	9,7	9,7	9,7
Pocas veces	12	19,4	19,4	29,0
Nunca	44	71,0	71,0	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 07**

**¿Existe un plan de capacitación anual en su empresa?**



Fuente: Cuadro N°07  
Elaboración: Propia

**Interpretación:** A la pregunta: ¿Existe un plan de capacitación anual en su empresa?  
Del total de 62 personas encuestadas, el 9.7% respondió que a veces se da un plan de capacitación anual en su empresa, el 19.4% respondió que pocas veces se da un plan de capacitación anual en su empresa y el 71.0% respondió que nunca se da un plan de capacitación anual en su empresa

**Cuadro N° 08**

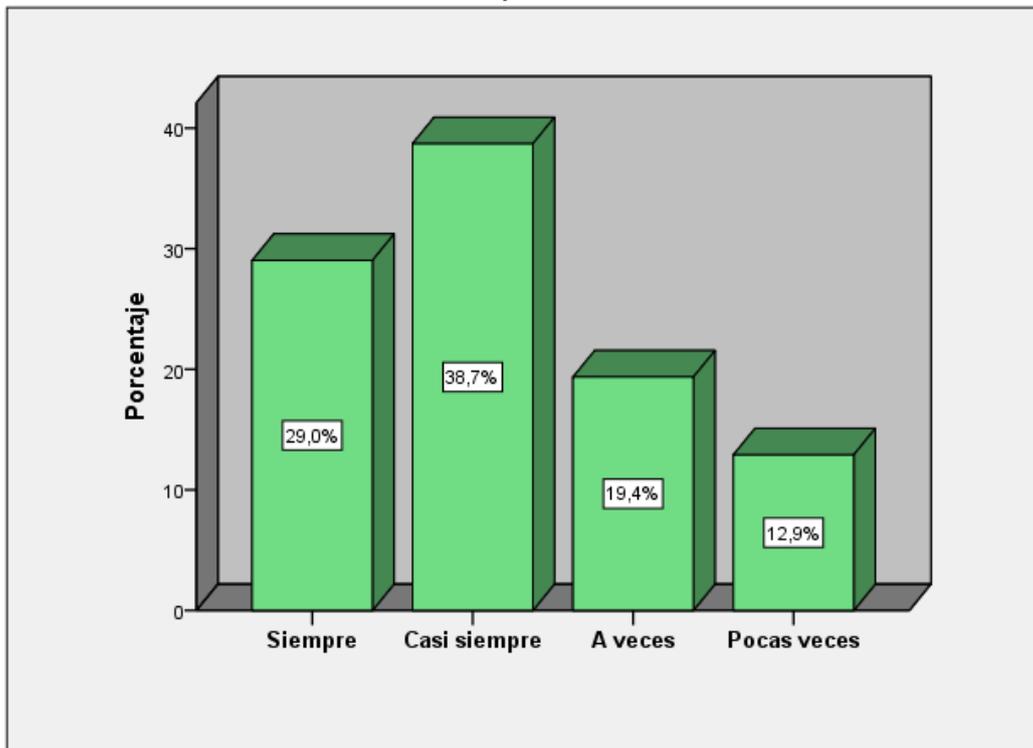
**¿Cree usted que la capacitación del personal mejora la productividad su empresa?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	18	29,0	29,0	29,0
Casi siempre	24	38,7	38,7	67,7
A veces	12	19,4	19,4	87,1
Pocas veces	8	12,9	12,9	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 08**

**¿Cree usted que la capacitación de la personal mejora la productividad su empresa?**



Fuente: Cuadro N°08  
Elaboración: Propia

**Interpretación:** A la pregunta: ¿Cree usted que la capacitación del personal mejora la productividad su empresa? Del total de 62 personas encuestadas, el 29.0% respondió que siempre la capacitación del personal mejora la productividad su empresa, el 38.7% respondió que casi siempre la capacitación del personal mejora la productividad su empresa, el 19.4% respondió que a veces la capacitación del personal mejora la productividad su empresa, y el 12.9% respondió que pocas veces la capacitación del personal mejora la productividad su empresa

**Cuadro N° 09**

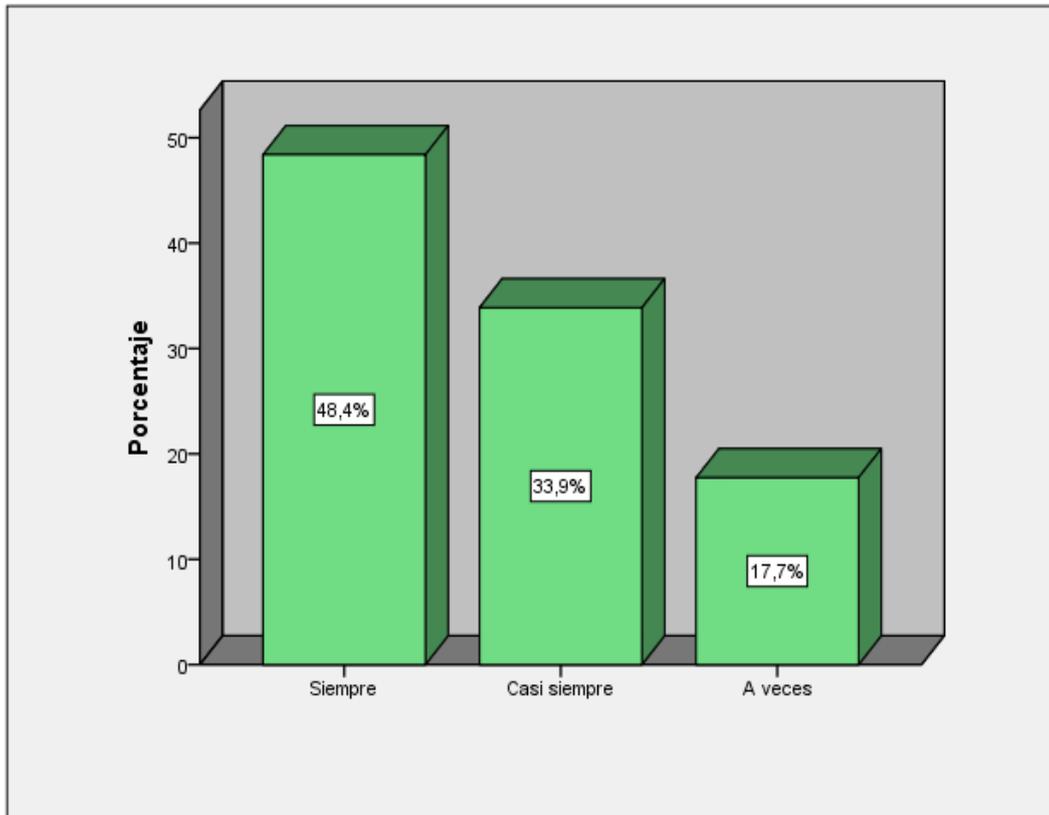
**¿Cree usted que el empleado cuanto más capacitado, brinda un mejor servicio?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	30	48,4	48,4	48,4
Casi siempre	21	33,9	33,9	82,3
A veces	11	17,7	17,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 09**

**¿Cree usted que el empleado cuanto más capacitado dan un mejor servicio?**



Fuente: Cuadro N°09  
Elaboración: Propia

**Interpretación:** A la pregunta: ¿Cree usted que el empleado cuanto más capacitado, brinda un mejor servicio? Del total de 62 personas encuestadas, el 48.4% respondió que siempre el empleado más capacitado, brinda un mejor servicio, el 33.9% respondió que casi siempre el empleado más capacitado, brinda un mejor servicio y el 17.7% respondió que a veces el empleado más capacitado, brinda un mejor servicio

**Cuadro N° 10**

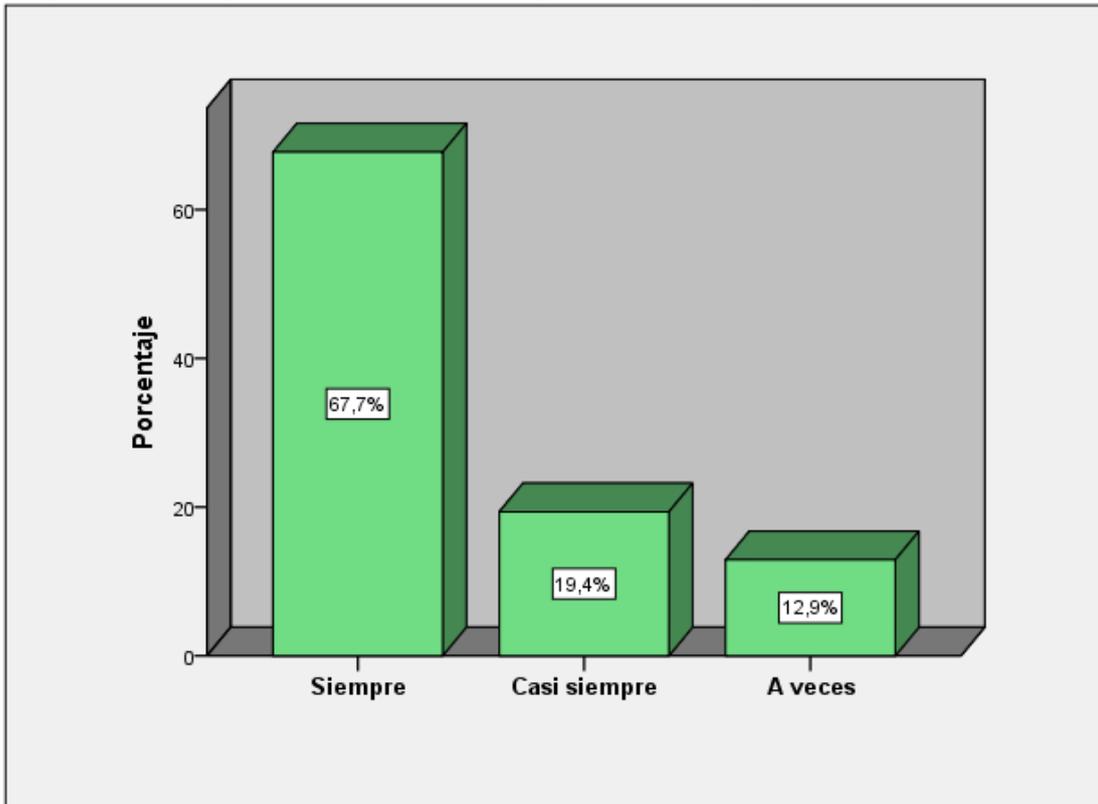
**¿Cree usted que los conocimientos generan una mejor calidad de servicio?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	42	67,7	67,7	67,7
Casi siempre	12	19,4	19,4	87,1
A veces	8	12,9	12,9	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 10**

**¿Cree usted que los conocimientos generan una mejor calidad de servicio?**



Fuente: Cuadro N° 10  
Elaboración: Propia

**Interpretación:** A la pregunta: ¿Cree usted que los conocimientos generan una mejor calidad de servicio? Del total de 62 personas encuestadas, el 67.7% respondió que siempre los conocimientos generan una mejor calidad de servicio, el 19.4% respondió que casi siempre los conocimientos generan una mejor calidad de servicio y el 12.9% respondió que a veces los conocimientos generan una mejor calidad de servicio

**Cuadro N° 11**

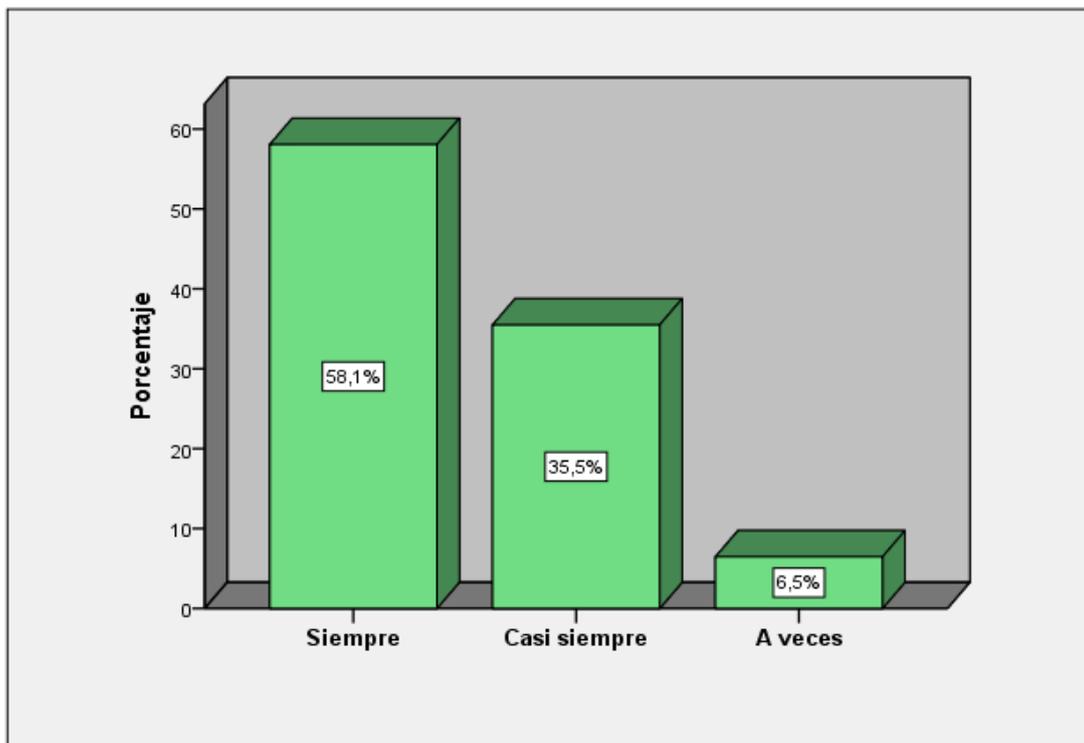
**¿Cree usted que la capacitación ayuda a desarrollar las habilidades de sus colaboradores?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	36	58,1	58,1	58,1
Casi siempre	22	35,5	35,5	93,5
A veces	4	6,5	6,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 11**

**¿Cree usted que la capacitación ayuda a desarrollar las habilidades de sus colaboradores?**



Fuente: Cuadro N° 11  
Elaboración: Propia

**Interpretación:** A la pregunta: ¿Cree usted que la capacitación ayuda a desarrollar las habilidades de sus colaboradores? Del total de 62 personas encuestadas, el 58.1% respondió que siempre la capacitación ayuda a desarrollar las habilidades de sus colaboradores, el 35.5% respondió que casi siempre la capacitación ayuda a desarrollar las habilidades de sus colaboradores y el 6.5% respondió que a veces la capacitación ayuda a desarrollar las habilidades de sus colaboradores

## **5.2 Análisis de resultados.**

### **5.2.1 Prueba de Hipótesis:**

#### **5.2.1.1 Hipótesis general**

La capacitación influye en la gestión de calidad de las MYPES ventas de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

#### **Ho = Hipótesis Nula**

La capacitación no influye en la gestión de calidad de las MYPES ventas de prendas de vestir, Tingo María

#### **HG= Hipótesis Alterna**

La capacitación influye en la gestión de calidad de las MYPES ventas de prendas de vestir, Tingo María

**Tabla N° 02**

**Prueba de Hipótesis General**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	23,143 <sup>a</sup>	6	,001
Razón de verosimilitud	29,228	6	,000
Asociación lineal por lineal	17,993	1	,000
N de casos válidos	62		

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: Propia

**Interpretación:** En este caso, puede observarse que el estadístico asociado a Chi Cuadrado da 0.001, es decir, menor a 0.05, por lo tanto se niega la hipótesis nula que dice que la capacitación no influye en la gestión de calidad de las MYPES ventas de prendas de vestir, Tingo María y se afirma que La capacitación influye en la gestión de calidad de las MYPES ventas de prendas de vestir, Tingo María

**5.2.1.2 Hipótesis Específica N°01**

La capacitación pre ingreso, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

**Ho = Hipótesis Nula:**

La capacitación pre ingreso, no influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María

**H<sub>1</sub>= Hipótesis Alterna**

La capacitación pre ingreso, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María

**Tabla N° 03**

**La capacitación pre ingreso, influye en la gestión de calidad**

**Pruebas de chi-cuadrado**

<b>Preguntas</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
Cuando el personal ingresa a la empresa, ¿se le brinda un Cursos de inducción? * ¿Cree usted que la capacitación de la personal mejora la productividad su empresa?	0,000
Cuando el personal ingresa a la empresa, ¿se le brinda un Cursos de inducción? * ¿Cree usted que el empleado cuanto más capacitado dan un mejor servicio?	0,000
Cuando el personal ingresa a la empresa, ¿se le brinda un Cursos de inducción? * ¿Cree usted que los conocimientos generan una mejor calidad de servicio?	0,000
¿Existe un programa de Entrenamiento para los empleados que recién ingresan a la organización? * ¿Cree usted que la capacitación de la personal mejora la productividad su empresa?	0,000
¿Existe un programa de Entrenamiento para los empleados que recién ingresan a la organización? * ¿Cree usted que el empleado cuanto más capacitado dan un mejor servicio?	0,036
¿Existe un programa de Entrenamiento para los empleados que recién ingresan a la organización? * ¿Cree usted que los conocimientos generan una mejor calidad de servicio?	0,014

**Interpretación.** El valor calculado para la dimensión: capacitación pre ingreso, la prueba Chi – cuadrado de Pearson, para todas las preguntas relacionadas el valor es menor al valor crítico 0.05, por tanto se rechaza la Ho y se acepta la H1. Este análisis demuestra que la capacitación pre ingreso, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María.

### **5.2.1.3 Hipótesis Específica N°02**

La capacitación promocional, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

#### **Ho = Hipótesis Nula:**

La capacitación promocional, no influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María

#### **H<sub>2</sub>= Hipótesis Alterna**

La capacitación promocional, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María

**Tabla N° 04**

**La capacitación promocional, influye en la gestión de calidad**

**Pruebas de chi-cuadrado**

<b>Preguntas</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
¿Su empresa aplica una Evaluación anual de desempeño a los empleados? * ¿Cree usted que el empleado cuanto más capacitado dan un mejor servicio?	0,000
¿Para ascender de cargo se aplica una Evaluación promocional? * ¿Cree usted que la capacitación de la personal mejora la productividad su empresa?	0,000
¿Para ascender de cargo se aplica una Evaluación promocional? * ¿Cree usted que el empleado cuanto más capacitado dan un mejor servicio?	0,000
¿Para ascender de cargo se aplica una Evaluación promocional? * ¿Cree usted que los conocimientos generan una mejor calidad de servicio?	0,000
¿Para ascender de cargo se aplica una Evaluación promocional? * ¿Cree usted que la capacitación ayuda a desarrollar las habilidades de sus colaboradores?	0,000

**Interpretación.** El valor calculado para la dimensión capacitación promocional, y aplicando la prueba Chi – cuadrado de Pearson, la cual es menor al valor crítico 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la H2. Este análisis demuestra que La capacitación promocional, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María

#### 5.2.1.4 Hipótesis Específica N°03

La capacitación conductual, influye en la Gestión de Calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

#### Ho = Hipótesis Nula:

La capacitación conductual, no influye en la Gestión de Calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María

#### H<sub>3</sub>= Hipótesis Alterna

La capacitación conductual, influye en la Gestión de Calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María

**Tabla N° 05**

#### **La capacitación conductual, influye en la Gestión de Calidad**

#### **Pruebas de chi-cuadrado**

<b>Preguntas</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
¿Existe un plan de capacitación anual en su empresa? * ¿Cree usted que la capacitación de la personal mejora la productividad su empresa?	0,000
¿Existe un plan de capacitación anual en su empresa? * ¿Cree usted que el empleado cuanto más capacitado dan un mejor servicio?	0,024

¿Existe un plan de capacitación anual en su empresa? * ¿Cree usted que los conocimientos generan una mejor calidad de servicio?	0,017
¿Existe un plan de capacitación anual en su empresa? * ¿Cree usted que la capacitación ayuda a desarrollar las habilidades de sus colaboradores?	0,001

**Interpretación.** El valor calculado para la dimensión capacitación conductual y aplicando la prueba Chi – cuadrado de Pearson, la cual es menor al valor crítico 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la H3. Este análisis demuestra que La capacitación conductual, influye en la Gestión de Calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María

### 5.2.2. Discusión de resultados:

- a) En la investigación titulada: “capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica LABORATORIES de Colombia” realizada en la Pontificia Universidad Javeriana - Colombia, por María Camila Torres Castañeda y Claudia Carolina Torres Orjuela, en el año 2010, para optar al título de administrador de Empresas; en el cual llegó a la siguiente conclusión:

El equipo investigador concluye que se debe ofrecer capacitación a la fuerza comercial en competencias laborales, y siguiendo las sugerencias de los encuestados, lo pertinente es ofrecerles una lista de competencias para que ellos escojan en cuáles de éstas consideran que deben ser capacitados con el fin de mejorar su

rendimiento y desempeño en el puesto de trabajo. No obstante, el equipo investigador considera que deben ser capacitados en negociación, ya que ésta es una competencia que tanto los gerentes de mercadeo y ventas, como los visitadores médicos deben poseer en un nivel alto, puesto que implica tener habilidades para aproximarse al cliente, dirigir la conversación en términos de ‘ganar-ganar’, y lograr en últimas el cierre de una venta, o al menos dejar concertada una próxima cita con el cliente para poder hacer el debido seguimiento, etc.; esto es importante pues la misión de LABORATORIES de Colombia.

Los resultados de vuestra investigación coinciden, ya que la gran mayoría de encuestados consideran que es muy importante la capacitación de sus colaboradores.

- b) En la investigación de Viera, (2015). Titulada “Caracterización de la competitividad y la Gestión de calidad de las MYPES comerciales, rubro prendas de vestir, Sullana 2015.” El objetivo general de la investigación es Identificar las características de la Competitividad y la gestión de calidad de las MYPES comerciales, rubro prendas de vestir, Sullana 2015, se llegó a la siguiente conclusión:

Se logra demostrar que los propietarios no brindan oportunidades laborales para sus colaboradores, no toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores para la toma de decisiones, los

propietarios deben de considerar y enfocar la participación de sus empleados para lograr un trabajo compartido.

Nuestros resultados demuestran que se llegó a las mismas conclusiones, los empleadores no brindan en su mayoría ningún tipo de capacitación en los tres aspectos abordados.

- c) En la investigación de Beltran, O (2014) titulada:“Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPES del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014”. Teniendo como objetivo general Describir las principales características de la capacitación y la gestión de calidad en las MYPES del sector industria en el rubro panaderías de la ciudad de Chimbote, 2014. El diseño que se utilizó en la investigación fue, no experimental – transversal - descriptivo – cuantitativo, se llegó a la siguiente conclusión:

La gran mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas se mostraron conscientes que la capacitación constante tanto para ellos como para los empleados de su empresa ayuda a mejorar los niveles de productividad empresarial, pero no lo ven como una prioridad ya que prefieren destinar parte de su inversión en otros aspectos en empresariales.

Es con esta investigación con la que nuestro trabajo tiene mayor coincidencia, ya que nuestros resultados afirman lo mismo; existe conciencia de parte de los empleadores de la importancia de la capacitación para mejorar la calidad en sus empresas, pero sin embargo no le dan la prioridad que esta requiere.

## VI CONCLUSIONES

1. La presente investigación demuestra que la capacitación tiene una gran influencia en la gestión de calidad de las MYPES dedicadas al rubro de venta de prendas de vestir en la ciudad de Tingo María; esto se demuestra ya que la mayoría de los empleadores, creen firmemente que la capacitación aporta a la gestión de la calidad en la empresa, pero sin embargo ellos no brindan esta capacitación necesaria a sus empleados
2. Con respecto a la capacitación pre ingreso se observa que los empleadores creen que es muy importante para la gestión de la calidad, sin embargo, no la aplican adecuadamente, esto se evidencia en la poca o nula aplicación de cursos de inducción y programas de entrenamiento.
3. Con respecto a la capacitación promocional, se observa que los empleadores creen que es muy importante para la gestión de la calidad, sin embargo, no la aplican adecuadamente, esto se evidencia en la poca o nula aplicación de evaluaciones promocionales y evaluaciones de desempeño
4. Con respecto a la capacitación conductual, se observa que los empleadores creen que es muy importante para la gestión de la calidad, sin embargo, no la aplican adecuadamente, esto se evidencia en la poca o nula programación de planes de capacitación y evaluación anual.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Recomendaciones:

1. Las empresas deberían otorgarle la importancia requerida al tema de capacitación, ya que es pieza fundamental de la gestión de calidad de una organización, esta se pueda dar a través de la implementación de un plan de capacitación anual.
2. En referencia a la capacitación pre ingreso se debería implantar programas de capacitación de inducción al trabajo, y desarrollar talleres de entrenamiento para todo personal que ingrese a la organización.
3. En referencia a la capacitación promocional se deberá implementar un adecuado programa de capacitación de línea de carrera, para de esta forma lograr el desarrollo de todos los integrantes de la organización.
4. En referencia a la capacitación conductual, habrá que impulsar planes anuales de capacitación con respecto al desarrollo de capacidades duras, pero también al desarrollo de capacidades blandas con sus respectivas evaluaciones para monitorear y controlar sus resultados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Aquino, Jorge A.; Vola, Roberto E.; Arecco, Marcelo J.; Aquino, Gustavo J. Recursos Humanos. Ediciones Macchi. Argentina, 1997. 2da Edición. Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml#ixzz4CDgww2hN>.
- Bardalez J (2014), Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio - rubro ventas de prendas de vestir del distrito de Callao en el periodo 2013 - 2014”.
- Blake, O. La capacitación Un Recurso dinamizador de las organizaciones. Ediciones Macchi. Argentina, 1997. 2da personal.shtml#ixzz4CDhDApLs.
- Beltran, O (2014)“Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPES del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014”.
- Bohlander, G.; Sherman, A.; Snell, A;. Administración de Recursos Humanos. Editorial Thomson. México, 1999. 11ª Edición.Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml#ixzz4CDhTDFxD>
- Deming, W. Edwards; Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis”; Editorial Díaz de Santos; Madrid, 1989.

Díaz de Santos, S.A recuperado en:

<http://www.redalyc.org/pdf/993/99318157002.pdf>

Eatsman C. (2011), capacitación de los usuarios del agua de riego para la gestión de la calidad del recurso hídrico en la cuenca del rio Maule Santiago de Chile 2011. Recuperado en

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/112807/MEMORIA%20TITULO%20CATALINA%20EASTMAN%20MENDOZA.pdf?sequence=1>.

Espinoza (2017), Gestión de calidad con el uso del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de ropa, galería Señor de los Milagros de Huarney, año 2016. Recuperado en

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1357/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MARKETING ESTRATEGICO\\_ESPINOZA\\_OBREGON\\_LUCERO.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1357/GESTION_DE_CALIDAD_MARKETING ESTRATEGICO_ESPINOZA_OBREGON_LUCERO.pdf?sequence=1)

FONDONORMA. FONDONORMA-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Caracas 2006

Gonzales, S( 1996), ISO 9000: IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD.

Anden González. Editorial Vadell Hermanos Editores C.A. Valencia, Venezuela 1996. Recuperado en <https://es.scribd.com/doc/34193958/Gerencia-de-La-Calidad-Trabajo>.

Gore, Ernesto. La educación en la empresa. Editorial Granica, 1998. Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml#ixzz4CDhLJMY9> Universidad Veracruzana, Veracruz, México.

- Ishikawa, Kaoru. Que es el Control de la Calidad?. La Modalidad Japonesa. Edit. María del Mar Ravassa. Madrid, 1988.
- Juran, Joseph M. (1990). Jurán y el liderazgo para la Calidad. Madrid: Ediciones.
- Kotler, P. (1972). Dirección de mercadotecnia. 2da edición. Editorial Diana. México.
- Kotler, P. (1980). Marketing management. 6ta edition. Editorial Prentice-Hall Inc. New Jersey.  
<https://www.gestiopolis.com/marketing-comercializacion-orientacion-mercado-definicion-tendencias-principales/>
- Martínez, L (2018) Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del centro de Piura, año 2018.
- Nava, Carbellido, Víctor(2005). Que es la Calidad?. Conceptos, Gurús y Fundamentos. Edit. Limusa. MéxicoDF, 2005.
- Pain A. Como evaluar las acciones de capacitación, Ediciones Granica, s.a., Argentina, 1993.
- Pantigoso, P (2015), Las pymes en el Perú: Impulsando el crecimiento económicos://perspectivasperu.ey.com/2015/06/18/las-pymes-en-el-peru-impulsando-el-crecimiento-economico/.
- Pyme.lavoztx.com, (2017). Capacitación en el desempeño de las MYPES.Recuperado en: <http://pyme.lavoztx.com/efectos-de-la-capacitacion-en-el-desempeño-de-los-empleados-8935.html>

Sánchez, I ( 2016)Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros – rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016.

Santesmases, M. (1999) Marketing: conceptos y estrategias. Ediciones Pirámide SA. Madrid.

Stanton, W. y Frutrell, Ch. (1987). Fundamentals of marketing. 8va edition. Editorial Mc Graw-Hil Inc. New York.

Senlle, Andrés (2001) ISO 9000-2000. Calidad en los servicios."Recuperado en [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622591/Vizarr\\_a\\_ge.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622591/Vizarr_a_ge.pdf?sequence=5&isAllowed=y). Siliceo

Sosa Pulido, Demetrio. (2006)Administración por Calidad. Un Modelo de Calidad Total para las Empresas. Edit. Limusa. México DF, 2006.

Viera (2015) Caracterización de la competitividad y la Gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro prendas de vestir, Sullana 2015. Recuperado en [http://docplayer.es/68648817- Universidad-catolica-los-angeles-chimbote- facultad-de- ciencias-contables-financieras-y- administrativas-escuela](http://docplayer.es/68648817-Universidad-catolica-los-angeles-chimbote-facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela).

# ANEXO



## Anexo 1: Cuestionario

Agradeciendo de antemano su inapreciable colaboración con sus respuestas, e indicándoles que el propósito de este cuestionario es investigar a cerca de la utilización y aplicación del proceso administrativos en las actividades de gestión empresarial de su establecimiento. Nuestra principal meta es mejorar los procesos administrativos y desarrollar la competitividad de las empresas del rubro ferretero, para tal efecto sírvase responder las preguntas marcando con un aspa (x).

**1. ¿Sexo?**

- a) Masculino
- b) Femenino

**2. ¿Cuál es su grado de instrucción?**

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior técnica
- d) Superior universitaria

**3. Cuando el personal ingresa a la empresa, ¿se le brinda un Cursos de inducción?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Pocas veces
- e) Nunca

**4. ¿Existe un programa de Entrenamiento para los empleados que recién ingresan a la organización?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Pocas veces
- e) Nunca

- 5. ¿Su empresa aplica una Evaluación anual de desempeño a los empleados?**
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Pocas veces
  - e) Nunca
- 6. ¿Para ascender de cargo se aplica una Evaluación promocional?**
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Pocas veces
  - e) Nunca
- 7. ¿Existe un plan de capacitación anual en su empresa?**
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Pocas veces
  - e) Nunca
- 8. ¿Cree usted que la capacitación del personal mejora la productividad su empresa?**
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Pocas veces
  - e) Nunca
- 9. ¿Cree usted que el empleado cuanto más capacitado, brindan un mejor servicio?**
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Pocas veces
  - e) Nunca
- 10. ¿Cree usted que los conocimientos generan una mejor calidad de servicio?**
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Pocas veces
  - e) Nunca

**11. ¿Cree usted que la capacitación ayuda a desarrollar las habilidades de sus colaboradores?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Pocas veces
- e) Nunca

**GRACIAS**

## Anexo N° 02

### Análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos Alfa de Cronbach -Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
¿Sexo?	1,61	,491	62
¿Cuál es su grado de instrucción?	2,84	,772	62
Cuando el personal ingresa a la empresa, ¿se le brinda un Cursos de inducción?	4,18	1,017	62
¿Existe un programa de Entrenamiento para los empleados que recién ingresan a la organización?	4,02	,949	62
¿Su empresa aplica una Evaluación anual de desempeño a los empleados?	4,47	,671	62
¿Para ascender de cargo se aplica una Evaluación promocional?	4,13	,640	62
¿Existe un plan de capacitación anual en su empresa?	4,61	,662	62
¿Cree usted que la capacitación de la personal mejora la productividad su empresa?	2,16	,995	62
¿Cree usted que el empleado cuanto más capacitado dan un mejor servicio?	1,69	,759	62
¿Cree usted que los conocimientos generan una mejor calidad de servicio?	1,45	,717	62
¿Cree usted que la capacitación ayuda a desarrollar las habilidades de sus colaboradores?	1,48	,620	62

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,920	,923	11

**Interpretación:**

Como 0.920 es  $>$  que 0.80 (mínimo aceptable), entonces el instrumento se califica como muy satisfactorio y por lo tanto pasa la prueba de confiabilidad y puede ser aplicado

**ANEXO N° 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título: Capacitación y su influencia en la gestión de calidad de las MYPES ventas de prendas de vestir – Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019.**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	
<b>GENERAL:</b> ¿De qué forma la capacitación influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir Tingo María – Leoncio prado – Huánuco, 2019?	<b>GENERAL:</b> Determinar de qué forma la capacitación influye en la gestión de calidad de las MYPES ventas de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	<b>GENERAL:</b> La capacitación influye en la gestión de calidad de las MYPES ventas de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	<b>Capacitación</b> (Variable independiente)	Capacitación pre ingreso.	- Cursos de inducción - Entrenamiento	
				Capacitación promocional.	- Evaluación anual - Evaluación promocional	
<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>PE<sub>1</sub>:</b> ¿De qué manera, la capacitación pre ingreso, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?	<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>OE<sub>1</sub>:</b> Establecer de qué manera, la capacitación pre ingreso, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>HE<sub>1</sub>:</b> La capacitación pre ingreso, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019			Capacitación conductual.	- Desarrollo personal
<b>PE<sub>2</sub>:</b> ¿De qué modo, la capacitación promocional, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?	<b>OE<sub>2</sub>:</b> Determinar de qué modo, la capacitación promocional, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	<b>HE<sub>2</sub>:</b> La capacitación promocional, influye en la gestión de calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	<b>Gestión de calidad</b> (variable dependiente)	Calidad de productos	- Fiabilidad	
					Calidad de servicio	- Empatía
<b>PE<sub>3</sub>:</b> ¿Qué tanto, la capacitación conductual, influye en la Gestión de Calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?	<b>OE<sub>3</sub>:</b> Definir qué tanto, la capacitación conductual, influye en la Gestión de Calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	<b>HE<sub>3</sub>:</b> La capacitación conductual, influye en la Gestión de Calidad de las MYPES venta de prendas de vestir, Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019			Calidad de recursos Humanos.	- Conocimientos - Habilidades

## ANEXO N° 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Huánuco, 02 de noviembre 2019

**CARTA N°001-2019-AMHC**

**Señor:**.....

**Representante**.....

**Presente**

**Asunto: Permiso para aplicación de encuestas**

Tengo el agrado de dirigirme a usted expresándole mi cordial saludo y al mismo tiempo darle a conocer que mi persona, egresados de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote , me encuentro realizando el curso de Titulación por Tesis, con la finalidad de optar el Título profesional de Licenciado en Administración. La investigación que mi persona está realizando lleva por título:

**Capacitación y su influencia en la gestión de calidad de las MYPEs  
ventas de prendas de vestir – Tingo María – Leoncio prado – Huánuco, 2019.**

Los resultados de la investigación realizada serán publicados en eventos científicos a nivel nacional, y en el congreso de investigación que realiza nuestra casa superior de estudios.

Es por ello que solicito a su despacho tenga a bien permitir el acceso a su institución para aplicar las encuestas de recogida de información a nuestro estudiante:

Agradeciendo su gentil aceptación que redundara en beneficio de la formación de educadores, me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

---

Anibet Meli Huerta Capcha