



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS
MYPE RUBRO CONFECCIONES DEL MERCADO
MODELO CHULUCANAS - AÑO 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
AUTOR**

**VÍLCHEZ LÓPEZ YANCEY EDGARDO
ORCID: 0000-0002-2678-9033**

**ASESOR
PALACIOS BRICEÑO MERCEDES RENÉE
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA-PERÚ
2021**

2.- EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Vílchez López, Yancey Edgardo

ORCID: 0000-0002-0002-2678-9033

Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes René

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzman Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme avanzar en mis proyectos e iluminarme para así poder salir adelante con éxito.

DEDICATORIA

A mis queridos padres y Hermanos quienes
me apoyan incondicionalmente.

RESUMEN

El desarrollo del trabajo de tesis se denomina: Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021 tuvo como objetivo general: Conocer como es la gestión de calidad en las MYPE rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021. Se empleó nivel de investigación cuantitativa, tipo de investigación descriptiva, diseño no experimental con corte transversal. La población para este estudio se consideró 10 unidades económicas con 30 trabajadores, que en su mayor parte son mujeres cuyas edades oscilan entre los 18 a 35 años de edad tienen menos de dos años en el negocio, de carácter finita para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 30 trabajadores utilizando la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario. Luego realizar el análisis de los resultados se determina: Que los beneficios de la gestión de calidad son 84.92% y estrategias de calidad el 80.14% organizacional, en relación a la importancia el 100% considera importante capacitarse para el desarrollo, el 90.18% para el logro de objetivos y sobre todo la responsabilidad del individuo. Dentro del analisis a los objetivos de gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro confecciones mercado modelo de Chulucanas se identificó que la capacitación genera calidad, responsabilidad, motivación, crecimiento y actitudes. Asimismo la gestión de calidad genera competitividad, innovación, además los propietarios tienen que manejar una política responsable en la empresa. Para concluir las MYPE se encuentran en lugar estratégico donde necesitan poner practica estas variables.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Capacitación y MYPE.

ABSTRACT

The development of the thesis work is called: Quality management and training in the MYPE garment sector of the model market of Chulucanas year 2021 had the general objective: To know how quality management is in the MSE category garments of the model market of Chulucanas year 2021 Quantitative research level, descriptive type of research, non-experimental design with cross section was used. The population for this study was considered 10 economic units with 30 workers, most of whom are women whose ages range from 18 to 35 years of age and have less than two years in the business, finite for the two variables, being the results of the sample obtained, 30 workers using the survey technique with the questionnaire instrument. After performing the analysis of the results, it is determined: That the benefits of quality management are 84.92% and quality strategies are 80.14% organizational, in relation to the importance 100% consider it important to train for development, 90.18% for the achievement of objectives and above all the responsibility of the individual. Within the analysis of the objectives of quality management and training in the SMEs heading the clothing market model of Chulucanas, it was identified that training generates quality, responsibility, motivation, growth and attitudes. Likewise, quality management generates competitiveness, innovation, and the owners have to manage a responsible policy in the company. To conclude, the MSEs are in a strategic place where they need to put these variables into practice.

Keywords: Quality Management, Training and MYPE.

CONTENIDO

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
I INTRODUCCION.....	1
II REVISION DE LA LITERATURA.....	10
2.1 <i>Antecedentes</i>	10
2.2 <i>Bases teoricas</i>	25
2.2.1 <i>Gestion de calidad</i>	25
2.2.2 <i>Capacitacion</i>	42
III HIPÓTESIS.....	58
IV METODOLOGIA.....	59
4.1 <i>Diseño de la investigacion</i>	59

4.2	<i>Poblacion y muestra</i>	60
4.3	<i>Definicion y operacionalizacion de las variables e indicadores</i>	64
4.4	<i>Tecnicas e instrumentos</i>	64
4.5	<i>Plan de análisis</i>	66
4.6	<i>Matriz de consistencia</i>	67
4.7	<i>Principios éticos</i>	68
V	RESULTADOS	70
5.1	<i>Resultado</i>	70
5.2	<i>Analisis de resultados</i>	90
VI	CONCLUSIONES	110
	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	112
	<i>Bibliografía</i>	112
	<i>Web grafia</i>	112
	ANEXOS	119
	<i>Cuestionario</i>	120
	<i>Evidencias</i>	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalizacion de las variables.....	64
Tabla 2	Matriz de consistencia	67
Tabla 3	Es puntual y cumple con sus horarios.....	70
Tabla 4	Esta preparado para contribuir a la competitividad de la MYPE.....	71
Tabla 5	El propietario o el jefe lo invitan a participar en la toma de deciones.....	72
Tabla 6	Hay comunicación honesta entre el trabajador y el cliente.....	73
Tabla 7	Apoya a sus compañeros cuando las cosas salen mal.....	74
Tabla 8	Es feliz en su trabajo.....	75
Tabla 9	Cuando tienes dudas las resuelves consultando a sus compañeros.....	76
Tabla 10	Recibe entrenamiento por parte dela empresa.....	77
Tabla 11	Logra entender cuales son las necesidades del cliente.....	78
Tabla 12	En el trabajo de la empresa que labora esta bien organizado	79
Tabla 13	La capacitación mejora su rendimiento en trabajo.....	80
Tabla 14	Esta motivado para realizar su trabajo.....	81
Tabla 15	La capacitación le permite aprender y desarrollarse.....	82
Tabla 16	Le gusta a usted su trabajo actual.....	83
Tabla 17	En los últimos días ha recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo.....	84
Tabla 18	Aceptan y se adpatan fácilmente a los cambios del Trabajo	85
Tabla 19	La capacitación ayuda al desarrollo de tus habilidades en el entorno laboral.....	86
Tabla 20	Es responsable en su trabajo demostrando un dominio técnico en conocimiento de sus funciones.....	87
Tabla 21	Tus objetivos son claros y precisos para lograr tus metas que hoy quieres	88
Tabla 22	Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo.....	89

ÍNDICE DE CUADROS

Figura 1	Es puntual y cumple con sus horarios.....	70
Figura 2	Esta preparado para contribuir a la competitividad de la MYPE.....	71
Figura 3	El propietario o el jefe lo invitan a participar en la toma de deciones.....	72
Figura 4	Hay comunicación honesta entre el trabajador y el cliente.....	73
Figura 5	Apoya a sus compañeros cuando las cosas salen mal.....	74
Figura 6	Es feliz en su trabajo.....	75
Figura 7	Cuando tienes dudas las resuelves consultando a sus compañeros.....	76
Figura 8	Recibe entrenamiento por parte dela empresa.....	77
Figura 9	Logra entender cuales son las necesidades del cliente.....	78
Figura 10	En el trabajo de la empresa que labora esta bien organizado	79
Figura 11	La capacitación mejora su rendimiento en trabajo.....	80
Figura 12	Esta motivado para realizar su trabajo.....	81
Figura 13	La capacitación le permite aprender y desarrollarse.....	82
Figura 14	Le gusta a usted su trabajo actual.....	83
Figura 15	En los últimos días ha recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo.....	84
Figura 16	Aceptan y se adpatan fácilmente a los cambios del Trabajo	85
Figura 17	La capacitación ayuda al desarrollo de tus habilidades en el entorno laboral.....	86
Figura 18	Es responsable en su trabajo demostrando un dominio técnico en conocimiento de sus funciones.....	87
Figura 19	Tus objetivos son claros y precisos para lograr tus metas que hoy quieres	88
Figura 20	Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo.....	89

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021”, ha tenido por objetivo describir las principales funciones de la gestión de calidad y capacitación de las MYPE, investigación designada por la escuela de Administración “Universidad Católica los Ángeles Chimbote” Piura, dentro del cual se enmarcara el presente trabajo y problema social que aborda las MYPE, asimismo se trabajara con las variables que utilizaremos para realizar la investigación que son Gestión de calidad y Capacitación. Las razones por la que se realizó esta investigación es porque permitirá optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas para poder ejercer en cualquier organización laboral dentro del área que corresponda, y poder dar solución a los objetivos de estudio que más adelante se presentan.

El problema que se ha identificado es: ¿Conocer cómo es la Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE rubro confecciones del Mercado Modelo de Chulucanas año 2021? Con relación a la situación de las MYPE del rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas se ha observado el problema por el cual atraviesan las MYPE en consecuencia por la falta de gestión y capacitación que no se le está teniendo en cuenta a su personal e incluso para los empresarios, con lo que se impide brindar una adecuada atención al cliente para poder multiplicar sus conocimientos y mejorar sus actitudes como son las capacidades con respecto a la función que se desempeñan.

En relación a la problemática observada el objetivo general que se pretende alcanzar a realizar esta investigación: Conocer como es la Gestión de calidad y Capacitación en las MYPE rubro confecciones del mercado modelo Chulucanas año 2021

acto seguido los objetivos específicos son: i) Identificar los beneficios de la Gestión de calidad en las MYPE rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021. ii) Determinar las estrategias en la Gestión de Calidad en las MYPE rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021. iii) Conocer la importancia de la Capacitación en las MYPE rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021. iv) Identificar los objetivos de la Capacitación en las MYPE rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021. La presente investigación queda delimitada desde la perspectiva geográfica: Mercado modelo de Chulucanas, Psicografica: Microempresas comerciales rubro confección y delimitación temporal 2021.

El propósito de esta investigación ayudara a un grupo de empresas que carecen de conocimiento científico de Gestión en sus MYPE por que muestran una gestión empírica, por eso la mayoría de las empresas de Chulucanas presentan limitaciones en su desempeño como resultado la baja calificación del empresario y sus trabajadores por estas razones no logran hacer que sus empresas se desarrollen de manera eficaz para que logren una buena sostenibilidad en el tiempo empresarial.

Para empezar las MYPE en el Perú representan el 98.4% del total de empresas y son las mayores empresas que tienen problema porque no cuentan con suficiente apoyo, tiene poco acceso crédito y asesoría. En relación a la problemática expuesta las pequeñas y medianas empresas se encuentran preparadas para hacerle frente a estos nuevos desafíos como cambios tecnológicos, económicos y políticos que son productos de la era de la globalización y así de esta manera aprovechar los nuevos desafíos que permiten fortalecer la competitividad de las MYPE además que aportan entre 70 % y 90 % de los empleos y

la mitad del PBI mundial. A pesar de sus dimensiones, el poco personal y las bajas cantidades de ingresos que perciben, su impacto se siente, tanto nacional como internacionalmente, pues, cuando juntas las miles y miles de MYPE que existen, te enfrentas a un número colosal de empresarios, trabajadores e ingresos. (Fischman, 2017).

La legislación Peruana define a la MYPE como: “La unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente. Las MYPE Peruanas tienen por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”, esta diferenciación es porque las MYPE son las más destacables y numerosas en el país. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), señala que existen alrededor de 6.2 millones de micro y pequeñas empresas. Según PROMYPE, estas empresas son responsables 42% de la producción nacional. (PROMYPE, 2016)

Como resultado en el Perú el sector textil y confecciones tienen empresas de diferente tamaño, tales como Micro, pequeña, mediana y gran empresa, conocidas por las siglas MYPE. En los últimos años el sector textil de confección es uno de los más importantes en la economía nacional por ser el generador de empleo en el país, siendo un factor importante para el desarrollo del país. En tal sentido el estado tiene la obligación de apoyar a los empresarios que se dedican a este rubro, con charlas, herramientas para incentivar la formalización de las empresas y los emprendedores puedan contar con beneficios a su alcance. (Huerta, 2017).

Por una parte las prendas de vestir varían de acuerdo al precio, calidad de diferenciación de producto siendo este último de producto entrega a la moda, por lo cual los clientes exigen cada día más. Cabe indicar que estas MYPE se han desarrollado bajo un sistema de producción aplicadas de manera empírica por las necesidades que exige el mercado obteniendo resultados desfavorable para la organización con el paso del tiempo. Para continuar dentro del mercado las empresas desarrollan diferentes mejoras en su producto y en el servicio al cliente, también no olvidando su rentabilidad para permanecer en el sector. En este sentido se comprende la preocupación del emprendedor de buscar nuevos métodos y aplicación de herramientas que ayuden hacer flexible en el sistema productivo. (Huerta, 2017)

Para empezar las MYPE cuenta con personal que tienen potencial pero no son adecuadamente motivados y capacitados, sin embargo las MYPE enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia en el largo plazo y desarrollo por lo tanto estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo a diferencia a los países desarrollados. (Carrillo, 2017)

Con respecto, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas, la mayor parte de los empresarios tienen profundo conocimiento técnico pero existe resistencia a delegar responsabilidad, y esto se debe a que el dueño de la MYPE no confía en sus subordinados y cree que es el único que puede resolver conflictos. Asimismo cuando vemos el microambiente de las MYPE del rubro de confecciones de ropa

observamos que los proveedores juegan un papel muy importante para el logro de objetivos de los microempresarios y del mismo proveedor necesita seguir creciendo y para ello necesita nuevos clientes. (Sánchez, 2017)

Cabe resaltar respecto al poder de negociación de los clientes, es vital y necesario saber las características de los clientes ya que de esta manera se determina el poder de negociación que se debe tener con los proveedores. El poder de cada grupo de compradores depende de su situación en el mercado y de la importancia de sus compras comparadas con el total de ventas de la industria. (Porter, 2014)

En Chulucanas como en el resto del País no tienen gran endeudamiento debido a su capacidad adquisitiva de la MYPE no es tan grande, pero a pesar de eso los microempresarios tratan de hacer frente a la competencia con sus estrategia de la diferenciación del producto. Esta permite que las MYPE rubro confecciones luchan por ser cada día más capacitadas y esto refleja en una mejor publicidad, introducción de nuevos productos aumento de servicios y garantías a los clientes. Habitualmente entre las MYPE rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas existe una fuerte competencia ya que siempre ingresa al mercado nuevo modelos estilos que se adecuan a las exigencias y necesidades de los clientes para que los microempresarios puedan segmentar el mercado y puedan ofrecer un mejor servicio y sus productos. (Polo, 2018).

Por otra parte en cuanto al desarrollo los microempresarios Chulucanas se iniciaron con una empresa porque obtuvieron una idea de negocio pero no contaba con la experiencia y capacitación necesaria para formarla sin embargo el empresario Chulucanense es

emprendedor y persistente y siempre piensa en crecer, ser siempre competente, tener una preparación y capacitación para así obtener ganancia. (Polo, 2018).

Esto indica en cuanto al financiamiento, pueden acceder a pequeños préstamos por parte de algunos bancos privados, los que son usureros en el cobro de los intereses. La banca privada consigue los créditos, vía Cofide, a 8% o 10% de interés y les presta a las MYPE cobrándoles intereses que se elevan hasta el 30%. Mientras una MYPE se caracteriza por tener poco personal ya que el capital es reducido y los ingresos no son muy grandes, además vemos que el dueño de la MYPE se encarga de realizar todas las funciones. (Corporación Financiera de Desarrollo, 2015)

Actualmente en el Perú las MYPE conforman el grueso del tejido empresarial dado que las empresas existentes en el País el 98,4% lo son las mismas que aproximadamente general el 42% de la producción nacional proporcionando el 88% del empleo privado del País, estos datos estarían implicando que los rendimientos y productividad de las MYPE son bajos, en contraposición a las medianas y grandes empresas, ya que solo el 1.6 (que representan dichas empresas) y que emplea solo el 12% de la PEA (población económicamente activa) estarían generando el 58% de la producción nacional por lo tanto es importante conocer a que se debe la baja productividad de las MYPE que pueden ser por la falta de estrategias competitivas innovación entre otras variables. (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, 2017).

Este trabajo va dirigido por que sirviera de base para realizar otros estudios similares entre otros sectores ya sean productivos de servicio de mercado modelo de Chulucanas

específicamente en los asentamientos humanos y de otros ámbitos geográficos de la Provincia así pues solucionar problemas futuros brindando información y aportando nuevos conocimientos para posteriores investigaciones. En relación con esta investigación es necesario realizar un estudio del ambiente tanto interno como externo contar con control adecuado que nos permitirá maximizar y minimizar la utilización de los recursos con la calidad para alcanzar un buena gestión financiera y administrativa para así obtener mejores niveles de productividad.

En el ambiente interno: actualmente las MYPE dedicadas al rubro de confección de ropa del mercado modelo de Chulucanas encontramos que no existe capacitación en sus trabajadores no cuentan con implementos trabajo no tienen un límite de producción, lo que hace que el trabajador no se sienta seguro.

A nivel ambiente externo: se hace necesario resaltar que la gestión de calidad es un factor que ayudaría en el rubro de confecciones de ropa ya que es el fruto de trabajo de los colaboradores para que estén formados y motivados, para así aumentar sus capacidades y evitar errores. Esto sirve de tal maneras que ya están aptas para competir con empresas que marcan la diferencia en el mercado, asimismo se considera que el factor humano para la gestión de calidad está comprometido en la búsqueda de soluciones y lograr obtener mayor calidad en las MYPE.

Con respecto al factor político legal, requisitos para inicio de sus actividades, las empresas que inicien operaciones a partir de la fecha vigente de la presente ley obtendrán en forma automática su registro en los Ministerios competentes, así como las

autorizaciones y permisos o licencias sectoriales necesarias para iniciar sus actividades, correspondiente, sin perjuicio del trámite que dichas empresas deberán efectuar ante el Municipio, a efectos de obtener la Licencia Municipal de funcionamiento (Vasquez, 2013)

Las MYPE comerciales rubro confección ropa, para el inicio de sus actividades deberán encontrarse inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) a que se refiere la Ley N° 26935, Ley sobre Simplificación de Procedimientos para obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales para el Inicio de las Actividades de las Empresas, normas complementarias y modificatorias. (Mincetur 2017)

Con respecto al Factor Económico: La región Piura aporta el 4.2% del valor agregado bruto nacional, aunque su aporte a algunos sectores económicos es mucho mayor en términos proporcionales: 43.7% de la pesca, 5.5% de la agricultura y 6.8% de la manufactura. Otro aspecto donde Piura destaca es en la gravitación poblacional, pues con sus 1.7 millones de habitantes es la segunda región con mayor número de habitantes, al albergar el 6.1% de la población total del país. (Perúeconómico, 2010).

Aspecto socio cultural: En la región Piura suele a celebrarse fiestas muy importantes ya que en el distrito de Chulucanas las MYPE es donde aprovechan para vender sus productos como en las fiestas que más se celebran, sea en fiestas patrias, en velaciones, navidad y año nuevo. Esto ayuda a que las pequeñas empresas como de confecciones, restaurantes, hoteles puedan ofrecer sus servicios al consumidor y así obtener mayores ingresos a sus demandas de los clientes.

En el factor tecnológico: Hoy se vive en mundo bastante desarrollado globalizado gracias a la ciencia y la tecnología que nos rodea así permitiéndonos a cómo vender nuestros productos ya que las empresas más grandes lo utilizan permitiéndole a que otros clientes conozcan sus productos y hacerse más conocidas. Gracias a la tecnología esto ayuda a las MYPE puedan como promocionar sus productos para así alcanzar sus objetivos y la calidad de sus servicios que brindan y como mantenernos dentro del mercado para las MYPES a que estén bien informadas sobre los cambios que vienen dentro del mundo de la competitividad para que estén preparadas y de esta manera tienen una ventaja de ser competitivas dentro del mercado y que es una arma muy importante para todo microempresario.

Por ultimo se usará la investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptiva, diseño no experimental, de corte transversal. Se empleará la técnica de recojo de datos encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario estructurado que contiene preguntas de escala nominal para la variable Gestion de calidad y Capacitación. Así la presente justificación se realiza porque la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) lo exige, a través de la Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014; para la obtención del título universitario, se presenta y sustenta un trabajo de investigación. Por otra parte, la investigación no se ha improvisado, se basa en la metodología científica, se utilizan fuentes primarias y secundarias, para conseguir los datos. Asimismo, se ha definido el tamaño de la población y de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de la información.

II REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Gestión de calidad

Cervantes, Garcés, (2016) en su tesis titulada diseño de un sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa ciudad de Tunja – Colombia, dicha investigación concluye de un estudio Descriptivo y teniendo en cuenta los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001: 2008 y los lineamientos de la GTC 200 se establecieron tres grandes objetivos con el ánimo de fortalecer la calidad gestión educativa en la Institución: Realizar un diagnóstico estratégico, Diseñar un plan de acción y Documentar el Sistema de Gestión de Calidad. La calidad es un tema de suma importancia que ha trascendido ámbitos externos al contexto educativo, constituye el punto de partida a acciones de mejora que sustentan cambios significativos en las instituciones, los estudiantes, el entorno y la sociedad. En Colombia, se ha promovido en las instituciones educativas oficiales y privadas la implantación de políticas basadas en la cultura de la calidad, la ley General de educación y sus decretos reglamentarios, dando cumplimiento a altos estándares de calidad ante entidades certificadoras y acreditadoras, tanto a nivel nacional, como internacional.

En la investigación antes mencionada en la actualidad es de vital importancia para todas las organizaciones desarrollar estrategias que permitan fortalecer sus ventajas competitivas donde las exigencias son cada día más altas. Los nuevos espacios globales invitan a que estas se transformen y den muestras de un mejor avance hacia procesos más

eficientes, es por ello que la calidad en el servicio o en los productos que ofrecen hará parte del valor agregado de cada empresa.

En conclusión estos constantes cambios, demandan de las instituciones transformaciones en el estilo de gestión que desarrollan para satisfacer las necesidades de sus miembros, formación de sus estudiantes, en la organización interna de sus procesos, la atención a las necesidades y expectativas de la comunidad y la sociedad en general, adquiriendo de esta manera un rol protagónico en el cambio social de las futuras generaciones.

Coneo, (2015) Realizo una investigación en tu tesis titulada Importancia de la implementación de un sistema de gestión integral en las Empresas Colombianas, en la ciudad Cartagena e Indias trabajo presentado en la Universidad De San Buenaventura, Cartagena, esta investigación es de naturaleza descriptiva, puesto que se estaría haciendo una descripción de un Sistema de Gestión Integral y luego determinar el impacto que este tendría en las empresas nacionales, asimismo para responder a la pregunta de investigación se pretende poner a consideración un número de empresas Colombianas que han implementado el Sistema de Gestión integral en donde se van a conocer aspectos que predominan en este sistema. Concluye que el mundo empresarial está teniendo un auge más global; las exigencias de los consumidores son cada día mayores; los empresarios o gerentes de las empresas deben implementar mecanismos para ser eficiente en sus procesos de operación, producción y/o prestación de servicio en el que se tenga en cuenta el cuidado del Medio Ambiente y la prevención del Talento Humano en cuanto a incidentes laborales.

En consecuencia la calidad más que una simple palabra o una sola definición se puede decir que es el conjunto de hechos que toman lugar en una empresa para la satisfacción del cliente o los clientes potenciales. La palabra calidad conlleva a una adecuada implementación de recursos y esfuerzos por parte de los empleados de la organización y de la alta gerencia, en donde el apoyo de esta última es de vital importancia para la gestión organizacional; dentro de una empresa en donde se aplique calidad se debe trabajar en la creación de una logística integral de alto impacto, en donde se logre producir en el tiempo requerido, a petición de los clientes, en el momento indicado y con las características que el cliente exija, que el producto o servicio pedido no tenga defectos, que no se den devoluciones y que se consiga la satisfacción plena de los consumidores.

Jouber, (2015) Realizo una investigacion en su tesis titulada Los Sistemas de Gestion de Calidad en el sector Hotelero en la ciudad de Neuquen, trabajo presentado por la Universidad Nacional de Quilmes Bernal, Argentina. Para ello, se llevó a cabo una investigación cualitativa de carácter descriptivo. Concluye que ahora bien la jerarquización de un destino turístico depende íntegramente de la correcta integración entre el sector público y el privado. Cada uno de estos actores, actuando sinérgicamente, tiene como objetivo final contribuir al desarrollo del destino y a la satisfacción de los turistas, visitantes y ciudadanos residentes. Para lograr la satisfacción de estos, la calidad de los productos y servicios tiene un valor preponderante y requiere una comprensión exacta de las necesidades y de las expectativas, la cual se obtiene a través de mediciones constantes y objetivas que permiten no solo conocer lo que desean los clientes, sino tener

un conocimiento más preciso del mercado. Asimismo, los establecimientos hoteleros deben ser capaces de generar nuevas necesidades y mejoras en sus productos y servicios, ampliando sus posibilidades de permanencia, sustentabilidad y diferenciación con respecto a la competencia.

Ramos Quispe, (2019) en su tesis titulada gestión empresarial y su relación con la competitividad de las MYPE ferreteras Arequipeñas, la investigación es de tipo correlacional; se recogió y analizó los datos de las variables las cuales se utilizó la estadística descriptiva, para lo cual se utilizó el modelo de diseño no experimental porque no pretendemos manipular las variables; además será de corte transversal porque utilizaremos la data en un solo tiempo determinado. La gestión empresarial es una práctica que se lleva a nivel internacional desde la antigüedad hasta la actualidad, la cual es de suma importancia poder ejecutarla en una organización, ya que debido a que nos encontramos en un mundo globalizado exige que seamos más competitivos, una de las unidades económicas con mayor influencia a nivel internacional son las micro y pequeñas empresas (MYPE) siendo importante en la cadena económica de los diferentes países, ya que otorgan oportunidades de trabajo logrando así mejorar su calidad de vida, porque desarrollan una buena gestión en cuanto a planear, organizar, dirigir y controlar. Es así, que se proliferaron las Mypes en países desarrollados como Corea del Sur, Japón, Alemania, Italia, la cual contribuyen al crecimiento de su economía.

Alberto, (2019) Realizo una investigación el marketing estratégico y la gestión de la calidad y su influencia en la imagen institucional en la escuela de oficiales de la policía nacional del Perú, Metodológicamente, se enmarcó en el tipo aplicado, nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal. El método fue el hipotético deductivo, porque se observó al problema, se formuló las hipótesis y se realizó la prueba oportuna. La población fue de 254 cadetes del primer año y la muestra fue de 153 cadetes. Se plantea entonces el problema, vender una imagen positiva de la institución al público en general, es imprescindible por lo menos en lo que se relaciona a las instituciones públicas como es la Policía Nacional del Perú, con sus especialidades y características, optimizar y mejorar los servicios que se brindan a la comunidad; como así también, progresar el vínculo con los habitantes y entre los mismos efectivos.

Como bien afirma se considera fundamental incrementar, enriquecer y modernizar los conocimientos sobre relaciones públicas y, paralelamente, suministrar las actividades psicosociales que impliquen a contar como modelo de policía, al efectivo que con su conducta, roce, amabilidad y alto espíritu de justicia, dirigido a servir a la comunidad, y no para que el efectivo se sirva de ella. Así mismo dentro de las principales preocupaciones que ronda la mente de los directores es sostener e incrementar la imagen de las instituciones que dirigen. Por lo tanto es relevante que la Policía Nacional del Perú sea conocida y respetada por ser una institución seria, responsable, honorable, eficiente y confiable, es preciso que los efectivos actúen con profesionalismo, equidad, dignidad, amabilidad y, desde luego, que otorguen un servicio efectivo destinado a dar solución a los problemas que afectan al orden interno y la seguridad ciudadana. De este modo deben

tener el compromiso de ser forjadores de la imagen del instituto y, muy especialmente, quienes trabajan materializando la noble función policial desde las distintas dependencias.

Dayana, (2018) Realizo una investigación dominada Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018 de la Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, La metodología que se empleo es la no experimental ya que las actividades ya han ocurrido y no pueden ser cambiadas por el curso de la investigación, porque permite examinar la relación y la investigación explicativa, de enfoque cualitativo, utilizando como técnicas la observación, la encuesta y la entrevista personal. Para empezar en el Perú hoy en día a nivel local las municipalidades provinciales o distritales se administran de forma empírica sin planes estratégicos u operacionales que encaminen sus acciones a nivel de desarrollo económico local en beneficio de los ciudadanos al mismo tiempo la poca preparación de las autoridades ediles, origina obstáculos para una buena gestión administrativa ya que no poseen conocimientos idóneos en base a cómo realizar una planificación, organización, dirección y control y así dirigir sus esfuerzos hacia una mejor calidad de servicio que beneficiara a la ciudadanía en general.

Evidentemente en realidad el servicio de calidad es primordial en toda organización ya que logrará una ventaja competitiva a nivel de los demás gobiernos locales mientras tanto el servicio es la vocación y la acción de ayudar a otra persona solucionando sus problemas o dudas que tenga logrando su satisfacción y el cumplimiento de sus expectativas y actividades, pero para ello se necesita que el colaborador de una institución pública como en esta ocasión la municipalidad distrital de Chancay, esté en las

condiciones necesarias profesionalmente, recibiendo capacitaciones constantes para cumplir sus funciones y prestar servicios de óptima calidad y por consecuente evitar demoras administrativas que genera incomodidad entre los mismos colaboradores y usuarios por los retrasos documentarios y sobre todo sentirse motivado en su centro de trabajo lo que se verá reflejado en el trato hacia el ciudadano usuario. Asimismo para el logro del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, superando así los problemas que se puedan encontrar en la realización de la investigación y que producen los principales problemas que generan la insatisfacción de los administrados, como son las demoras en la atención, poca capacidad de respuesta del personal ante eventualidades y procesos con cuellos de botella que retrasan la resolución de las solicitudes ingresadas.

Navarro, (2018) En su tesis titulada “gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería el Pelao S.A.C., Piura” De la Universidad Autónoma del Peru. El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 70 colaboradores, con una muestra de 40 personas, los datos se obtuvieron por conveniencia. Concluye que a través de los años la calidad ha recorrido un largo camino para llegar a convertirse en calidad total, que hoy en día es un término muy común utilizado en las empresas. La calidad aparece como una necesidad de las empresas que surge desde el siglo XIX con la revolución industrial, ha sido tema de reflexión y estudio de muchos científicos, técnicos, ingenieros y administradores, por lo que hay muchas concepciones para abordarla.

Actualmente los sistemas de gestión de la calidad están más orientados a la satisfacción del cliente, siendo este un indicador muy valioso para medir la manera como se realiza la gestión y como este logra un producto de calidad a través de sus procesos, entendiéndose a las certificaciones externas como indicadores utilizados habitualmente en el ámbito empresarial. Ya que el éxito de toda empresa está en satisfacer las necesidades de sus clientes con productos y servicios de calidad es así que “el concepto de calidad se va desplazando hacia el cliente, pasando a ser el elemento clave para la valoración que se realiza sobre el servicio ofrecido” (Setó, 2004, p. 45), por tal motivo la calidad es uno de los principales factores que puede mejorar la competitividad de las empresas, obteniendo como resultado una buena participación en el mercado, algo que todas las empresas desean alcanzar y muchas veces es muy difícil lograrlo.

Galarcep, (2015) menciona en sus tesis titulada “Propuesta de un sistema de calidad total para una empresa dedicada a la comercialización de productos agroindustriales - Piura” trabajo presentado en la Universidad Nacional de Piura, el tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, concluye ayudara que las empresas mejoren la calidad de sus productos y obtengan mayor rentabilidad, además que contribuye a una buena gestión en el área de ventas, es decir evalúa el grado de eficiencia y eficacia de todo el proceso de un sistema de calidad total para empresas con el fin de mejorar y detectar a tiempo las fallas riesgos errores ya que se plantea detectar a tiempo las debilidades que hubieran para ser mejoradas y obtener posibles soluciones que le permitan que el sistema de Calidad Total sea más efectivo, convirtiendo así a la empresa competitiva, para enfrentar con éxito los retos que

imponen los continuos cambios. En términos generales, conviene señalar que la importancia de un eficiente Sistema de Calidad Total, radica que el principal propósito es detectar cualquier problema que pueda presentarse en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

Polo, (2018) Realizo una Auditoría de Calidad basada en ISO 22000 para mejorar la calidad del servicio de rentabilidad en el centro recreativo Riosol E.I.R.L. - Chulucanas (Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias Contables y Financieras con mención en Auditoría y Control) Universidad Nacional de Piura. El autor planteó un estudio descriptivo basado en la calidad para mejorar la rentabilidad en el centro recreacional en una muestra de 38 personas (entre clientes y trabajadores de la empresa), para lo cual planteó principales objetivos, Determinar los efectos de la aplicación del ISO 22000 que ayudarán a mejorar la calidad del servicio y rentabilidad en Centro Recreativo Riosol, para lo cual necesitó implementar la certificación del sistema de inocuidad para la seguridad alimentaria y así garantizar la calidad del servicio y rentabilidad, aplicando el sistema para prevenir la seguridad alimentaria y para mejorar la inocuidad de los alimentos. Llegando a la conclusión que sería recomendable la Auditoria de Calidad Basada en la Aplicación del ISO 22000 para mejorar la calidad del servicio y rentabilidad en el Centro Recreativo Riosol EIRL, ya que esta 20 investigación dará a conocer al empresario la importancia y utilidad de Implementar la certificación del sistema de inocuidad para la seguridad alimentaria garantizando la calidad del servicio y rentabilidad.

2.1.2 Capacitación

Cabrera, (2020) menciona en su tesis titulada Estudio de la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral, de una empresa de la ciudad de Guayaquil - Ecuador. Trabajo presentado en la Universidad Católica Católica de Santiago de Guayaquil se utilizó una metodología de enfoque mixto, con un estudio descriptivo, no experimental y hubo una participación de 99 guardias de seguridad y también participo su jefe inmediato. Nos argumenta en la actualidad las organizaciones consideran a la capacitación como algo realmente importante, porque mejoran los conocimientos, habilidades, conductas y actitudes de las personas en contextos laborales, es decir que permitirá contribuir al desarrollo de los colaboradores tanto a nivel personal como profesional. Por ello múltiples son los beneficios que se le atribuyen a la capacitación para las organizaciones, algunos autores consideran que es una inversión rentable, cuando esta, genera resultados positivos en términos de productividad, rentabilidad y sostenibilidad organizacional, sin embargo, en la actualidad, aún existen muchas empresas que consideran a la capacitación como un gasto innecesario y no como una inversión que traerá beneficios para todos.

En conclusión es evidente que está claro que la capacitación es un proceso continuo que debe ser planteado en base a las necesidades reales de cada organización, obteniendo trabajadores con un nivel alto de eficiencia y eficacia, de igual manera las competencias de los colaboradores deben ser coherente con lo que la empresa este demandando, generando así una ventaja competitiva para la empresa.

Alvarez S., (2017) en sus tesis titulada capacitación y su impacto en la productividad laboral en las empresas Chilenas, Trabajo presentado en la Universidad de Concepción, se utilizó la metodología Propensity Score Matching (PSM), Nearest Neighbor Matching (NNM) y Coarsened Exact Matching, concluye que se entiende por capacitación aquellas acciones que instruyen y preparan a una persona para la actividad laboral. Las capacitaciones pueden tener lugar al ingreso del trabajador en una empresa o durante su vida de trabajo, con el fin de actualizarlo y prepararlo para responder a los requerimientos del proceso productivo de forma óptima, ya sea por innovaciones tecnológicas o por cambios organizacionales.

En general, las empresas adoptan diversas estrategias para mejorar y optimizar áreas relacionadas con la excelencia y el logro de objetivos empresariales, siendo la capacitación una de ellas, para enfrentar un entorno competitivo y cambiante así, las organizaciones realizan la capacitación con el objetivo de mejorar su competitividad, eficiencia y productividad, pues se enfrentan a una economía que actualmente es dominada por la demanda y ya no por la oferta.

Luque, (2017) Realizo una investigación sobre la importancia de los procesos de la capacitación como estrategia de éxito para empezar en la actualidad la situación de la capacitación en México es preocupante, Se hizo uso del estudio de caso de la metodología cualitativa y por medio de entrevistas se recolectó información de directivos y empleados. La presente investigación las PYME muestran muy poco interés al respecto, además perciben la capacitación como un gasto innecesario no como una inversión, ya que la idea principal pretende dar a conocer la importancia de la capacitación en las Mi PYME, ya que solo a través de la preparación de los empleados

se logrará alcanzar los objetivos de la organización, aumentar la productividad y con ello se podrá asegurar el éxito en un mundo altamente competitivo.

Universidad Esan, (2016) menciona que la capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente por lo tanto los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo para así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño. Para la organización, podemos considerar los siguientes beneficios gracias a la capacitación:

- Genera un aumento de la productividad y la calidad de trabajo.

- Incrementa la rentabilidad de la organización.

- Levanta la moral de los trabajadores.

- Ayuda a resolver problemas concretos en el día a día.

- Disminuye la necesidad de supervisión.

- Contribuye a prevenir los accidentes de trabajo.

- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad.

- Propende a que el personal se sienta identificado con la empresa.

También beneficia a las organizaciones, pues:

- Mejora la imagen de la organización.

- Mejora la relación jefes - subordinados.

- Coadyuva a la comprensión y adopción de políticas.

- Ayuda a reducir los costos.

Mamani, (2015) en sus tesis titulada proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano “José María Arguedas” Andahuaylas 2015 trabajo presentado en la Universidad Nacional Jose Maria Arguedas, la metodología que se empleo es la no experimental, porque permite examinar la relación y la investigación explicativa, de enfoque cualitativo menciona lo siguiente que la capacitación y calidad de servicio toma una gran importancia en todos los negocios. Concluye que la calidad en el servicio al cliente puede ser de gran utilidad para las empresas quienes aún no creen en el valor de este concepto. Los empleados son y serán un factor clave para el éxito de la empresa. Particularmente se menciona porque al interactuar empleado cliente y la necesidad del cliente no se satisface, automáticamente le damos fuerza a la competencia. Para concluir es importante mencionar que la capacitación, motivación e incentivos hacia el empleado juegan un rol de suma importancia que cumplirá con la calidad en el servicio, ya que los empleados forman parte de los activos más importantes de una organización además son la cara de una empresa ante los clientes, va crear esa impresión la cual podrá ser determinante en la compra o decisión del consumidor.

Tamayo, (2015) Realizo una investigación en la que destaca que el empleador tiene la obligación de realizar nomas de cuatro capacitaciones al año en materia de seguridad y salud en el trabajo – Inmobiliarias Lima. En esa línea, el literal del artículo 79 de la LSST establece que los trabajadores tienen la obligación de participar en los organismos paritarios, en los programas de capacitación y otras actividades destinadas a prevenir los riesgos laborales que organice su empleador o la autoridad administrativa de trabajo,

dentro de la jornada de trabajo. Igualmente, el artículo 28 del RLSST precisa que dichas capacitaciones deben efectuarse dentro de la jornada de trabajo.

Leon, (2018) realizó un estudio sobre pasión y capacitación. Y por qué las empresas Piuranas están solicitando personal capacitado en atención al cliente, para así identificar cuáles son los puntos de contacto que el cliente considera que son los más importantes, asimismo medir la calidad de servicio y finalmente diseñar estrategias que influyan en una percepción de alta calidad de servicio. Esto ayuda que los trabajadores Piuranos tienen la gran oportunidad de ser reconocidos como la ciudad con la más esmerada preocupación y atención al cliente.

Guerrero, (2016) menciona en su tesis titulada “Centro difusión y capacitación Artesanal, Catacaos - Piura. Trabajo presentado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas dicha investigación emplea la metodología es la no experimental, porque permite examinar la relación y la investigación explicativa, de enfoque cualitativo además concluye que este proyecto tiene como finalidad identificar y analizar la situación actual por la que atraviesan los artesanos de Catacaos, trazarse objetivos que apoyen a la difusión y repotenciación del sector y la propuesta de un proyecto arquitectónico que satisfaga estas necesidades y contribuya al desarrollo de la artesanía y la formación de artesanos competitivos y protagonistas de su propio desarrollo.

Asimismo, el centro estaría preparado para albergar no solo artesanos de Catacaos sino también de otros poblados como Simbilá, conocida como la ciudad del alfarero, Narihualá, conocida por sus trabajos con la paja toquilla o los artesanos de Chulucanas, ubicado a 2 horas de la ciudad de Piura, los cuales no han recibido ningún tipo de capacitación y no cuentan con las condiciones adecuadas en termino de tamaño y equipamiento. La enseñanza se da en algunas viviendas taller o centros que no abastecen al público; las zonas de venta se dan en las calles utilizando las vías para colocar su producción. La difusión, finalmente tampoco cuenta con los espacios adecuados. A partir de esto se busca generar una zona de Esparcimiento la cual tiene como finalidad funcionar como actividad 10 vinculadora entre las actividades productivas y el público, además de dotar de espacio público a la ciudad, donde se alberguen actividades feriales eventuales del Distrito.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de Calidad

Según Ucha, (2012) La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad , son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Entre las mencionadas normas se destacan las siguientes: existencia de una estructura organizacional, en la cual se jerarquizan tanto los niveles directivos como los de gestión; estructuración de las responsabilidades de los individuos y de los departamentos en los que se halla dividida la empresa; los procedimientos que resultarán del plan de pautas destinado a controlar las acciones de la organización; los procesos que persiguen el objetivo específico; y los recursos, técnicos, humanos, entre otros.

El proceso se propone como fin último la satisfacción de sus clientes y que éstos forjen un vínculo fuerte, arraigado, con el producto o servicio en cuestión y esto solamente será factible cuando los mismos satisfacen y cumplen las expectativas de sus consumidores. Si yo estoy conforme con tal o cual producto lo seguiré comprando a través del tiempo y además lo recomendaré. Pero claro, esto es posible si detrás, en la ingeniería, hay un procedimiento que apunta a darle al cliente lo mejor.

2.2.1.1 Beneficios para implementar una buena gestión de calidad en las empresas

Esan, (2018) considera que el objetivo principal de la gestión es que abarca un conjunto de normas y estándares internacionales que, interrelacionados entre sí, promueven el cumplimiento de los requisitos de calidad en una organización. Esto contribuye que los productos, servicios, y todos los procesos relacionados a ellos, cumplan con las condiciones que se les exige. Estos son los principales beneficios de contar con un sistema de gestión de calidad:

Estimula la moral de los empleados. Se trata de las funciones claras y definidas, los sistemas de capacitación establecidos, así como una clara comprensión de cómo sus roles afectan la calidad y el éxito del negocio, son propios del enfoque de un sistema de gestión de calidad. Este busca que los empleados estén motivados y satisfechos, ya que así se desempeñarán adecuadamente en la organización.

Ofrece reconocimiento internacional. la norma ISO 9001 la que establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de calidad, es una marca mundial de gestión de calidad. Al implementar este sistema, tu negocio parecerá digno de confianza. El objetivo de muchas empresas es exportar a nivel internacional, y la acreditación ISO contribuirá en gran medida a establecer la credibilidad en el ámbito comercial internacional.

Mejora la gestión de procesos. Los directivos pueden aprender qué mejoras son necesarias en un negocio a través de un sistema de documentación y análisis. Este es un procedimiento cuidadosamente planificado e implementado, que garantizará la toma de

decisiones correctas para el negocio y la eliminación de los riesgos de cualquier error costoso.

Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente. La norma ISO 9001 se basa en el principio de mejora continua. El estándar permite a las empresas definir qué debe ser un producto de calidad y cómo deben satisfacerse las necesidades de los clientes. Así, proporciona a las empresas el marco para revisar periódicamente si se satisfacen estas necesidades, con el objetivo de una mejora continua.

2.2.1.2 Gestion de calidad y eficiencia.

Actualmente las empresas con un sistema de gestión de calidad tienen el objetivo de maximizar la eficiencia y la calidad de sus procesos. Establecen pautas para ser seguidas por todos los empleados con el fin de llevar a cabo procesos comerciales y capacitaciones más sencillas y menos agotadoras en términos de tiempo o gasto financiero la eficiencia, por tanto, obliga a analizar y controlar el costo de los recursos utilizados en la ejecución de las actividades administrativas, productivas, de inversión, de adquisición, y efectos presupuestarios con los cuales se puede lograr las metas y objetivos propuestos en los respectivos planes. (Suarez, 2018)

2.2.1.2 Calidad y Competitividad:

Universidad Esan (2018) plantea como una condición necesaria para mantener la competitividad de las empresas. El concepto de competitividad, desde el punto de vista macroeconómico, se basa en que la estrategia de la empresa se dirige a obtener resultados que se expresan en sus ventas, o en la obtención de una rentabilidad igual o superior a sus

rivales o competidores en el mercado. La competitividad de una empresa dependerá de la gestión propia y la administración de sus servicios al exterior. Aun así, en una empresa existen dos tipos de competitividad: la interna y externa. Internamente, los trabajadores deben estar calificados y preparados para su posición a fin de hacer su trabajo lo mejor posible, pero también es importante la innovación destinada a una competitividad exterior, a un mercado saturado y que cada vez es más completo en su calificación y también en su servicio.

2.2.1.2 Beneficios que ofrece a los trabajadores

ISO 9001:2015, (2018) nos detalla las mejoras en el proceso que conducen a realizar mejoras en las tareas de ejecución que realizan los empleados serán mucho más fáciles de llevar a cabo, y a menudo será mucho más seguro para ellos. Asimismo tareas más fáciles, mejoran la seguridad y puede mejorar la satisfacción que tenga un trabajador con su trabajo, reduciendo los accidentes y lesiones.

- Orientación al cliente
- Liderazgo
- Participación
- El enfoque basado en procesos
- Mejora
- Decisiones basadas en evidencias
- Gestión de relaciones

2.2.1.3 Objetivos y Beneficios

ISO 9001, (2015) indica el principal objetivo de la norma es incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua. Está pensada para que, las organizaciones que la apliquen, puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad.

A continuación los principales objetivos derivados de la certificación ISO 9001 para las empresas de todos los sectores, se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Sistematización de operaciones.
- Aumento de la competitividad.
- Generación de un nivel mayor de confianza a nivel interno y externo.
- Mejora de las estructuras de una forma sostenible.
- Reducción de costes productivos.
- Adecuación correcta a la legislación y normativa relacionada a productos y servicios.
- Mejora del enfoque de la empresa de cara al cliente final y stakeholders en general
- Aumento en el interés por parte de accionistas, partners e inversores.

El objetivo básico de la ISO 9001 es, por tanto, obtener un consenso en cuanto a las soluciones que puedan cumplir con las exigencias de la sociedad y del comercio, tanto para usuarios como para clientes.

2.2.1.4 Ventajas y beneficios de la gestión de calidad Chamorro, (2016) considera de manera genérica, un buen sistema de gestión de la calidad nos ayuda a mejorar nuestra posición competitiva e imagen tanto interna como externamente. Veamos más detenidamente estos beneficios:

Mejora la organización de la compañía. Al ayudarnos a sistematizar operaciones suelen producirse innovaciones que nos ayudan a hacer más eficientes los procesos de la empresa. No sólo nos referimos a diferentes maneras de hacer las cosas, sino también a posibles ahorros de costes, detectar recursos ociosos, pasos de los procesos que no generan valor, etc.

Permite controlar el desempeño de los procesos y de la organización en sí misma.

El sistema de gestión de la calidad nos ayuda a cumplir de manera más adecuada la normativa relacionada con nuestros productos y servicios.

Mejora la capacitación de los trabajadores de la empresa. Al tener más información de los procesos, éstos los conocen mejor y pueden abordar su ejecución de manera más ágil, con menos mermas, etc. Además, el hecho de mantener un buen flujo de información con la plantilla ayuda a incrementar la motivación y compromiso de ésta.

Mejorar la imagen de nuestros productos y servicios y, a medio plazo, la de nuestra organización. Esta mejora de la imagen incide en una mejor posición de mercado respecto a la competencia. Incluso podría suponer un revulsivo para empezar una trayectoria de internacionalización si fuera el caso.

2.2.1.5 Participación en la Gestión.

Mediante esta forma, los trabajadores influyen directa o indirectamente, regular o permanentemente en las decisiones de la empresa, de manera independiente de los derechos que pudieran obtener mediante la propiedad de la misma en este sentido, los trabajadores no sólo estarían llamados a intervenir en asuntos económicos y sociales que les concierne, sino también a los asuntos relacionados con la gestión empresarial, ya que la empresa se considera una unidad de producción independiente de la forma de organización que tenga. Asimismo, se reconoce que esta forma de gestión puede tener diversos grados según la intensidad, desde la participación informativa, consultiva, impeditiva hasta la participación en la gestión propiamente dicha. (Paredes, 2016).

2.2.1.6 Beneficios de la gestión por procesos

Según Pacheco, (2017) la gestión de procesos de negocio, (BPM), es más que una herramienta, es una metodología que si se aplica bien, puede entender a su empresa en detalles que usted nunca imaginó que fuera posible. Al entender, reduce los costes, aumenta la rentabilidad, mejora la comunicación.

Reducción de desperdicios: Cuando hablamos de desperdicios, hablamos de todo tipo de ellos. Recursos, dinero, tiempo, esfuerzo, todo eso es esencial en una empresa y deben asignarse de manera inteligente. Si no es así, el producto o servicio puede ser entregado, pero no de la manera más eficaz. Esto causará la insatisfacción de los clientes, pérdida de dinero y desorden.

Mapear un proceso es organizar todos los pasos, los participantes y la información que tiene el proceso. Esto dará lugar a una mejor asignación de los recursos y a la eliminación de las tareas redundantes, lo que resulta en una reducción de los desperdicios. Este es un beneficio de la gestión por procesos importante y claro.

Aumento de la visibilidad y control: La gestión de procesos e negocio trabaja con herramientas que transforman la automatización de procesos en una realidad. Todos los pasos anteriores, como el mapeo, modelado, ejecución y optimización, tienen como resultado procesos que son tan eficaces que se pueden propagar de forma automática en toda la empresa, la automatización de procesos trata de obtener los procesos más optimizados y eficaces y tornarlos automáticos, reduciendo el contacto humano y aumentando la transparencia. Una vez que los procesos están automatizados, se hacen disponibles para todo el equipo. Todos puede ver y entender el proceso, además de su papel en el mismo. El administrador tiene acceso a toda la información, puede ver la etapa en que se encuentra el proceso y lo que cada uno está haciendo.

Reducción de costes y una mayor rentabilidad: Si reducimos los desperdicios, reducimos los costos, si controlamos más al proceso, asegurándonos de que no va a tomar algún paso innecesario o alguna acción no deseada, aumentamos los beneficios. El proceso de implementación en su empresa puede parecer largo y complejo, pero de hecho, cuando todo el equipo está a bordo y se establecen objetivos, el aumento de la productividad es un beneficio cierto.

Cumplimiento y seguridad: Una de las ventajas de la calidad, que a veces se pasa por alto, es la seguridad que aporta a la empresa. Las herramientas dan el control al gerente y a los accionistas sobre todo lo que sucede en el proceso asimismo también ayuda a las empresas a documentar e implementar políticas y controles internos. No hay duda de que eso hace una empresa más segura, más organizada y confiable.

2.2.1.7 Gestión de calidad Beneficios de la comunicación: Las quejas más comunes de los empleados implican falta de información, falta de seguridad en lo que se espera de ellos y falta de comunicación entre los sectores. La comunicación en la empresa tiene un valor que todavía es muy desconocido. Es importante en nuestras organizaciones y poner en funcionamiento canales y sistemas de información con las nuevas tecnologías TIC, que permitan mejorarla y que sirvan de apoyo para la expansión de la misma. (Quispe, 2019).

2.2.1.8 Gestión de Calidad y Liderazgo: El papel de liderazgo en la gestión de la calidad es la columna vertebral de cualquier estrategia de mejora. Los líderes proporcionan una unidad de propósito al tiempo que establecen la dirección de la organización. Como tal, la responsabilidad de los líderes consiste en crear y mantener el ambiente interno en este ambiente, los empleados pueden involucrarse completamente en el logro de los objetivos y metas de la organización. A través del establecimiento de objetivos, los líderes pueden fomentar el crecimiento, así como el desarrollo constante en toda la organización, mejorando continuamente los estándares de las metas dentro de cada uno de los departamentos. (Pacheco, 2017).

2.2.1.9 Estrategias para implementar un sistema de gestión de calidad:

Quispe, (2020) indica hoy en día las organizaciones se involucran con los Sistemas de Gestión de la Calidad, por tres motivadores principales: Por la exigencia del cliente, por ventaja competitiva, y por mejorar la operación interna, y no sólo buscan conocer el qué requerido por este estándar, sino que además desean conocer el cómo llevarlo a cabo, de tal manera que los costos y el tiempo del proyecto no se desborden, y que finalmente alcancen la certificación en un tiempo y cantidad de trabajo prudentes.

Compromiso: se refleja estando presente en todas las reuniones posibles como parte de la implementación, en la asignación de los recursos y herramientas necesarias para el proyecto, en la implementación y comunicación a todos los mandos de la Política del sistema de gestión de calidad, en cómo involucra a los colaboradores en el logro de los objetivos propuestos ya que es la clave para optimizar la productividad de una organización y es el mejor camino para alcanzar el siguiente nivel de competitividad y afrontar los retos de un mercado globalizado como en el que vivimos actualmente. (Quispe, 2020).

Evaluación inicial: Como parte de la etapa inicial de la implementación, se debe realizar una evaluación inicial, es decir un diagnóstico de la situación de la organización. Esto permitirá medir el nivel de cumplimiento de la organización con respecto a los requisitos de la norma que permitirán lograr más rápido que se vaya implementando el Sistema de Gestión de Calidad y dar el respectivo cumplimiento.

Formar un equipo de trabajo: en la actualidad es indispensable que la alta dirección asigne a un responsable de la implementación del SGC, y a su vez este conformará un equipo con el personal estratégico para el proyecto, que por lo general con los responsables, jefes de área, este personal deberá responder a los procesos que formen parte del alcance del SGC de la organización y por sus conocimientos y experiencia, facilitar la información necesaria para el proyecto. Todo ello agilizará el proceso al tener sesiones bien aprovechar y evitar reprocesos.

Seguimiento de control de la implementación del sistema de gestión de calidad: Como parte del control a la implementación del proyecto, podríamos decir que es importante llevar un registro de las sesiones de implementación, que permita visualizar las actividades realizadas, los principales acuerdos y las tareas pendientes que vayan surgiendo en cada etapa.

Entrenamiento al personal: Esto permitirá que los colaboradores identifiquen el rol y responsabilidad que ocupan en el SGC, para conocer cómo participan de ella y cómo contribuyen al éxito de la misma, de qué manera pueden contribuir al logro de los objetivos propuestos y entiendan los beneficios que trae consigo un eficaz manejo del sistema de gestión de calidad. Este programa crea una cultura corporativa orientada al servicio, establece estándares de desempeño, capacita al cliente, cómo manejar las quejas adecuadamente, convierte las quejas en ventas, recibe comentarios del cliente, crea dependencia del servicio en el cliente, resuelve problemas sin demora, costo de la pérdida del cliente, satisfacción del cliente Análisis de la competencia y temas similares.(Quispe, 2020)

2.2.1.7 Estrategias de calidad productiva

Hernandez, (2016) argumenta que las estrategias de calidad están orientadas a mejorar la productividad de todos los procesos, volviéndolos más rápidos y óptimos con la mínima ocurrencia de fallos y resaltando los indicadores de desempeño. A continuación, te dejamos algunos consejos que te pueden ayudar a llegar a los niveles de calidad que deseas.

Calidad organizacional: escuchar frecuentemente la opinión de los miembros del equipo con relación a lo que oferta la empresa es un punto clave que crea un clima organizacional. Es decir, si de manera interna no se habla de una calidad, esto se puede replicar en el exterior; muchas veces este con este tipo de prácticas se encuentran nuevas áreas de oportunidad para mejorar. El sistema de gestión de calidad está orientado en la mejora continua en relación a la gestión de la empresa, el mercado y la satisfacción de los clientes. Implementar un sistema de gestión, permite establecer políticas y objetivos de calidad, determinar las necesidades y expectativas de los clientes, implementar métodos de eficacia y eficiencia, y determinar los procesos que permitan lograr los objetivos de calidad de la organización. (Hernandez, 2016).

Satisfacción de los clientes: se centra en el proceso final de la cadena en la que el cliente recibe un producto o servicio con las características que logran satisfacer sus necesidades, que abarca todas las actividades: adquisición de recursos, cadena de producción, administración de la información, capacitación del personal. La importancia de la satisfacción del cliente radica en que nos ayuda a saber la probabilidad de que un

cliente haga una compra a futuro. Pedir a los clientes que califiquen el grado de satisfacción es una buena forma de ver si se convertirán en clientes habituales o incluso en defensores de la marca.(Hernandez, 2016).

Mejora continua: Adaptarse a las nuevas prácticas que rigen el mundo, es decir la integración de un sistema de gestión, la constante capacitación del personal, la agilización de los procedimientos son parte de las transformaciones que benefician a las empresas.

2.2.1.8 Estrategia para mejorar la productividad en el trabajo.

Peña, (2020) considera que para cualquier empresa y empresario el tiempo es oro y la ganancia es su meta. Por eso organizar las tareas, planificar la producción, vigilar las cuentas, estar a la última en tecnología, elegir proveedores, satisfacer a los clientes, viajar e incluso descansar, pueda llegar a ser un ejercicio intenso.

- a) **Optimiza el proceso productivo:** Planifica tus pasos, trabaja en equipo con trabajadores multifuncionales que puedan asumir diversos roles en la empresa, que ayudará a reducir el coste de la gestión y las pérdidas por acciones innecesarias; optimiza los costes de estructura, produce bajo la curva de demanda, automatiza, digitaliza los procesos.
- b) **Ocupa la calidad y la satisfacción de los clientes:** La calidad es una ventaja competitiva y una garantía de éxito comercial para el negocio.

Así, los pasos que te recomendamos son:

- Planifica las tareas
 - Define y controla los procesos
 - Ejecuta
 - Revisa para corregir errores y mejorar lo aprendido
 - Establece canales adecuados de comunicación interna y externa
 - Mide, crea estadísticas
 - Y algo muy importante, no olvides formarte y formar a tus trabajadores.
- c) **Optimiza la gestión administrativa:** A esto le añadimos la eficacia en la toma de decisiones y en la ejecución de las acciones junto con el uso de soluciones informáticas que ayuden a interrelacionar y poner en valor la información que se genera en cada área concreta de la empresa.
- d) **Adapta la actividad de la empresa al entorno digital:** de esta manera con la nueva cultura digital, da igual que una empresa de uno o muchos empleados, lleve tiempo en el mercado o sea de nueva creación, es imprescindible que adapte el funcionamiento de del negocio al nuevo entorno digital.

2.2.1.9 Cinco estrategias para convertir la calidad de servicio

Autenticidad: Saca provecho de los aspectos culturales propios de tu región o nacionalidad. Toda cultura tiene sus propios encantos. Integrarlos dentro del servicio que ofreces, la forma cómo atiendes a tus clientes, te dará un efecto diferenciador potente y que ayudarán a recordar tu marca como algo único. Esta autenticidad forma parte de esa experiencia que debes hacer sentir a tus clientes cuando llegan a tu negocio.

Cultura organizacional: En la medida que asumas la implementación de los procesos de Calidad como parte de la cultura organizacional de tu negocio, verás como el impacto es mucho mayor, así como su sostenibilidad en el tiempo. Esto significa que dentro de tu esquema de valores, estrategias, procesos, sistema y talento humano, la Calidad es un pilar fundamental para lograr el objetivo de satisfacer y superar las expectativas de tu cliente.

Empatía: La empatía comienza por conocer y entender muy bien la necesidades de tu cliente y lo que ofrece tu competencia. En la medida que te tomes el tiempo para analizar con profundidad estas necesidades y las opciones disponibles en el mercado, entonces podrás ponerte en los “zapatos” de tu cliente, anticiparte a esas necesidades y lograr sorprenderlo, yendo más allá de lo que él espera de ti, disponer de recursos para formar a tu personal, para que estén preparados y desarrollen las capacidades suficientes, para manifestar esa empatía en el servicio. Recuerda, calidad de servicio, es lo que tu cliente percibe y no lo que tu crees haber ofrecido.

Automatización: Ofrecer al cliente la comodidad, seguridad y rapidez de acceder a tus servicios de forma eficiente y en pocos pasos, es de vital importancia para que el proceso de compra no afecte la decisión de migrar a otro negocio. Asegúrate que estos procesos estén bien estructurados, en todos tus canales de ventas directa. Asimismo automatiza los procesos que sean necesarios para lograrlo, tanto procesos de compra, como procesos internos, que contribuya a esa calidad de servicio que deseas ofrecer, que le ofrezca eficiencia y seguridad.

Eficiencia: La eficiencia abarca tanto procesos claros, bien establecidos y estructurados, diseño de servicios y productos en base a las necesidades reales de tus clientes, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad como tener los mecanismos y estrategias suficientes para medir y evaluar constantemente tus resultados. Evaluar te permite no solo corregir a tiempo, te permite innovar y buscar mejores formas de lograr los objetivos y sorprender a tu cliente. (Pittaluca, 2018).

2.2.1.10 Estrategias para mejorar la calidad al servicio al cliente

1. El autoservicio es fundamental.- El servicio al cliente específicamente como autoservicio es un nuevo elemento competitivo. Los clientes valoran los productos que les permiten resolver sus propios problemas. Hoy en día, muchas organizaciones cuentan con una base de conocimientos sólida y educativa, donde los clientes pueden encontrar respuestas de inmediato, sin enviar un correo electrónico, lo cual les ayuda a resolver por ellos mismos algunos problemas.

2. Estar presente cuando sea necesario.- Otra de las estrategias para mejorar la calidad del servicio al cliente es aprender lo que tus clientes necesitan y cuándo lo necesitan te permite programar el apoyo humano para cuando realmente se requiere. Si lo haces fácil, la mayoría de los usuarios estarán encantados de ayudarse a sí mismos durante las horas de descanso de tus empleados. Pero claro, es importante que cuentes con gente real para ayudar a los clientes que necesitan un servicio personal.

3. Llama a tus clientes y asegúrate de ofrecer un buen servicio.- No hay nada como una llamada telefónica para establecer una buena relación con los clientes. Sin embargo,

es muy difícil ofrecer un servicio de calidad por teléfono a gran escala. Una persona puede pasar horas hablando por teléfono, conversando sobre problemas hipotéticos o sobre cómo actualizar cierta función, mientras que los clientes con consultas urgentes esperan pacientemente una respuesta por correo electrónico.

4. Respuestas automáticas.- La siguiente de las estrategias para mejorar la calidad del servicio al cliente es recurrir a las respuestas automáticas para que el cliente sepa que viste su queja. Las empresas que no brindan un servicio rápido por correo electrónico, de todos modos serán rastreados en las redes sociales, y si no tienen la ayuda que requieren probablemente los usuarios harán un escándalo. Utiliza un bot para dar una respuesta rápida y luego haz que un humano resuelva el problema. Tus clientes lo agradecerán.

5. Ser proactivo es una virtud.- En estos casos, las respuestas guardadas son herramientas útiles y efectivas para trabajar rápidamente cuando se tiene una fila de clientes esperando. Pero descifrar las solicitudes sensibles al tiempo es más fácil si has detenido algunas conversaciones antes de que hayan comenzado.

6. La empatía.- Otra de las estrategias para mejorar la calidad del servicio al cliente es la empatía que el equipo de soporte debe mostrar ante los problemas que se presenten. Cuando tienes prisa, es fácil olvidar que a veces basta con ser escuchado. Claro, no puedes garantizar la experiencia del cliente todo el tiempo, pero cuando te contactan, saben que la persona que se encuentra en el otro extremo del correo electrónico se preocupa por lo que está pasando.

2.2.2.- Capacitación

Federal, (2018) menciona la importancia de la capacitación para las y los trabajadores, juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda y permiten que las personas actualicen sus conocimientos y adquieran nuevos conocimientos, que fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales, incrementen su desempeño dentro de la institución y estén más preparadas para el día a día, lo cual les dará mayor confianza personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes.

Finalmente en un mundo donde la única constante es el cambio, obtener el beneficio del aprendizaje continuo es una oportunidad para mantener la vigencia laboral y desarrollar e innovar en los procesos de trabajo.

2.2.2.1 Beneficios de la capacitación:

Pailos, (2019) detalla las funciones principales de la capacitación es la planificación del desarrollo de las personas que trabajan en la empresa y, por consiguiente, su capacitación esto puede referirse tanto a temas básicos como la inducción al momento de ingreso, nuevos productos o servicios, operatorias novedosas, con capacitación técnica con nuevas herramientas con la finalidad de capacitar y desarrollar a los colaboradores es que tanto los empleados como la compañía puedan cumplir en tiempo y forma los objetivos trazados. En realidad los Recursos Humanos es socio

estratégico del negocio de la compañía, esto es, poder prever escenarios y determinar qué recursos necesitará a futuro en función de los objetivos a cumplir. Por esta razón, RH debe conocer a la gente, a los talentos que aparecen en los diferentes sectores. Herramientas de alta tecnología permiten detectar información clave: capacidades de cada persona, cómo van creciendo en la empresa, principales habilidades, debilidades, su potencial.

2.2.2.2 Importancia de los programas de capacitación del capital humano:

Morales, (2017) nos menciona que diseñar programas de capacitación ayuda a transmitir la información relacionada con las diferentes actividades de la empresa, además de que transmite conocimientos, desarrolla habilidades y actitudes del personal para así mejorar su desempeño en la organización.

Asimismo gracias a los programas de capacitación del Capital Humano, los colaboradores pueden aprender cosas nuevas y actualizar sus conocimientos mediante técnicas y métodos que los ayuden a incrementar sus capacidades, para así desempeñar con éxito su labor y llevar a la empresa a alcanzar sus metas.

2.2.2.3 Mejora el rendimiento del trabajador

Para empezar un empleado que recibe la formación necesaria está en mejores condiciones para llevar a cabo su trabajo. La capacitación puede fomentar la confianza del empleado al tener una mejor comprensión de la industria y las responsabilidades de su trabajo. La capacitación continua mantiene al colaborador en la vanguardia de la evolución de la

industria. Los empleados al ser competentes, ayudan a su empresa a mantener una posición como líder y como un fuerte competidor. (Coneo, 2015).

Hay consistencia en el rendimiento como sugiere la consistencia es particularmente relevante para las políticas y los procedimientos básicos de la empresa. Todos los empleados deben ser conscientes de las expectativas y los procedimientos dentro de la empresa. Esto incluye sobre todo los procedimientos y ética administrativa durante la ejecución del deber.

Satisfacción del empleado: como todo colaborador se siente satisfecho con el papel que desempeña en la empresa u organización, esto se debe a la gran capacidad que adquiere para ejecutar sus funciones. Siente que pertenece a la empresa u organización en la que trabaja y la única manera de corresponder es dar el mejor servicio que pueda.

2.2.2.4 Aumenta la motivación

Se trata de que los trabajadores se sientan productivos e importantes en su lugar de trabajo, que aumente su motivación. Es importante cuidar el ambiente del lugar de trabajo, para que aquellos individuos que generan esa motivación interna puedan contagiársela al resto, asimismo la motivación es lo que nos hace activar nuestro cuerpo y nuestro espíritu en pos de lograr algo, es poner en movimiento ambas partes para obtener los resultados esperados. (Morales, 2017).

2.2.2.5 Aumenta su productividad:

Según García, (2016) argumenta que todos los conocimientos y habilidades necesarias para el día a día de sus tareas, el trabajador puede llevar a cabo su labor a un ritmo más rápido y con eficiencia, lo que aumenta la productividad global de la empresa. También obtiene nuevas tácticas para superar retos cuando los enfrenta.

2.2.2.6 Importancia de la capacitación para los trabajadores

Adecco, (2020) considera que la capacitación permite a los empleados planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus actividades, en colaboración con los demás integrantes de la organización; por lo tanto, es relevante constituir un equipo de trabajo de alto rendimiento y realizar una labor profesional con los mejores estándares de calidad.

En general, los principales beneficios que una organización obtiene de la capacitación son los siguientes:

- Aumentar la productividad y la calidad del trabajo.
- Incrementar la rentabilidad.
- Disminuir la rotación de personal.
- Mejorar los estándares de reclutamiento y selección de personal.
- Levantar la moral de los trabajadores.
- Ayudar a resolver problemas concretos en el día a día.
- Disminuir la necesidad de supervisión.
- Prevenir accidentes de trabajo.
- Mejorar la estabilidad de la organización y su flexibilidad.

- Lograr que el personal se sienta identificado con la empresa.

Beneficios de la formación empresarial

- a) Nos ayuda a aumentar la productividad
- b) Minimiza las curvas de aprendizaje
- c) Disminuye los errores por lo tanto aumenta la calidad
- d) Optimización de tiempos de entrega
- e) Mejora en atención de clientes
- f) Ayuda a minimizar errores que son frecuentes desde la raíz
- g) Aumenta la motivación personal

Capacitación interna: es que esto crea en sus procesos internos en un ciclo de mejora continua que permite retroalimentación de los líderes de la empresa.

Capacitación externa Es la capacitación proporcionada por alguna instancia externa a la oficina o personal a cargo del administrador electoral a través de consultores, especialistas u organizaciones externas. Hay diversas modalidades entre las que se incluyen:

a) Intercambio de información con otros administradores electorales a nivel nacional o internacional.

b) Asistencia de personal interno o externo a la oficina del administrador electoral.

c) Empleo de consultores o personal electoral externo para instrumentar programas de capacitación dentro o fuera de las oficinas electorales.

d) envío de personal para cursos de capacitación externos.

2.2.2.7 Importancia de la actitud

Modificar las actitudes de los empleados incidirá directamente en el clima laboral, y qué mejor manera de trabajar que rodearse de un ambiente receptivo, adaptativo y motivado. La actitud no solo involucra la postura de cada trabajador dentro de su puesto o función en la empresa sino la forma en la que se relaciona con los demás, pues muchas veces las malas relaciones son las que generan un clima laboral tenso. Cuando se logra un equilibrio entre estas tres áreas el rendimiento de cualquier trabajador dentro de una empresa será óptimo y por ende la organización empezará a ver los frutos en sus ganancias.

2.2.2.5 Ventajas de la capacitación

Especialización a mantener a un grupo de individuos que se concentren en un solo proyecto y aseguren resultados satisfactorios.

Crecimiento. Siempre es mejor apostar por desarrollar las habilidades de los empleados y que sean ellos, que ya conocen la forma de trabajar de la empresa, los que se conviertan en los líderes de la compañía, permitiendo continuar con las metas a alcanzar.

Sin supervisión. El líder puede dedicarse 100% a sus actividades, debido a que los monitoreo se habrán reducido. Todos los empleados saben lo que deben hacer y lo realizan de la mejor manera posible. No hay necesidad de que alguien esté detrás de ellos todo el tiempo.

Identificación. Ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo, y fomentará la lealtad en el equipo.

Superación de crisis. Garcia, (2016) menciona que ninguna empresa capacitada y preparada se hunde ante una crisis. Los colaboradores sabrán perfectamente cómo actuar ante una situación de emergencia.

2.2.2.6 Efectos de la capacitación en el desempeño de los empleados y su importancia

Shaw, (2018) sostiene en la actualidad las empresas pueden recibir los beneficios de la capacitación de sus empleados, ya que los trabajadores bien capacitados ayudan a aumentar la productividad y las ganancias. Invertir en la formación de los empleados debe mejorar las tasas de retención de los trabajadores, la satisfacción del cliente y la creatividad para ideas de nuevos productos.

Ahorrar tiempo y costes.-cuando hablamos de inversión en capacitación puede mejorar la situación financiera de una empresa, el bajo rendimiento a menudo se produce cuando los empleados no saben exactamente lo que tienen que hacer, cómo hacer su trabajo o por qué tienen que trabajar de cierta manera. La formación puede ayudar a resolver estos problemas de rendimiento, explicándoles a los empleados los detalles del trabajo.

Expectativas y necesidades.- Un programa de entrenamiento exitoso consiste en proporcionarles a los empleados la información adecuada y la comunicación sobre la formación, así como un programa que les asegure que la formación es relevante para sus puestos de trabajo.

2.2.2.7 Satisfacción de los empleados.

Shaw, (2018) La satisfacción en el trabajo general aumenta y mejora la autoestima ya que los empleados comprenden mejor el funcionamiento de la empresa la capacitación también puede mejorar la moral en el trabajo y la lealtad hacia la empresa. Los trabajadores que creen que su compañía ofrece excelentes oportunidades de capacitación son, generalmente, menos propensos a abandonar sus empresas dentro de un año y a los que les agrada su empleo tienen menor probabilidad de renunciar o de faltar al trabajo, lo cual resulta en un ahorro de tiempo y de dinero para el departamento de Recursos Humanos.

Mayor productividad. En general los empleados satisfechos sin importar tienen mejor desempeño que aquellos que no están contentos.

Lealtad. Cuando los empleados sienten que la empresa realmente apoya sus intereses, tienden a trabajar con más ahínco y compromiso. Esto suele denominarse bajo el concepto de comportamiento ciudadano.

2.2.2.8 Tipos de capacitación y su importancia

Chiavenato, (2016) considera la capacitación es un proceso que lleva a cabo el ser humano, por medio del cual se adapta a las circunstancias que le rodean. La idea de este es que la propia persona sea creadora del cambio en su entorno, y para ello es menester que adquiera una serie de habilidades que solo son posibles por medio del aprendizaje. Existen diversos tipos de capacitación que varían según el capacitador y el entorno.

Capacitación en el trabajo: Es una aplicación de aprendizaje complementaria a la capacitación para el trabajo. Representa un proceso de enseñanza, por medio del cual la persona se adapta a las nuevas oportunidades laborales que puedan surgir dentro de la misma empresa.

Capacitación informal: corresponde con la actividad que se lleva a cabo por medio de la enseñanza de ciertas normas de conducta o de proceder dentro de un conglomerado social, o determinado grupo.

La transmisión de esta información, tiene mucho que ver con el deseo de la persona ayudar a otra a llevar a cabo una actividad, desempeñar una actividad debida, o bien ayudar a la persona a aprender algo nuevo.

Capacitación formal: esta corresponde con las actividades instruccionales que se pueden impartir a una persona o a un determinado grupo de personas, con la finalidad de que estos puedan adquirir un nuevo conocimiento que deseen aplicar para su beneficio.

Capacitación pre ingreso: Comprende una especie de pruebas previas donde la persona es sometida a una simulación de las labores que debe llevar a cabo. La idea de esto, es que el individuo pueda responder a las instrucciones demandadas y con posterioridad ofrecer la respuesta requerida, es por ello, que esta es típica de los procesos de selección, donde las personas que han cumplido con todas las instrucciones y las han aplicado en el proceso son seleccionadas.

Capacitación de inducción: es el aprendizaje que se le imparte al trabajador a fin de que pueda laborar mejor en su rol, o bien para que pueda trabajar mejor en toda su

dinámica laboral. El fin es que la persona pueda ascender a otro rol y desempeñarse con mejor actitud.

Capacitación promocional: Forma parte del proceso de ascenso laboral, es por ello, que la persona debe someterse a estas instrucciones con el fin de que pueda educarse para el nuevo cargo que va a desempeñar.

Capacitación técnica: Llámense estos cursos, talleres o seminario, donde se les imparten los conocimientos necesarios a fin de que estos puedan desarrollar una destreza o habilidad.

Capacitación conductual: Esta va dirigida a las personas de más altos cargos, con el fin de que puedan desarrollar los valores y las herramientas necesarias a fin de que puedan dirigir equipos y las conductas de los mismos.

2.2.2.9 Objetivos de la capacitación:

El objetivo general de la capacitación es lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en una organización. Entre los objetivos principales de la Capacitación se encuentran los siguientes:

- Incrementar la productividad.
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
- Facilitar la supervisión del personal.

- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño del trabajador.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Lograr que se perfeccionen los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.

Lograr cambios en el comportamiento del empleado con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa, logrando condiciones de trabajo más satisfactorias. (Carrillo, 2012)

2.2.1.10 Objetivos de la capacitación en la adaptación personal.

La capacitación es conocida como la actividad por medio de la cual las organizaciones brindan los conocimientos específicos sobre una actividad a un colaborador. Por medio de este método educativo se forman personas más seguras de sí mismas, más aptos para realizar las actividades propias de sus puestos de trabajo y más motivados para llevar adelante la actividad para la cual se les ha tomado en cuenta en las empresas. De la misma manera el desempeño laboral se reconoce como la forma en la que el colaborador realiza las actividades que le han sido solicitadas, se refiere en otras

palabras a la efectividad que tiene el colaborador sobre las metas que se le hayan propuesto por parte de su jefe inmediato u organización que le ha contratado. (Rojas, 2018)

2.2.2.11 Objetivos de la capacitación interna

Ayudar en el desarrollo de los empleados: Martínez, (2016) el principal objetivo es invertir en la capacitación de los empleados y promover el desarrollo continuo del equipo de trabajo. Cada práctica conlleva empleados más calificados y preparados para la realización de actividades y decisiones diarias en el ambiente laboral.

Disminuir rotación de personal: Ofrecer un ambiente de trabajo productivo y que proporcione una buena base para la realización de sus tareas es un gran atractivo para el alcance de negocio exitoso.

El nivel de satisfacción del empleado tiende a aumentar cuando cuenta con un lugar propicio para el desarrollo y perfeccionamiento de sus habilidades.

Implementación de cambios de cultura o novedades: Es un nuevo modelo de acción, procedimiento o incluso un nuevo sistema, o retos tan grandes como la implementación de un cambio de cultura ya que por medio de este proceso los empleados podrán adquirir conocimiento, solucionar sus dudas y actuar con mucha más eficiencia.

Capacitación y desarrollo personal: detalla que la capacitación es toda una actividad realizada en una organización respondiendo a sus necesidades que busca mejorar la actitud, conocimiento como habilidades o conductas de sus personal, en pocas palabras

capacitar implica proporcionarle al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más aptos y diestro en la ejecución de su propio trabajo.

Mejora la calidad de los servicios y productos: Conocen métodos estándar que utilizan en sus tareas, son capaces de mantener la uniformidad y calidad en cada producto que elaboran, esto se traduce en una empresa que da servicios satisfactorios o mercancías de excelente calidad. (Mercadotecnia 2017)

2.2.2.12 Objetivos de la capacitación y desarrollo

Chiavenato (2014) nos menciona que la evaluación de las necesidades de capacitación nos conduce a los Objetivos, es decir, el análisis de dichas evaluaciones nos aportan datos que nos ayudan a direccionar los logros que se quieren conseguir pudiendo también comparar los objetivos fijados con el desempeño individual de cada empleado.

- **Objetivos**

Que los conocimientos del personal sean los adecuados y necesarios para poder llevar adelante las múltiples tareas que el puesto y la organización requiere.

Lograr que el personal visualice una intención clara por parte de la organización para su continuo desarrollo personal, tanto en las tareas que lleva adelante actualmente como así también aquellas para las que puede ser tenido en cuenta en el futuro.

Crear un ambiente apropiado logrando aumentar su motivación, cambiando aquellas actitudes que no colaboren con la integración a su entorno.

2.2.2.13 Objetivos de la Capacitación y la responsabilidad:

La responsabilidad es considerada un valor del ser humano que a través de ella, los individuos toman decisiones de manera consciente y se hacen cargo de las consecuencias que puedan derivar de ellas. Este valor, además, supone el compromiso de cumplir acuerdos, promesas y obligaciones. Una persona responsable es aquella que cumple con lo que prometió y es fiel a sus obligaciones. La responsabilidad es un valor o cualidad de todo ser humano, que cumple con sus obligaciones al hacer, decir u ofrecer algo con plena conciencia de sus actos; responsable es quien entiende las consecuencias de hacer o dejar de hacer lo que promete, sabe comportarse de manera correcta y garantiza el cumplimiento de los compromisos adquiridos generando confianza y tranquilidad entre la gente porque realiza correctamente su trabajo en el transcurso de su vida. (Chiavenato, 2014).

2.2.1.14 Logro de objetivos

Suele ser alcanzado cuando la persona es muy disciplinada y muy constante en su trabajo es decir, el éxito suele ser fruto de esa preparación previa, realizada en la mayoría de los casos con gran esfuerzo personal. Para ello, desarrollan temas tales como: liderazgo, cómo vencer el miedo, excelencia y calidad, trabajo en equipo, ser triunfador, entre otros, asimismo las personas dotadas de esta competencia, se hallan orientadas hacia los resultados y poseen una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y sus exigencias, no vacilan en afrontar objetivos desafiantes y en asumir riesgos calculados, recaban la información necesaria para reducir la incertidumbre y descubrir formas más adecuadas de llevar a cabo las tareas en las que se hallan implicados. (Santos, 2018).

2.2. 1.15 Objetivos de gestión del talento humano

Marc, (2020) nos menciona que la gestión de talento humano comprende una serie de procesos que tienen el objetivo de atraer, retener y fidelizar a quienes trabajan en una empresa. Con el trabajo de esta área es posible obtener mejores resultados en el desempeño de cada uno de los empleados de una compañía, lo que favorece el alcance de las metas empresariales. De hecho, es el equipo de gestión de talento humano quien es capaz de medir el desempeño de cada miembro de la compañía en pro del éxito personal de cada uno y el de la empresa.

Traer trabajadores.- Uno de los principales objetivos del equipo de gestión de talento humano es la atracción de empleados. Esta permite captar a candidatos calificados o con la capacidad de adquirir las competencias necesarias para el puesto que desempeñarán y los objetivos de la empresa.

Retener y motivar a los empleados.- Con ello puede proporcionar a su empresa colaboradores calificados, satisfechos con su puesto de trabajo y fieles al negocio. Esto se puede lograr mediante la motivación, que implica que cada empleado se identifique y comprometa con la empresa; así como también con la ayuda que se ofrezca a aquellos para crecer profesionalmente dentro de la compañía.

Evaluar el desempeño de los empleados.- De esa forma se puede medir el desempeño de los empleados para tomar medidas que ayuden a identificar su contribución e importancia para la compañía. Se pueden tomar medidas, además para mejorar el desempeño de los colaboradores, por ejemplo, mediante capacitaciones.

Lograr la mayor productividad de los trabajadores.- Esto se puede conseguir mediante el entrenamiento y la motivación de empleados. Como consecuencia, al ver mejorada la competitividad, la empresa podrá alcanzar sus objetivos trazados.

Velar porque se mantenga un buen clima laboral.- Para ello puede establecer políticas éticas que propicien un mejor comportamiento entre los empleados. Otras formas de motivar un buen clima laboral son:

- Mostrar preocupación por cada empleado.
- Manejar estrategias de flexibilidad respecto al lugar y horario de trabajo.
- Reconocer los logros de los miembros del equipo.
- Crear actividades recreativas fuera del trabajo, etc.

Objetivos de la seguridad en el trabajo

(Chiavenato, 2013) menciona la “seguridad en el trabajo”, son actividades que están relacionadas con la continuidad de la producción y la moral de los trabajadores asimismo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, medicas y psicológicas, empleadas para prevenir los accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente, e instruir o convencer a las personas, sobre la implantación de medidas preventivas, además la capacitación sobre seguridad de la información hace que los empleados se interesen en el tema, ya que entienden la necesidad de garantizar la seguridad de la información. Y lo hacen no solo por la organización, sino por cada uno de ellos, ya que con la seguridad se respaldan los objetivos comerciales de la organización, que al final garantizan su empleo y la calidad del mismo.

III. Hipótesis

Hernandez Sampieri, (2016) la investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar. Por lo tanto no es necesario establecer hipótesis.

El investigador debe definir su análisis y los procesos que involucrará el mismo. Las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer Hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

IV METODOLOGIA

4.1.2.2 Diseño de la investigación

Nivel de la investigación: Cuantitativa

Hernandez Sampieri (2016) menciona que las investigaciones de tipo cuantitativa examinan los datos de manera científica en forma numérica con ayuda de las estadísticas. De acuerdo con Rodriguez (2010) señala que este tipo de investigación el objetivo es determinar relaciones causales que supongan una explicación del objeto de investigación se basa sobre muestras grandes y representativas de una población determinada se uso la estadística como herramienta básica para el análisis de datos.

Tipo de la investigación: Descriptiva

Según el autor Hernández Fernández y Batista (2010) el tipo de investigación es descriptiva porque enumera clasifica señala las propiedades de las variables identificadas, se trabajó en identificar las propiedades de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021.

El diseño que se aplico en la investigación no experimental, se observo los fenómenos tal y como se manifestaron en el contexto natural porque se trabaja con dos variables y no se manipula. Según los autores Hernandez, Fernandez y Batista (2012) definen a los diseños no experimentales como “Estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observar los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Benites (2018), según su duración será de corte transversal, porque los datos se han recogido en un único momento. Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que: “Recolectan datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población:

Según Mousalli (2015) una población “Es el conjunto de todos los elementos que se estudian y acerca de los cuales se intenta sacar conclusiones”. El concepto de población en estadística, se precisa como un conjunto infinito de personas u objetos que presentan características comunes.

La población de muestra o estudio está conformada por 30 personas por un total de 10 MYPE dedicadas al rubro - ventas confecciones en el mercado modelo de Chulucanas año 2021. Las cuáles fueron dispersas en diferentes dimensiones de este principal rubro de servicio, pero bajo el anonimato de los participantes.

Promedio de trabajadores por cada MYPE 3

$10 \times 3 = 30$ Trabajadores

Así la población esta conformada por 30 personas.

Gestión de calidad: Trabajadores

-Inclusión: La población es finita porque se considera en un número de 30 tomando las dimensiones de las variables así como los procesos que pueden dar un veredicto objetivo y contundente para los trabajadores, por estar presentes a los procesos de la organización y poder evaluar la gestión del gerente, ya que el propietario no se encuentran en sus labores por temor a contagiarse y deciden delegar a un trabajador responsable para las actividades diarias.

Capacitación: Trabajadores

-Inclusión: Los trabajadores de ambos géneros son mayores de los 18 años que y tiene 6 meses, o más de un año, llevan tiempo trabajando en la empresa y la conocen bien, manejan la información necesaria.

-Exclusión: Los trabajadores que tienen una semana o un mes de haber ingresado a la empresa no pueden dar la información necesaria de la empresa, porque recién están adaptándose y no conocen bien el entorno laboral.

- (Propietarios y propietarias) de las MYPES porque no se encontraron en sus tiendas, asimismo algunos no decidieron participar para brindar información sobre las variables de estudio, por el motivo de contagiarse porque se consideran personas de alto riesgo a esta pandemia de la Covid-19.

Muestreo probabilístico no intencional

El muestreo probabilístico no intencional es una técnica de muestra que se recogen de un proceso de selección aleatoria, esto ocurre cuando los sujetos generalmente son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal del investigador. Es la técnica donde los elementos son elegidos a juicio del investigador lo cual le resulta más sencillo examinar a estos sujetos para un ahorro de tiempo y dinero.

4.2.2 Muestra:

De la población en estudio se tomó como muestra para esta investigación a 10 MYPE de servicio, las cuales serán estudiadas de acuerdo a las herramientas que tendremos a disposición para lograr un eficiente resultado.

Para la segunda variable de la investigación la fuente está dada por los trabajadores de las diez MYPE las cuales están ubicadas en el mercado modelo – Chulucanas.

En relación a las variables de gestión de calidad y capacitación la muestra es por conveniencia conforme lo dicho por Linares, (2013) cuando una población es menor de 50 se considera $N=n$.

La muestra para Gestión de Calidad y Capacitación es, $n = 30$

Cuadro: Relación de las MYPE

ITEM	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN	COLABORADORES	RUC
1	Comercial “Pancho”	Exterior Mcdo Modelo N° AAA Chulucanas- Morropón-Piura	3	1032AA2020B
2	Comercial “Vizcarra”	Exterior Mcdo Modelo N° BBB Chulucanas- Morropón-Piura	3	1032AA2020B
3	Comercial “Humala”	Exterior Mcdo Modelo - N° CCC Chulucanas- Morropón-Piura	3	1032AA2020B
4	Comercial “Marlon”	Exterior Mcdo Modelo N° DDD Chulucanas- Morropón -Piura	3	1032AA2020B
5	Comercial “Maria”	Exterior Mco Modelo N° EEE -Chulucanas- Morropón-Piura	3	1032AA2020B
6	Comercial “Karim”	Exterior Mcdo Modelo N° FFF -Chulucanas- Morropon-Piura	3	1032AA2020B
7	Comercial “Fernanda”	Exterior Mcdo Modelo- N° GGG -Chulucanas- Morropón-Piura	3	1032AA2020B
8	Comercial “Carmen”	Exterior Mcdo Modelo N° HHH Chulucanas- Morropón-Piura	3	1032AA2020B
9	Comercial “Julio”	Exterior Mcdo Modelo N°III -Chulucanas- Morropón-Piura	3	1032AA2020B
10	Comercial “Yan”	Exterior Mcdo Modelo N° JJJ -Chulucanas- Morropón-Piura	3	1032AA2020B
Fuente: La administración del mercado modelo de Chulucanas				

4.3.- Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala	Metodología	
Gestión de calidad	Según Ucha, (2012) La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.	Beneficios	Eficiencia	La dimensión de beneficios se medirá con sus indicadores de “Eficiencia, Competitividad, participación, Comunicación, Liderazgo” con la técnica de la encuesta y el cuestionario.	Trabajadores	Nominal	Nivel de investigación: cuantitativa. Tipo de investigación: descriptiva. Diseño Experimental Corte transversal	
			Competitividad					
			Participación					
			Comunicación					
		Liderazgo	Estrategias	Compromiso	La dimensión de estrategias se medirá con sus indicadores de “Compromiso, Trabajo en equipo, entrenamiento, satisfacción del cliente, calidad organizacional.” Con la técnica de la encuesta y el cuestionario.	Trabajadores		Nominal
		Trabajo en equipo						
		Entrenamiento						
		Satisfacción del cliente						
		Calidad organizacional						

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala	Metodologia
Capacitación	Juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda y permiten que las personas actualicen sus conocimientos y adquieran nuevos conocimientos, que fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales. Federal (2018)	Importancia	Rendimiento	La dimensión de importancia se medirá con sus indicadores de “rendimiento, Motivación, productividad, actitud, satisfacción del empleado.” con la técnica de la encuesta y el cuestionario.	Trabajadores	Nominal	Nivel de investigación: cuantitativa. Tipo de investigación: descriptiva. Diseño Experimental Corte transversal
			Motivacion				
			Productividad				
			Actitud				
		Objetivos	Satisfacción del empleado	La dimensión de desarrollo se medira con sus indicadores de “Adaptación del personal, desarrollo, responsabilidades, logro de objetivos, seguridad.” con la técnica de la encuesta y el cuestionario.	Trabajadores	Nominal	
			Adaptación del personal				
			Desarrollo				
			Responsabilidad				
			Logro de objetivos				
Seguridad							

4.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicara la técnica de la encuesta con la finalidad de recoger datos de los trabajadores de 10 empresas dedicadas al rubro de confecciones de ropa, que a través de ella podemos obtener información que requerimos para llegar a la conclusión de nuestro estudio, con la que se buscó recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado y un test de autoevaluación. Estos instrumentos no buscan modificar el entorno ni controlar el proceso que está en la observación, al mismo tiempo los datos se obtuvieron a partir de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a nuestra representativa.

4.5.- plan de análisis

Para el plan de datos recolectados en la investigación se hizo el uso del análisis descriptivo que se realizara en las dos variables. Y para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel, sirve de guía para recoger aquello que se da por válido en base de conducta y principios éticos de los participan en entregar información.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de Consistencia

Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
General	¿Cómo es la Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021?	¿Conocer como es la Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021?	Hernandez Sampieri, (2016) las investigaciones descriptivas enumeran las propiedades de los fenomenos estudiados por lo tanto no es necesario establecer hipotesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situacion problemática.	Nivel de investigación cuantitativa. Tipo de investigación Descriptiva Diseño: experimental corte transversal Poblacion muestra 10 MYPE del mercado modelo, Chulucanas 30 trabajadores Tecnica encuesta Instrumento cuestionario
Especificos		<p>(a) Identificar los Beneficios de la Gestión de Calidad en las Mype rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021.</p> <p>(b) Determinar las estrategias de la Gestión de Calidad en mlas MYPE rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021.</p> <p>(c) Conocer la importancia de la Capacitación en las MYPE rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021.</p> <p>(d) Identificar los objetivos de la Capacitación en las MYPE rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021.</p>		

4.7.- Principios éticos

Bermúdez (2013), menciona que los principios éticos son el punto de partida de cualquier argumentación que le permite legitimar acciones y procedimientos. La investigación está basada en una ética que asegure los derechos de las personas, ha considerado tomar como referente, los conceptos utilizados en la investigación, en ese sentido, debemos tomar en cuenta sobre aquellas normas que como investigadores debemos respetar para que nuestros actos o resultados se vean reflejados en nuestra ética profesional.

En la investigación se consideró la veracidad de resultados por sobre todas las cosas, en cualquier espacio, circunstancia, así se acudió al mayor número posible de fuentes, para un mejor conocimiento de los hechos. Se respetó la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio. Además, se rechazaron las conclusiones prejuiciosas, manipuladas y alienantes. Por otro lado la investigación se realizó con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social (ULADECH, 2019)

Beneficiencia no maleficiencia.- Esta investigación servirá para estudios posteriores a estudiantes y en público general que quieran participar. Se respetan las investigaciones que buscan conocer los beneficios y el bienestar de las personas.

Justicia.- La investigación realizadas a las MYPE se emitirá un juicio razonable tomando las precauciones necesarias pertinentes a la investigación, respetando las capacidades y conocimientos. también se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a

todas las personas que participan en la investigación derecho acceder a los resultados obtenidos por el investigador.

Protección a las personas.- En esta investigación se reserva la identidad de los participantes de este proceso de igual forma se respeta la confidencialidad de la información que nos brinden y la privacidad de sus datos personales.

Libre participación y derecho de estar informado.- Los involucrados en esta investigación tiene la libertad de expresión, este derecho comprende a la libertad de recibir, buscar información, sin conderacion de fronteras ya sea verbalmente, por escrito o en forma impresa. (ULADECH, 2019).

IV. RESULTADOS

5.1 Resultado

5.1.1 Gestión de calidad

Tabla 3: ¿Es puntual y cumple con sus horarios?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	91.25
NO	2	8.75
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada los trabajadores

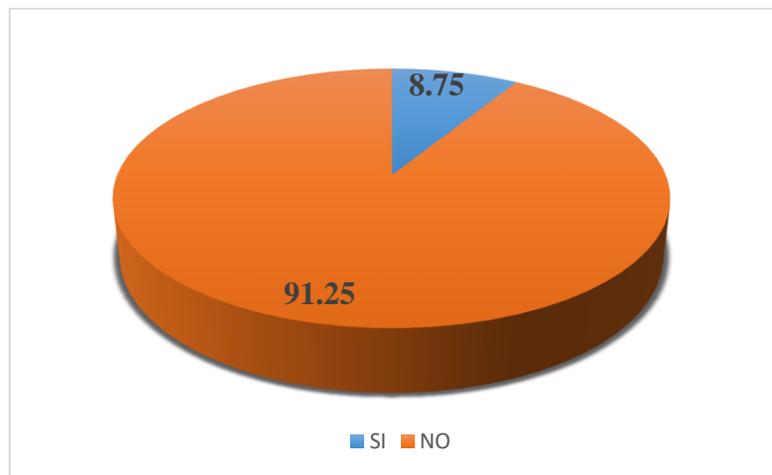


Figura 1: Gráfico circular que representa a “Es puntual y cumple con sus horarios”

En la tabla 3 y figura 1 denominadas “Es puntual y cumple con sus horarios” se identifica que el 91.25% de los encuestados menciona que si es puntual, lo cual genera una gran eficiencia entre el trabajador y el propietario, demostrando un gran interés por parte de los empleados en el compromiso de sus funciones y con los tiempos marcados.

Tabla 4: ¿Está preparado para contribuir a la competitividad de la MYPE?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	82.64
NO	8	17.36
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

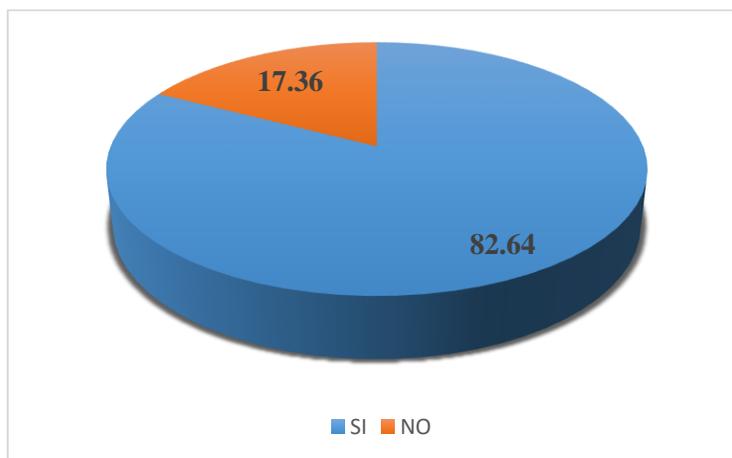


Figura 2: Grafico circular que representa a “Está preparado para contribuir a la competitividad de la MYPE”

En la tabla 4 y figura 2 denominadas “Está preparado para contribuir a la competitividad de la MYPE” se identifica que el 82.64% está preparado para competir, mientras que el 17.36% no está preparado, asimismo que los beneficios que ofrece la gestión de calidad ayuda a los trabajadores a ser más competitivos y obtener buenos resultados que se expresan en sus ventas.

Tabla 5: ¿El propietario o el jefe lo invitan a participar en la toma de decisiones?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	14.74
NO	25	85.26
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

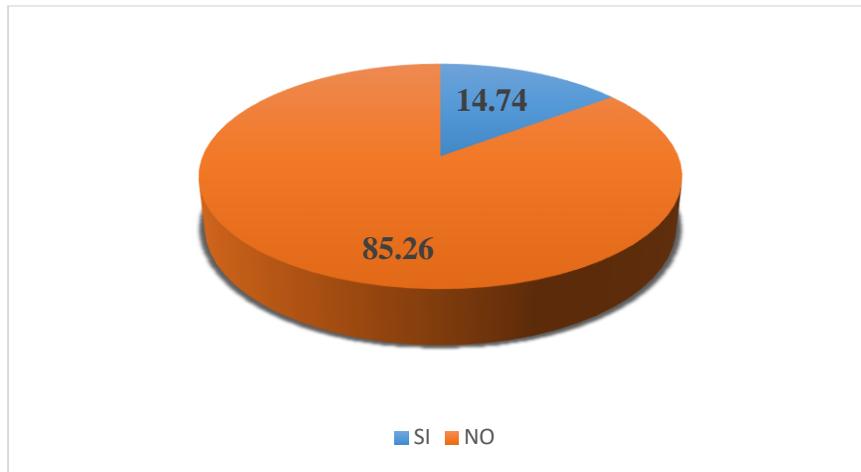


Figura 3: Gráfico circular que representa a “El propietario o el jefe lo invitan a participar en la toma de decisiones”

En la tabla 5 y figura 3 denominadas “El propietario o el jefe lo invitan a participar en la toma de decisiones” Se identifica que el 85.26% menciona que no lo invitan a participar en la toma de decisiones, mientras que el 14.74% dice que si. Con respecto los beneficios de la gestión de calidad ayudan a mejorar la relación con el trabajador y el propietario ya que es muy importante escuchar a los trabajadores hoy en día para mejorar los servicios que ofrece en la empresa ya que generan una mayor comprensión en las decisiones.

Tabla 6: ¿Hay comunicación honesta entre el trabajador y el cliente?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	56.86
NO	12	43.14
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

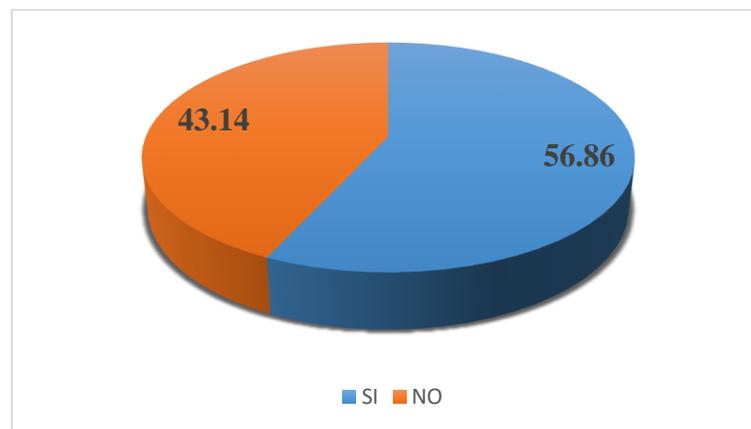


Figura 4: Gráfico circular que representa a “Hay comunicación honesta entre el trabajador y el cliente.”

En la tabla 6 y figura 4 denominadas “hay comunicación honesta entre el trabajador y el cliente” se identifica que el 56.86% si hay comunicación, mientras que le 43.14% menciona que no lo hay, en relacion la gestión de calidad brinda muchos beneficios en cuanto una mejor comunicación entre el cliente y el trabajador de una manera muy honesta y precisa.

Tabla 7: ¿Apoyas a sus compañeros cuando las cosas salen mal?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	84.92
NO	6	15.08
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada los trabajadores

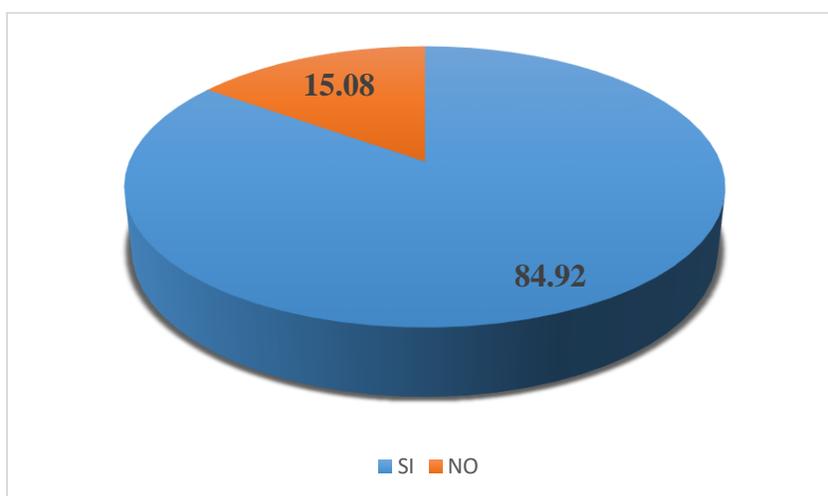


Figura 5: Gráfico circular que representa a “Apoyas a sus compañeros cuando las cosas salen mal”

En la tabla 7 y figura 5 denominadas “Apoyas a sus compañeros cuando las cosas salen mal” se identifica que el 84.92% si apoya a sus compañeros mientras que el 15.08% no lo hacen, en igual forma esto ayudaría en identificar y corregir los errores poniendo en practica los beneficios de la gestión de calidad que nos ofrece y sobre todo como se muestra el liderazgo en los trabajadores.

Tabla 8: ¿Es Feliz en su trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100.00
NO	0	0.00
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

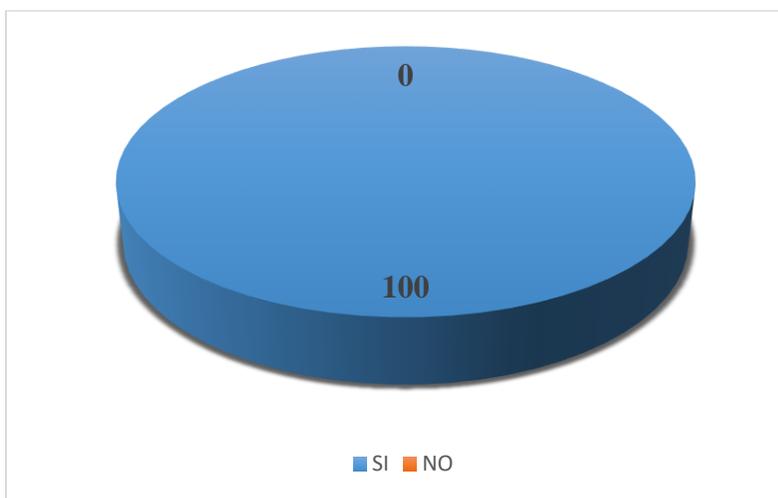


Figura 6: Grafico circular que representa a “Es feliz en su trabajo”

En la tabla 8 y figura 6 denominadas “Es feliz en su trabajo” Se identifica el 100% si es feliz en su trabajo, ya que es un objetivo muy importante en cuanto estrategia porque mejora el compromiso entre el trabajador y la empresa para para el logro de objetivos propuestos.

Tabla 9: ¿Cuando tienes dudas las resuelves consultando a sus compañeros?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100
NO	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

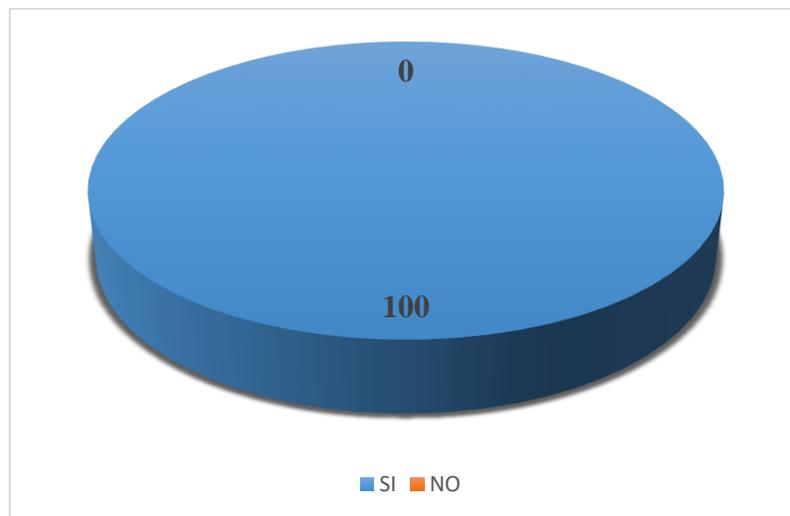


Figura 7: Grafico circular que representa a “Cuando tienes dudas las resuelves consultando a sus compañeros?”

En la tabla 9 y figura 7 denominadas “Cuando tienes dudas las resuelves consultando a sus compañeros” se identifica que el 100% resuelven sus dudas consultando con sus compañeros, es una estrategia muy importante en la gestión de calidad por que ayuda a formar un trabajo en equipo entre todos los trabajadores con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad de un equipo.

Tabla 10: ¿Recibe entrenamiento por parte de la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	15.21
NO	23	84.79
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

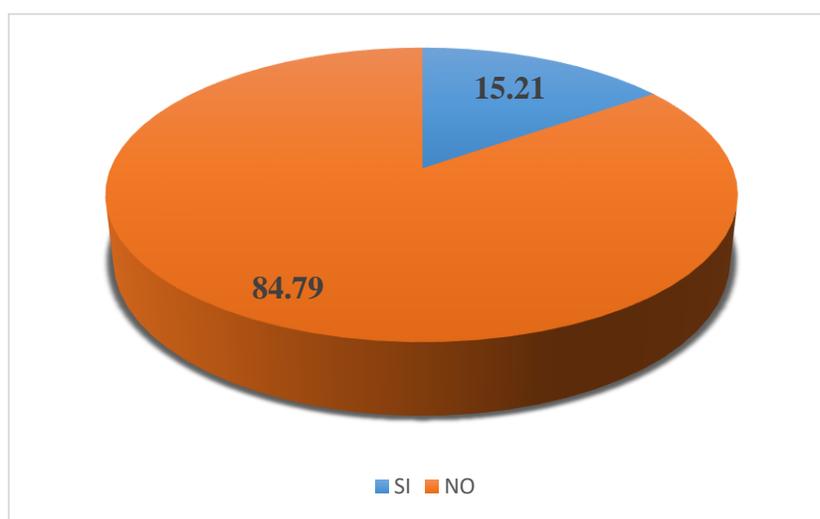


Figura 8: Gráfico circular que representa a “Recibe entrenamiento por parte de la empresa”

En la tabla 10 y figura 8 denominadas “Recibe entrenamiento por parte de la empresa” se identifica que el 84.79% no recibe entrenamiento de su empresa, este es otro punto muy importante para las MYPE y sus trabajadores ya que es una estrategia en cuanto a preparación que se le debe dar al trabajador pero que muy pocas veces no lo toman en cuenta los propietarios por lo que no consideran necesario.

Tabla 11: ¿Logra entender cuáles son las necesidades del cliente?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	80.14
NO	9	19.86
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

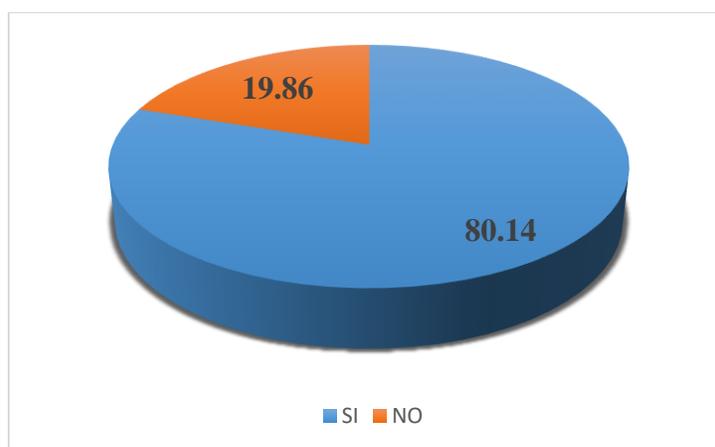


Figura 9: Grafico circular que representa a “Logra entender cuáles son las necesidades del cliente”

En la tabla 11 y figura 7 denominadas “Logra entender cuáles son las necesidades del cliente” Se identifica que el 80.14% si logra entender las necesidades de los clientes, mientras que el 19.86% no logra entender. En igual forma la gestión de calidad tiene muchas ventajas y estrategia como brindar información correcta al cliente lo cual lo motiva a regresar de nuevo por la rápida respuesta y la mejor atención que se le brinda.

Tabla 12: ¿En el trabajo de la empresa esta bien organizado?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	38.52
NO	19	61.48
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

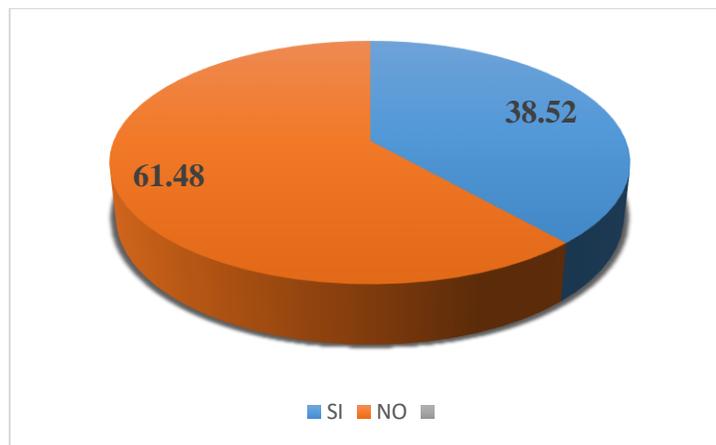


Figura 10: Grafico circular que representa a “En el trabajo de la empresa esta bien organizado”

En la tabla 12 y figura 10 denominadas “En el trabajo de la empresa esta bien organizado” Se identifica que el 61.48% menciona que no esta organizado, mientras que el 38.52% menciona que si. En efecto la gestión de calidad tiene muchas ventajas como la mejora continua en relación a la gestión de la empresa, mercado y satisfacción de los clientes lo cual lo motiva al trabajador en ejercer mejor sus actividades con una buena aptitud.

5.1.2 Capacitación

Tabla 13: ¿La capacitación mejora su rendimiento en el trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100.00
NO	0	0.00
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

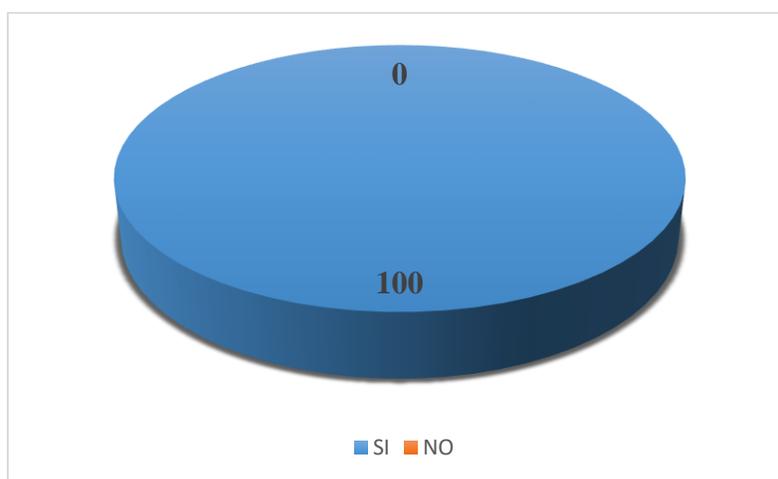


Figura 11: Grafico circular que representa a “La capacitación mejora su rendimiento en el trabajo”

En la tabla 13 y figura 11 denominadas “La capacitación mejora su rendimiento en el trabajo” se identifica que el 100% asegura que la capacitación si mejora el rendimiento, por otra parte podemos definir la importancia de la capacitación porque mejora la actividad de los trabajadores y a estar muy preparados en el ámbito laboral con una mejor confianza.

TABLA 14: ¿Está motivado para realizar su trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	91.25
NO	2	08.75
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

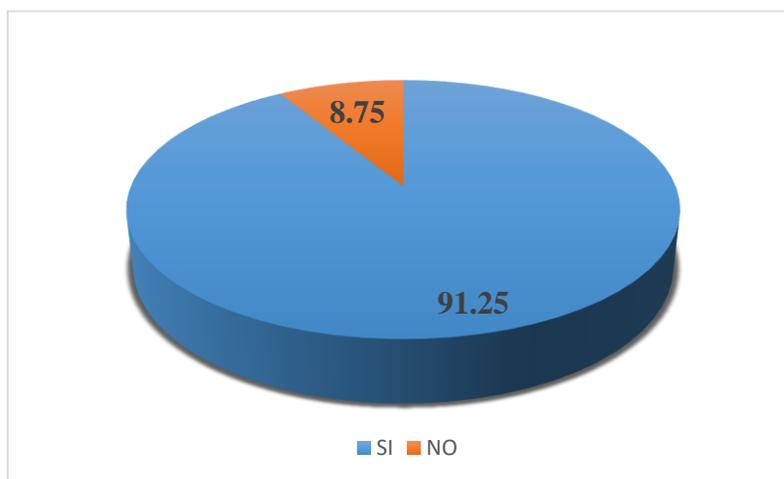


Figura 12: Gráfico circular que representa a “Esta motivado para realizar su trabajo”

En la tabla 14 y figura 12 denominadas “Esta motivado para realizar su trabajo” se identifica que el 91.25% si está motivado para realizar su trabajo, mientras que el 8.75% no está motivado. Brevemente una de las importancias de la capacitación es que ayuda a impulsar a las personas para un buen desenvolvimiento en buenos resultados en el trabajo, lo que le da energía y dirección hacia una buena conducta.

Tabla15: ¿La capacitación le permite aprender y desarrollarse?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100.00
NO	0	
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

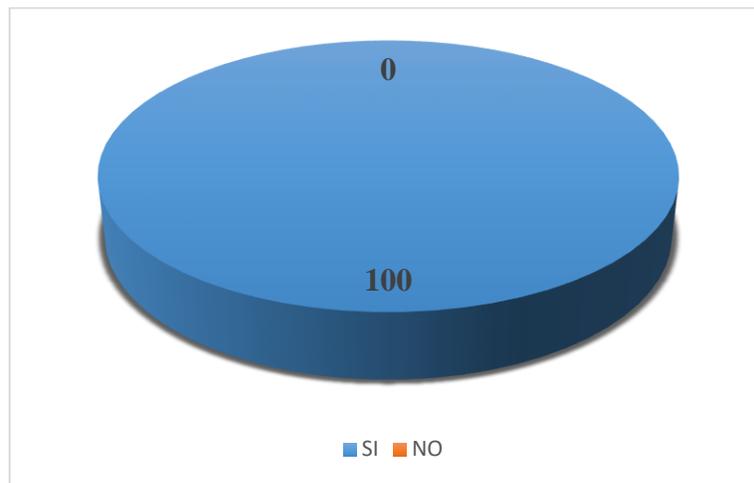


Figura 13: Grafico circular que representa a “La capacitación le permite aprender y desarrollarse”

En la tabla 15 y figura 13 denominadas “La capacitación le permite aprender y desarrollarse” se identifica que el 100% de los encuestados menciona que si la capacitación ayuda a desarrollar porque les permite a estar preparados, para resolver cualquier pregunta y dar una rápida respuesta al cliente.

Tabla 16: ¿Le gusta a usted su trabajo actual?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	33.82
NO	17	66.18
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

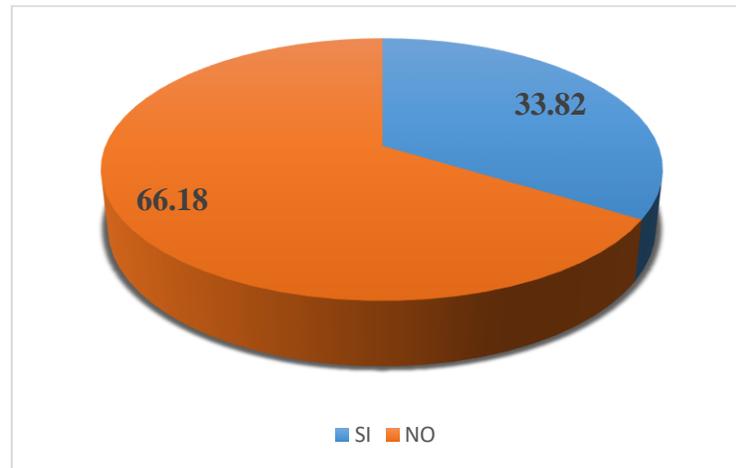


Figura 14: Gráfico circular que representan a “Le gusta a usted su trabajo actual”

En la tabla 16 y figura 14 denominadas “Le gusta a usted su trabajo actual” se identifica que el 33.82% si le gusta su trabajo, mientras que el 66.18% no le gusta. Se cree que es evidente por la poca importancia de los propietarios en capacitar a sus trabajadores lo cual no les ayuda a tener una buena actitud en su trabajo y esto genera que se aburran muy rápidamente.

Tabla17: ¿En los últimos días a recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo ?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO	30	100.00
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

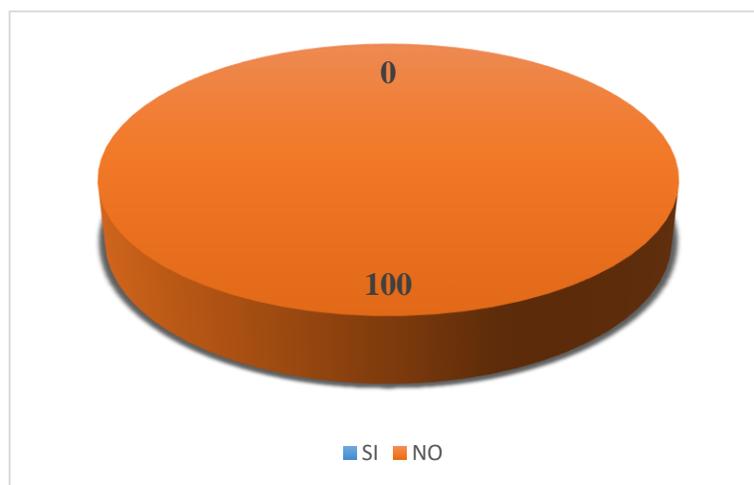


Figura 15: Gráfico circular que representa a “En los últimos días a recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo”

En la tabla 17 y figura 15 denominadas “En los últimos días a recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo” se identifica que el 100% de los encuestados menciona que no a recibido reconocimientos, pues es muy importante y no dejar de lado al trabajador y a la vez motivarlo para que este se sienta comodo en su trabajo por el buen trato por parte de su jefe.

Tabla 18: ¿Aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios en su trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	50
NO	15	50
TOTAL	30	100

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

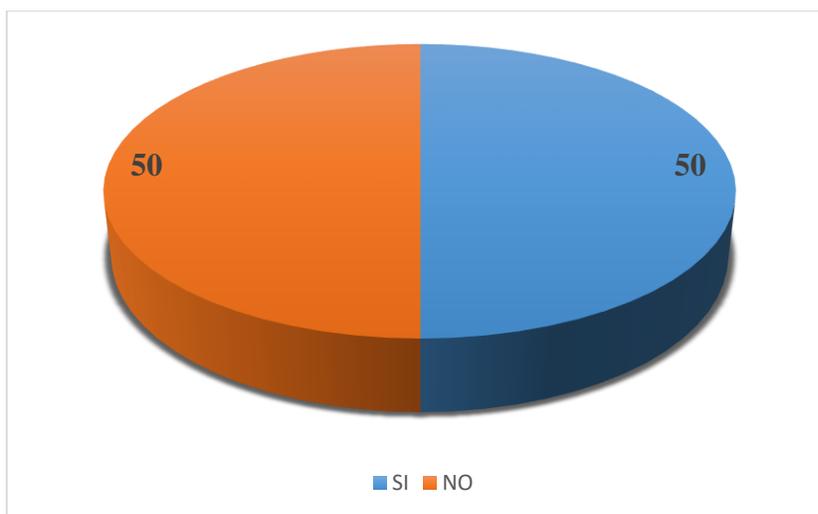


Figura 16: Gráfico circular que representa a “Aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios en su trabajo ”

En la tabla 18 y figura 10 denominadas “Aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios del trabajo” se identifica que el 50% si se adaptan a los cambios de su trabajo, como resultado un punto muy importante para las MYPE y sus trabajadores ya que es una estrategia en cuanto a entrenamiento que se le debe dar al trabajador pero que muy pocas veces no lo toman en cuenta los empresarios.

Tabla 19: ¿La capacitación ayuda al desarrollo de tus habilidades en el entorno laboral?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100.00
NO	0	0.00
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

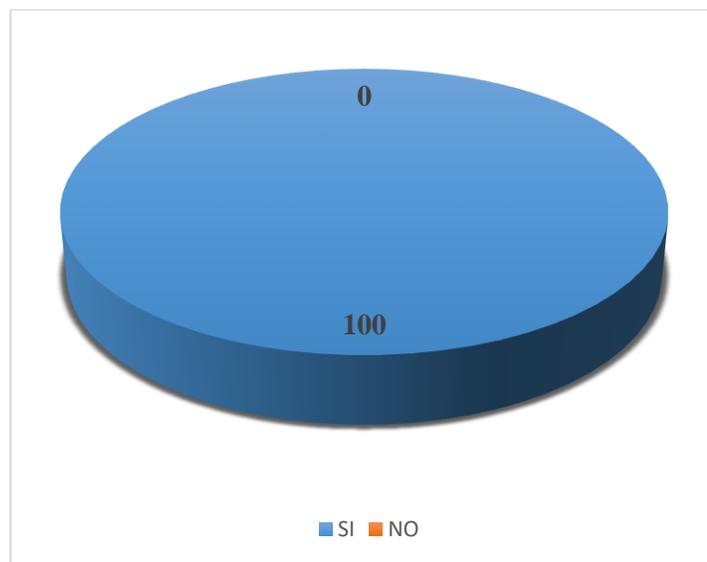


Figura 17: Grafico circular que representan a “La capacitación ayuda al desarrollo de tus habilidades en el entorno laboral”

En la tabla 19 y figura 17 denominadas “La capacitación ayuda al desarrollo de tus habilidades en el entorno laboral” se identifica que el 100% la capacitación ayuda a los trabajadores en el desarrollo de sus habilidades. Se explica que la capacitación es un objetivo que ayuda a direccionar nuestros logros que queremos conseguir.

Tabla 20: ¿Es responsable en su trabajo demostrando un dominio técnico en conocimiento de sus funciones?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100
NO	0	0
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

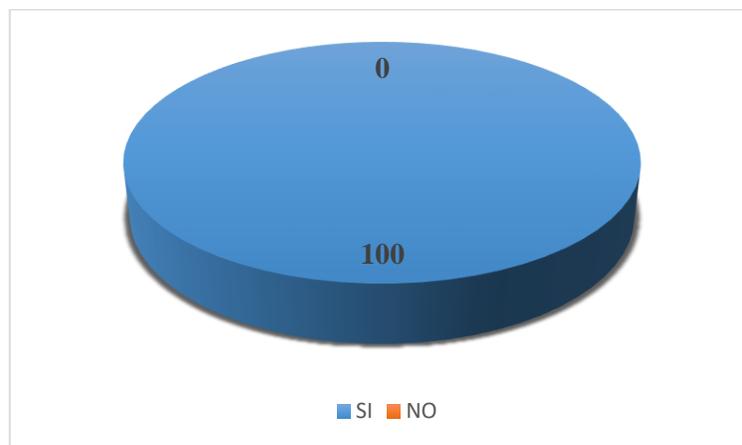


Figura 18: Gráfico circular que representan a “Es responsable en su trabajo demostrando un dominio técnico dentro de sus funciones?”

En la tabla 20 y figura 18 denominadas “Es responsable en su trabajo demostrando un dominio técnico dentro de sus funciones” se identifica que el 100% si es responsable y sabe sus en sus funciones. Podemos destacar que la capacitación lleva un objetivo sobre la responsabilidad de las personas a que demuestren un compromiso y obligaciones con con la empresa y con lo que hacen.

Tabla 21: ¿Tus objetivos son claros y precisos para lograr tus metas que hoy quieres?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	75.26
NO	10	24.74
TOTAL	30	100.00

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

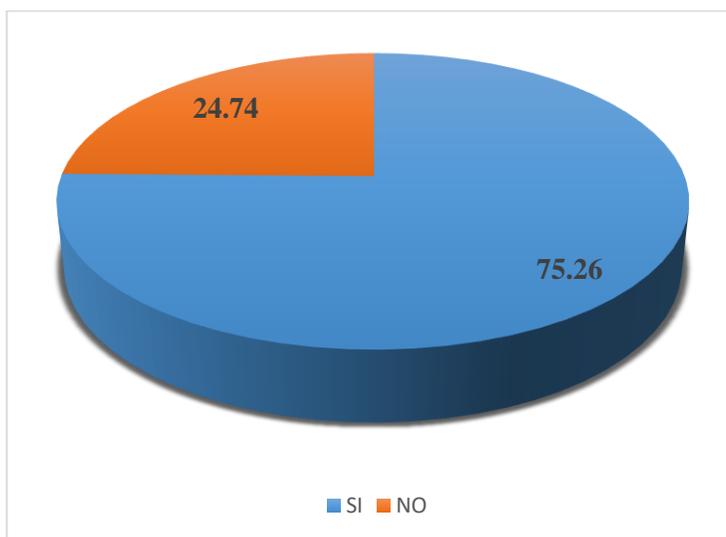


Figura 19: Gráfico circular que representan a “Tus objetivos son claros y precisos para lograr tus metas que hoy quieres?”

En la tabla 21 y figura 19 denominadas “Tus objetivos son claros y precisos para lograr tus metas que hoy quieres” se identifica que el 75.26% si tienen claros sus objetivos que quieren, mientras que el 24.74% no tienen claro sus objetivos. Para empezar la capacitación ayuda a la personas ser disciplinada y muy constante a su trabajo para lograr sus objetivos desafiantes para asumir riesgos.

Tabla 22: ¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	90.11
NO	4	09.89
TOTAL	10	100.00

Fuente: Resultado de encuesta aplicada los trabajadores

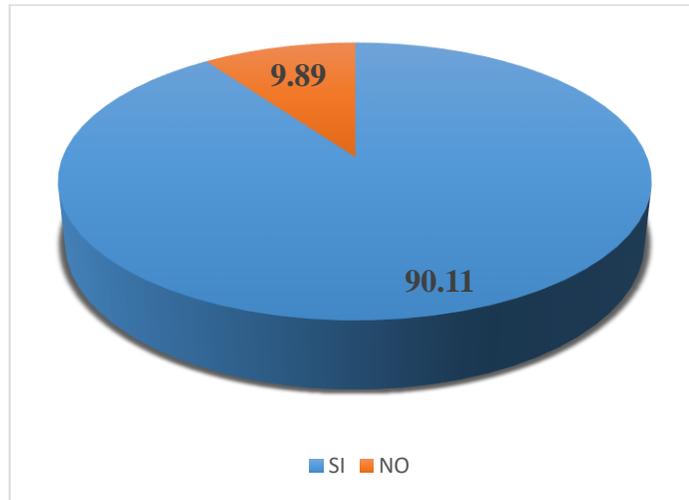


Figura 20: Grafico circular que representan a “Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo”

En la tabla 12 y figura 20 denominadas “Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo” se identifica que el 90.11% si se sienten seguros al momento de trabajar. Cabe considerar que los objetivos de la capacitación nos da la seguridad para el desempeño y desarrollo de nuestras potencialidades para poder trabajar de manera eficaz demostrando un alto conocimiento en nuestras funciones.

5.2 Análisis de los resultados

En la tabla 3 denominada “Es puntual y cumple con sus horarios” se observa que el 91.25% de los encuestados dice que si es puntual y responsable con su asistencia, lo cual genera una gran eficiencia entre el trabajador y el propietario, demostrando un gran interés por parte de los empleados en el compromiso de sus funciones y con los tiempos marcados. Según el autor Nicuesa, (2014) considera la eficiencia como muestra de profesionalidad de una persona competente que cumple con su deber de una forma asertiva realizando una labor impecable. Es decir Para ser realmente eficaz una persona tiene que ser responsable no sólo en la realización adecuada de una función sino también, al cumplir con los tiempos marcados. La eficiencia muestra la capacidad de un ser humano que a través de la práctica de la experiencia ha perfeccionado una técnica hasta el punto de ser muy eficaz.

Norma ISO 9000 (2013) considera la eficiencia en la gestión de calidad establece objetivos y beneficios de una manera eficaz en la medida en que cumpla con dichos resultados alcanzados y los recursos utilizados porque una buena planificación y el buen diseño de los procesos que llevará a un aprovechamiento eficiente de los recursos para obtener y aún superar los objetivos planificados que en la actualidad solo alcanzan un 74.19% eficiencia en las empresas y empleados.

En la tabla 4 denominada “Esta preparado para contribuir a la competitividad de la MYPE” se observa que el 82.64% de los encuestados menciona que si esta preparado, mientras que el 17.36% dice que no, asimismo que los beneficios que ofrece la gestión de calidad ayuda a los trabajadores a ser mas competitivos y obtener buenos resultados en su ventas. Universidad Esan (2018) plantea como una condición necesaria para mantener la competitividad de las empresas. El concepto de competitividad, desde el punto de vista macroeconómico, se basa en que la estrategia de la empresa se dirige a obtener resultados que se expresan en sus ventas, o en la obtención de una rentabilidad igual o superior a sus rivales o competidores en el mercado. La competitividad de una empresa dependerá de la gestión propia y la administración de sus servicios al exterior. Aun así, en una empresa existen dos tipos de competitividad: la interna y externa. Internamente, los trabajadores deben estar calificados y preparados para su posición a fin de hacer su trabajo lo mejor posible, pero también es importante la innovación destinada a una competitividad exterior, a un mercado saturado y que cada vez es más completo en su calificación y también en su servicio.

PUCP, (2020) en su investigación se encontro que el Perú se ubica en el puesto 52° de 63 países, escalando tres posiciones respecto al año pasado (2019), que ocupó el puesto 55°; sin embargo, el puntaje alcanzado es menor: 57.2 puntos en 2019 y 54.9 en 2020 (en una escala de 0 a 100 puntos). Esta clasificación es realizada de acuerdo a su nivel de competitividad, cuya definición es la capacidad que tiene cada país de generar prosperidad al usar todos los recursos disponibles y competencias de su economía se encuentra un bajo desempeño en los factores de infraestructura científica y tecnológica, lo cual se

evidencia en la capacidad limitada que posee el Perú para enfrentar situaciones críticas como la crisis sanitaria por efectos de la COVID-19.

En la tabla 5 denominada “El propietario o el jefe lo invitan a participar en la toma de decisiones” se observa que el 85.25% menciona que no lo invitan a participar en la toma de decisiones, mientras que el 14.74% dice que sí. Con respecto a la beneficios de la gestión de calidad ayudan a mejorar la relación con el trabajador y el propietario ya que es muy importante escuchar a los trabajadores hoy en día para mejorar los servicios que ofrecen la empresa que generan una mayor comprensión en las decisiones. Para el autor Paredes (2016) en su investigación mediante esta forma, los trabajadores influyen directa o indirectamente, regular o permanentemente en las decisiones de la empresa, de manera independiente de los derechos que pudieran obtener mediante la propiedad de la misma en este sentido, los trabajadores no sólo estarían llamados a intervenir en asuntos económicos y sociales que les concierne, sino también a los asuntos relacionados con la gestión empresarial, ya que la empresa se considera una unidad de producción independiente de la forma de organización que tenga. Asimismo, se reconoce que esta forma de gestión puede tener diversos grados según la intensidad, desde la participación informativa, consultiva, impeditiva hasta la participación en la gestión propiamente dicha.

Para los autores Renee, Dueñas, (2013) define la participación que permite diagnosticar los beneficios de la calidad el estado actual de las personas y su nivel de compromiso, y en consecuencia saber dónde y en qué medida intervenir. Además señala que motivar a cada participante a compartir su experiencia laboral, su formación en la materia su información en los requerimientos del puesto que desempeña, los individuos a

compartir sus visiones e inquietudes, compatibilizar su vida laboral y familiar. Asimismo la participación del empleado genera una mayor comprensión de las decisiones adoptadas puesto que han colaborado en la exposición de motivos que han llevado a su elección .

En la tabla 6 denominada “Hay comunicación honesta entre el trabajador y el cliente” podemos observar que el 56.86% de los encuestados menciona que si hay una comunicación honesta, mientras 43.14% dice que no, en relación la gestión de calidad brinda muchos beneficios en cuanto a mejorar la comunicación entre cliente y el trabajador de una manera muy honesta y precisa. Para el autor Quispe (2019) considera que las quejas más comunes de los empleados implican falta de información, falta de seguridad en lo que se espera de ellos y falta de comunicación entre los sectores. La comunicación en la empresa tiene un valor que todavía es muy desconocido. Es importante un esfuerzo en nuestras organizaciones y poner en funcionamiento canales y sistemas de información con las nuevas tecnologías TIC, que permitan mejorarla y que sirvan de apoyo para la expansión de la misma.

De acuerdo con lo que menciona Quispe, el autor Palacios (2015) menciona que la comunicación se define como la razón de ser de los consumidores y usuarios para conocer las expectativas y necesidades de los clientes a través de la satisfacción del servicio ofrecido, teniendo en claro cuál es el mensaje que desea transmitir y los grupos de intereses a los que desea ser partícipes planeado con objetivos y las organizaciones ofreciendo elementos claves para la comprensión en todo el entorno interno como externo brindándole valor a las organizaciones. La comunicación es un enfoque tradicional, se concibe como un flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes,

además implica propósitos, personas, sentimientos, actitudes, relaciones y habilidades dándose dentro de una organización mediante un ambiente cambiante.

En la tabla 7 denominada “Apoya a sus compañeros cuando las cosas salen mal” se observa que el 84.92% de los encuestados si se apoyan mutuamente, mientras que el 15.08% no lo hacen porque no saben como resolver los problemas. En igual forma esto ayudaría en corregir los errores poniendo en practica los beneficios de la gestión de calidad que nos ofrece y sobre todo como se demmuestra el liderazgo en los trabajadores. Pacheco (2017) considera el papel de liderazgo en la gestión de la calidad es la columna vertebral de cualquier estrategia de mejora. Los líderes proporcionan una unidad de propósito al tiempo que establecen la dirección de la organización. Como tal, la responsabilidad de los líderes consiste en crear y mantener el ambiente interno en este ambiente, los empleados pueden involucrarse completamente en el logro de los objetivos y metas de la organización. A través del establecimiento de objetivos, los líderes pueden fomentar el crecimiento, así como el desarrollo constante en toda la organización, mejorando continuamente los estándares de las metas dentro de cada uno de los departamentos.

Por otro lado Chamorro (2016) manifiesta que el liderazgo es el clima interno de la organización depende de la estrategia de dirección o de mando establecida. El líder principal puede delegar tareas en otros responsables designados, según el tipo de estructura. Mejora la organización de la compañía al ayudarnos a sistematizar operaciones que suelen producirse innovaciones que nos ayudan a hacer más eficientes los procesos de la empresa al igual permite controlar el desempeño de los procesos y de la organización en sí misma. Finalmente tener un enfoque basado en procesos que permite guiar a cada

área de la organización es parte del desarrollo global de la institución para alcanzar los objetivos de manera eficiente.

En la tabla 8 denominada “ Es feliz en su trabajo” se observa que el 100% de los encuestados si es feliz en su trabajo, ya que son objetivos muy importante en cuanto estrategias porque mejora el compromiso entre el trabajador y la empresa para el logro de objetivos propuestos. Quispe, (2020) menciona que el compromiso se refleja estando presente en todas las reuniones posibles como parte de la implementación, en la asignación de los recursos y herramientas necesarias para el proyecto, en la implementación y comunicación a todos los mandos de la Política del sistema de gestión de calidad, en cómo involucra a los colaboradores en el logro de los objetivos propuestos ya que es la clave para optimizar la productividad de una organización y es el mejor camino para alcanzar el siguiente nivel de competitividad y afrontar los retos de un mercado globalizado como en el que vivimos actualmente.

Reyero, (2015) sostiene que el compromiso puede definirse como el conjunto de estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Estos impulsores al logro son multifactoriales e integran componentes de entusiasmo, energía, ilusión, esfuerzo, auto responsabilidad, orientación a resultados, resistencia, tenacidad y otros mediante una actitud proactiva por ambas partes para mantener la calidad de este vínculo a largo plazo para seguir siendo competitiva .

En la tabla 9 denominada “Cuando tienes dudas las resuelves consultando con sus compañeros” se observa que el 100% de los encuestados resuelven sus dudas consultando

con sus compañeros, pues una estrategia muy importante en la gestión de calidad porque ayuda a formar un trabajo en equipo entre todos los integrantes con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad de un equipo. Quispe, (2020) menciona que en la actualidad es indispensable que la alta dirección asigne a un responsable de la implementación del SGC, y a su vez este conformará un equipo con el personal estratégico para el proyecto, que por lo general con los responsables, jefes de área, este personal deberá responder a los procesos que formen parte del alcance del SGC de la organización y por sus conocimientos y experiencia, facilitar la información necesaria para el proyecto. Todo ello agilizará el proceso al tener sesiones bien aprovechar y evitar reprocesos.

Suarez, (2015) en su investigación el Trabajo en Equipo es un concepto que encierra en sí mismo la cohesión, la unión y la transformación de una organización, es sinónimo de productividad, competitividad y logro de objetivos, basándose fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento continuo y cambios que se dan dentro de las estructuras organizacionales para dar cumplimiento a la misión y visión establecida y que permita orientar el comportamiento de los individuos con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad; un equipo es un conjunto de personas que se necesitan mutuamente para actuar, esta aseveración nos permite expresar sin temor a equivocarnos que, todos los equipos son grupos, pero no todos los grupos son equipos, el término de equipo implica el aprovechamiento del talento colectivo, producido por cada persona en su interacción con las demás, aspectos que profundizaremos más adelante.

En la tabla 10 denominada “Recibe entrenamiento por parte de la empresa” se observa el 15.21% dice que si, mientras 84.79 de los encuestados menciona que no recibe entrenamiento por parte de la empresa, otro punto muy importante para las MYPE y sus trabajadores ya que es una estrategia en cuanto a preparación que se le debe ofrecer al trabajador, pero muy pocas veces no lo toman en cuenta. Quispe, (2020) permitira que los colaboradores identifiquen el rol y responsabilidad que ocupan en el SGC, para conocer cómo participan de ella y cómo contribuyen al éxito de la misma, de qué manera pueden contribuir al logro de los objetivos propuestos y entiendan los beneficios que trae consigo un eficaz manejo del sistema de gestión de calidad. Este programa crea una cultura corporativa orientada al servicio, establece estándares de desempeño, capacita al cliente, cómo manejar las quejas adecuadamente, convierte las quejas en ventas, recibe comentarios del cliente, crea dependencia del servicio en el cliente, resuelve problemas sin demora, costo de la pérdida del cliente, satisfacción del cliente Análisis de la competencia y temas similares (Quispe, 2020).

Según Chiavenato (2016) sostiene lo que quiere decir es que las empresas deben implementar un plan de capacitación y entrenamiento capaz de desarrollar e incrementar las competencias, habilidades, actitudes, todo, y así ir renovando el capital humano, manteniéndose alienado con todas las tendencias y lo que nos pide la economía diseñar el adiestramiento en un proceso continuo de aprendizaje, desarrollo de destrezas y cambio de actitudes frente a los diferentes roles que se tenga que desempeñar, esto apoya hoy más que nunca el adiestramiento de personal se ha convertido en parte importante en la estructura, conjuntamente con los recursos tecnológicos, estos son uno de los

componentes para mantener la competitividad del personal y así fusionar con todos los subsistemas del talento humano.

En la tabla 11 denominada “Logra entender cuales son las necesidades del cliente” se observa que el 80.14% de los encuestados si logra entender las necesidades de los clientes, mientras que el 19.86% no logra entender. En igual forma la gestión de calidad tiene muchas ventajas y estrategias como para mejorar la satisfacción del cliente para asi lo motive a regresar de nuevo por la rápida respuestas y la mejor atención que se le brinda.

Shaw, (2018) La satisfacción en el trabajo general aumenta y mejora la autoestima ya que los empleados comprenden mejor el funcionamiento de la empresa la capacitación también puede mejorar la moral en el trabajo y la lealtad hacia la empresa. Los trabajadores que creen que su compañía ofrece excelentes oportunidades de capacitación son, generalmente, menos propensos a abandonar sus empresas dentro de un año y a los que les agrada su empleo tienen menor probabilidad de renunciar o de faltar al trabajo, lo cual resulta en un ahorro de tiempo y de dinero para el departamento de Recursos Humanos.

Según Hernández (2016) quien en su trabajo de investigación en satisfacción de los clientes se centra en el proceso final de la cadena en la que el cliente recibe un producto o servicio con las características que logran satisfacer sus necesidades, que abarca todas las actividades: adquisición de recursos, cadena de producción, administración de la información, capacitación del personal. En relacion la calidad en el servicio al cliente se entiende como cumplir con los requisitos que necesita este, ya que el satisfacerlos debe

ser la parte fundamental de la filosofía del negocio y el enfoque central del plan estratégico de toda empresa, ya que el mejorar continuamente los productos y servicio haciéndolo de calidad significa el elemento clave del éxito de la empresas.

En la tabla 12 denominada “En el trabajo de la empresa esta bien organizado” se observa que el 38.52% dice que si esta organizado, mientras que el 61.48% menciona que no esta organizado, en efecto la gestión de calidad tiene muchas ventajas como la mejora continua en relación a la gestión de las empresas, mercado satisfacción de los clientes lo cual lo motiva al trabajador en ejercer mejor sus actividades con una buena aptitud para trabajar. Hernandez, (2016) Escuchar frecuentemente la opinión de los miembros del equipo con relación a lo que oferta la empresa es un punto clave que crea un clima organizacional. Es decir, si de manera interna no se habla de una calidad, esto se puede replicar en el exterior; muchas veces este con este tipo de prácticas se encuentran nuevas áreas de oportunidad para mejorar. El sistema de gestión de calidad está orientado en la mejora continua en relación a la gestión de la empresa, el mercado y la satisfacción de los clientes. Implementar un sistema de gestión, permite establecer políticas y objetivos de calidad, determinar las necesidades y expectativas de los clientes, implementar métodos de eficacia y eficiencia, y determinar los procesos que permitan lograr los objetivos de calidad de la organización.

Según Montes, (2013) define que la calidad organizacional consiste en tener presente siempre las expectativas de los clientes, para poder satisfacerlas al máximo e incluso superarlas, a la vez que se introduce en la organización una mejora continua para poder cumplir siempre los requisitos establecidos cuya finalidad es fomentar y apoyar la

competitividad de las MYPE promoviendo la cultura empresarial y el desarrollo sostenible como orientación a los resultados, desarrollo de alianzas, responsabilidad social y aprendizaje e innovación mejoras continuas.

En la tabla 13 denominada “La capacitación mejora su rendimiento en el trabajo” se observa que el 100% de los encuestados aseguran que la capacitación si mejora el rendimiento de las personas. Por otra parte podemos definir la importancia de la capacitación porque mejora la actividad de los trabajadores y a estar preparados en el ámbito laboral con mayor confianza. Coneo, (2015) describe que un empleado que recibe la formación necesaria está en mejores condiciones para llevar a cabo su trabajo. La capacitación puede fomentar la confianza del empleado al tener una mejor comprensión de la industria y las responsabilidades de su trabajo. La capacitación continua mantiene al colaborador en la vanguardia de la evolución de la industria. Los empleados al ser competentes, ayudan a su empresa a mantener una posición como líder y como un fuerte competidor.

Adecco, (2020) considera que la capacitación permite a los empleados planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus actividades, en colaboración con los demás integrantes de la organización; por lo tanto, es relevante constituir un equipo de trabajo de alto rendimiento y realizar una labor profesional con los mejores estándares de calidad. En general, los principales beneficios que una organización obtiene de la capacitación son los siguientes: Aumentar la productividad y la calidad del trabajo, incrementar la rentabilidad y disminuye la rotación de personal, mejorar los estándares de reclutamiento y selección de personal, levantar la moral de los trabajadores, ayudar a resolver problemas

concretos en el día a día, disminuir la necesidad de supervisión, Prevenir accidentes de trabajo y lograr que el personal se sienta identificado con la empresa.

En la tabla 14 denominada “Esta motivado para realizar su trabajo” se observa que el 91.25% de los encuestados si se encuentra motivado para realizar su trabajo, mientras 8.75% no esta motivado brevemente una de la importancia de la capacitación es que ayuda a impulsar a las personas para un buen desenvolvimiento en buenos resultados y que no dejemos de tomarlo hoy en día. Según Morales, (2017) Se trata de que los trabajadores se sientan productivos e importantes en su lugar de trabajo, que aumente su motivación. Es importante cuidar el ambiente del lugar de trabajo, para que aquellos individuos que generan esa motivación interna puedan contagiársela al resto, asimismo la motivación es lo que nos hace activar nuestro cuerpo y nuestro espíritu en pos de lograr algo, es poner en movimiento ambas partes para obtener los resultados esperados.

Según Chiavenato (2013) define la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo. En relación la motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, por ejemplo, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

En la tabla 15 denominada “La capacitación le permite aprender y desarrollarse” se observa que el 100% de los trabajadores considera que la capacitación si ayuda a desarrollar porque les permite a estar preparados para resolver cualquier pregunta y dar una rápida respuesta. Garcia, (2016) señala que es importante adquirir todos los conocimientos y habilidades necesarias para el día a día de sus tareas, el trabajador puede llevar a cabo su labor a un ritmo más rápido y con eficiencia, lo que aumenta la productividad global de la empresa. También obtiene nuevas tácticas para superar retos cuando los enfrenta.

Sierra, (2017) consideró la importancia de la capacitación como una solución necesaria al problema de la competitividad y que este objetivo se logra a través de ayudar a las personas a ser más capaces y deben tomar esta responsabilidad ayudando a aquellos colaboradores a desarrollar sus capacidades y habilidades necesarias para el día a día de sus tareas, el trabajador puede llevar a cabo su labor a un ritmo más rápido y con eficiencia, lo que aumenta la productividad global de la empresa. También obtener nuevas tácticas para superar retos cuando los enfrenta.

En la tabla 16 denominada “Le gusta su trabajo actual” se observa que el 33.82% de la población si les gusta su trabajo actual, mientras que el 66.18% de los encuestados no les gusta, se cree que es evidente por la poca importancia de los propietarios en capacitar a sus trabajadores lo cual no les ayuda a tener una buena actitud en su trabajo y esto genera que se aburran rápidamente. Según Morales, (2017) señala de que los trabajadores se sientan productivos e importantes en su lugar de trabajo, que aumente su motivación. Es importante cuidar el ambiente del lugar de trabajo, para que aquellos

individuos que generan esa motivación interna puedan contagiársela al resto, asimismo la motivación es lo que nos hace activar nuestro cuerpo y nuestro espíritu en pos de lograr algo, es poner en movimiento ambas partes para obtener los resultados esperados. (Morales, 2017).

Según Diario Gestion, (2018) manifiesta que la actitud se refiere al comportamiento que tiene una persona para realizar una tarea. El propósito de la actitud es lo que define a una persona a través de su personalidad o su capacidad para resolver problemas, sus reacciones y cómo enfrenta las adversidades en su ambiente laboral. Por otro lado, la aptitud se refiere una serie de características o facultades psicológicas que le permiten a una persona desarrollar una actividad específica. Es la capacidad de una persona para realizar una tarea de manera efectiva.

En la tabla 17 denominada “En los últimos días a recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo” se observa que el 100% de los encuestados no a recibido ningún tipo reconocimiento, pues es muy importante y no dejar de lado al trabajador y a la vez motivarlo para que este se sienta comodo en su trabajo por el buen trato, que en teoría de la capacitación menciona en la importancia de la satisfacción del empleado. Shaw, (2018) en su investigación describe la satisfacción en el trabajo general aumenta y mejora la autoestima ya que los empleados comprenden mejor el funcionamiento de la empresa la capacitación también puede mejorar la moral en el trabajo y la lealtad hacia la empresa. Los trabajadores que creen que su compañía ofrece excelentes oportunidades de capacitación son, generalmente, menos propensos a abandonar sus empresas dentro de un año y a los que les agrada su empleo tienen menor

probabilidad de renunciar o de faltar al trabajo, lo cual resulta en un ahorro de tiempo y de dinero.

El autor Pisco, (2013) señala la satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo lo cual se recomienda capacitar al personal, también influyen los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.

En la tabla 18 denominada “Aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios en su trabajo” se observa que el 50% si se adaptan fácilmente a los cambios del trabajo, mientras que el otro 50% menciona que no además como resultado un punto muy importante para las MYPE y sus trabajadores ya que es una estrategia en cuanto a entrenamiento que se le debe dar al trabajador para que este preparado, pero que muy pocas veces no lo toman en cuenta los empresarios. Según Rojas, (2018) considera que la capacitación es conocida como la actividad por medio de la cual las organizaciones brindan los conocimientos específicos sobre una actividad a un colaborador. Por medio de este método educativo se forman personas más seguras de sí mismas, más aptos para realizar las actividades propias de sus puestos de trabajo y más motivados para llevar adelante la actividad para la cual se les ha tomado en cuenta en las empresas. De la misma manera el desempeño laboral se reconoce como la forma en la que el colaborador realiza las actividades que le han sido solicitadas, se refiere en otras palabras a la efectividad que tiene el colaborador sobre las

metas que se le hayan propuesto por parte de su jefe inmediato u organización que le ha contratado.

Colomar, (2019) indica que en este ámbito, la capacidad para adaptarse a los cambios puede considerarse como una propiedad de la mente humana relacionada con el mecanismo de la homeostasis psicológica, y se entiende como “el conjunto de cambios ocurridos en el Yo (cognitivos y/o conductuales) a instancia de los cambios producidos en el entorno con el fin de mantener la estabilidad emocional y el equilibrio psicológico que podríamos destacar en el ámbito laboral como buscar una actividad y un entorno que 100 faciliten la autorrealización manteniendo una cuota de bienestar personal adecuada (relación equilibrada personal-laboral).

En la tabla 19 denominada “La capacitación ayuda al desarrollo de tus habilidades en el entorno laboral” se observa que el 100% de los encuestados considera que la capacitación ayuda a los trabajadores al desarrollo de sus habilidades, se explica que la capacitación es un objetivo que ayuda a nuestros logros que queremos conseguir. Chiavenato (2014) nos menciona que la evaluación de las necesidades de capacitación nos conduce a los Objetivos, es decir, el análisis de dichas evaluaciones nos aportan datos que nos ayudan a direccionar los logros que se quieren conseguir pudiendo también comparar los objetivos fijados con el desempeño individual de cada empleado. Objetivos que los conocimientos del personal sean los adecuados y necesarios para poder llevar adelante las múltiples tareas que el puesto y la organización requiere.

Rojas, (2018) en su investigación señala la capacitación es una de las actividades de mayor crecimiento en la actualidad, esto debido al constante cambio en las necesidades del mundo que requiere productos, servicios o entretenimiento de más alta calidad, la capacitación es conocida como la actividad por medio de la cual las organizaciones brindan los conocimientos específicos sobre una actividad a un colaborador. Por medio de este método educativo se forman personas más seguras de sí mismas, más aptos para realizar las actividades propias de sus puestos de trabajo y más motivados para llevar adelante la actividad para la cual se les ha tomado en cuenta en las empresas, lo cual se refiere en otras palabras a la efectividad que tiene el colaborador sobre las metas que se le hayan propuesto por parte de su jefe inmediato u organización que le ha contratado.

En la tabla 20 denominada “ Es responsable en su trabajo demostrando un dominio técnico en conocimientos de sus funciones” se observa que el 100% de los trabajadores es responsable en sus funciones. Podemos destacar que la capacitación lleva un objetivo sobre la responsabilidad de las personas que demuestren un compromiso y obligaciones con la empresa y con lo que hacen. Chiavento, (2014) señala la responsabilidad como un valor del ser humano que a través de ella, los individuos toman decisiones de manera consciente y se hacen cargo de las consecuencias que puedan derivar de ellas. Este valor, además, supone el compromiso de cumplir acuerdos, promesas y obligaciones. Una persona responsable es aquella que cumple con lo que prometió y es fiel a sus obligaciones.

Según Rafino, (2020) sostiene el valor de la responsabilidad está muy emparentado con el concepto de libertad, porque actuar con libertad implica necesariamente asumir con responsabilidad las consecuencias de los actos. El individuo debe conocer y tener en cuenta el impacto que los actos personales tienen sobre sí mismo y sobre su entorno. De esta manera a través de ella, los individuos toman decisiones de manera consciente y se hacen cargo de las consecuencias que puedan derivar de ellas. Este valor, además, supone el compromiso de cumplir acuerdos, promesas y obligaciones. Una persona responsable es aquella que cumple con lo que prometió y es fiel a sus obligaciones.

En la tabla 21 denominada “Tus objetivos son claros y precisos para lograr tus metas que hoy quieres” se observa que el 75.26% si tienen claro su propósito sus objetivos que quieren, mientras que el 24.74% no tienen claro sus objetivos , para empezar la capacitación ayuda a la persona a ser disciplinada y muy constante a su trabajo para lograr sus objetivos desafiantes para asumir riesgos. Santos, (2018) manifiesta cuando la persona es muy disciplinada y muy constante en su trabajo es decir, el éxito suele ser fruto de esa preparación previa, realizada en la mayoría de los casos con gran esfuerzo personal. Para ello, desarrollan temas tales como: liderazgo, cómo vencer el miedo, excelencia y calidad, trabajo en equipo, ser triunfador, entre otros, asimismo las personas dotadas de esta competencia, se hallan orientadas hacia los resultados y poseen una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y sus exigencias, no vacilan en afrontar objetivos desafiantes y en asumir riesgos calculados, recaban la información necesaria para reducir la incertidumbre y descubrir formas más adecuadas de llevar a cabo las tareas en las que se hallan implicados. (Santos, 2018).

Quispe (2018), quien en su trabajo de investigación manifiesta que la mayoría de trabajadores indican que la capacitación, es muy importante para la formación de los trabajadores; luego, éstos podrán cumplir sus funciones a favor de la institución, y también alcanza los objetivos y metas de los trabajadores. Todos los colaboradores, responden diciendo que la capacitación ayuda mejorar el rendimiento para el logro de sus objetivos en su trabajo.

En la tabla 22 denominada “Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo” se observa que el 90.11% si se sienten seguros al momento de trabajar. Cabe considerar que los objetivos de la capacitación nos da la seguridad para el desempeño y desarrollo de nuestras potencialidades para poder trabajar de manera eficaz demostrando un alto conocimiento en sus funciones. Chiavenato, (2013) menciona la “seguridad en el trabajo”, son actividades que están relacionadas con la continuidad de la producción y la moral de los trabajadores asimismo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, medicas y psicológicas, empleadas para prevenir los accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente, e instruir o convencer a las personas, sobre la implantación de medidas preventivas, ademas la capacitación sobre seguridad de la información hace que los empleados se interesen en el tema, ya que entienden la necesidad de garantizar la seguridad de la información. Y lo hacen no solo por la organización, sino por cada uno de ellos, ya que con la seguridad se respaldan los objetivos comerciales de la organización, que al final garantizan su empleo y la calidad del mismo.

Velasco, (2017) sostiene la salud y la seguridad de las personas son fundamentales para lograr una vida plena, un mejor desempeño laboral y el desarrollo de potencialidades en diferentes aspectos y ámbitos de su vida. Por ello, y para protegerlas, existen convenios internacionales y marcos jurídicos nacionales que recuperan los avances científicos y tecnológicos en materia de salud, seguridad e higiene en el trabajo, cuidado del ambiente y protección civil.

VI CONCLUSIONES

Los beneficios con los que cuentan las MYPE y que ayudan a determinar la gestión de calidad son: competitividad , eficiencia y participación además que apuntan al cumplimiento de las mismas, un control del desempeño de sus trabajadores que ayuda de manera eficiente a la MYPE es importante recalcar que la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente las cuales constituyen básicamente es uno de los beneficios primordiales de la gestión de calidad.

Respecto a las estrategias de la gestión de calidad de las MYPE, se concluye que es importante la existencia de una estructura organizacional dentro de las MYPE, así mismo emplear procedimientos para llevar a cabo los procesos de manera correcta, indicando que los procesos que emplea la organización es el adecuado, lo que significa que la MYPE si planifican sus tareas o funciones, también se observó que el recurso que utiliza la organización si es el adecuado para lograr sus objetivo y satisfacer al cliente.

Con respecto a la importancia de la capacitación es que genera a su personal un alto rendimiento dentro de sus funciones en el aérea competente, mejora el rendimiento, la motivación y actitudes, para así atender las distintas necesidades que el cliente requiera, proyectando una buena imagen tanto de la empresa como en el personal.

En relación a los objetivos de la capacitación es uno de los elementos fundamentales y esenciales, para el buen desarrollo del personal de trabajo, es brindar charlas adecuadas y estratégicas para así lograr un personal competente, eficaz dentro del rubro empresarial.

RECOMENDACIONES

En relación a la problemática expuestas en cuanto gestión de calidad se recomienda a los propietarios mejorar algunos beneficios que promueven en una organización como los productos, servicios las condiciones que se les exige y sobre todo la gestión de relaciones que es la columna vertebral para el logro de las metas de la organización.

Otra recomendación es mejorar en cuanto estrategias de calidad como compromiso, entrenamiento, eficiencia, producción, que les ayudara a reducir las pérdidas por acciones innecesarias para el beneficio de la empresa.

Otra apreciación a mi recomendación en cuanto importancia de la capacitación, es levantar la moral a los trabajadores con talleres que les permita actualizar sus conocimientos y así resolver problemas concretos del día día y así que el personal se sienta identificado con la empresa.

Finalmente una recomendación en cuanto a los objetivo el propietario tiene que invertir en capacitación en los empleados para que promuevan el desarrollo continuo del equipo actuales como futuros para el alcance del negocio exitoso.

8.- Referencias bibliográficas

- 18001, O. (2018). *Ventajas y beneficios de un sistema de gestión* . <https://q-bo.org/beneficios-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>.
- 22000, S. d.-I.-I. (2018). *Objetivos de un sistema de gestión de calidad* . <https://q-bo.org/para-que-sirve-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>.
- 9000, N. I. (2016). *La importancia de calidad en las empresas*.
<http://www.aleissistemas.com/blog/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>.
- 9001, I. (2015). *Objetivos y beneficios de la gestión de calidad* . <https://blogs.x.uoc.edu/calidad-iso/objetivos-y-beneficios-del-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>.
- 9001:2015, I. (16 de Octubre de 2018). *Gestión de Calidad* . Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- Adecco. (2020). *Importancia de la capacitación al personal*.
<https://blog.adecco.com.mx/2020/02/14/importancia-capacitacion-de-personal/>.
- Alberto, S. E. (2019). *EL marketing y la Gestión de la Calidad y su influencia en la imagen Institucional en la escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú*. LIMA - PERU:
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3608/SUAREZ%20ESCOBAR%20%20LUIS%20ALBERTO%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Alejandra, E. P. (2015). *Modelo de gestión de calidad total dirigido a las pymes de automatización industrial en Venezuela*.
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAT3894.pdf>.
- Angel, R. P. (2015). *La importancia de la capacitación y motivación dentro de las empresas* .
<https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/>.
- Arellano, A. (2019). *Elementos básicos de una capacitación exitosa* .
<https://capacitacionnuevo.blogspot.com/2019/>.
- Belen A. S., D. F. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral en las empresas Chilenas*. Chile:
<http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>.

- C., I. R. (22 de Marzo de 2016). *La Industria textil y confecciones*. Obtenido de <http://apttperu.com/la-industria-textil-y-confecciones/>
- Cabrera B. Luis D., T. B. (2020). *Estudio de la incidencia de la Capacitacion en el desempeño laboral*. GAUYAQUIEL ECUADOR:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14471/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-263.pdf>.
- Cansino, M. (2019). *Tipos de beneficios en la organizacion*.
<https://www.cuidatudinero.com/13098517/definicion-de-certificacion-iso>.
- Casazuela, T. A. (04 de mayo de 2020). *El futuro de las MYPES tras el Covid-19, Analisis de las medidas de reactivacion empresarial y las barreras para el rapido acceso a la liquidez*. Obtenido de <https://ius360.com/notas/el-futuro-de-las-mypes-tras-el-covid-19-analisis-de-las-medidas-de-reactivacion-empresarial-y-las-barreras-para-el-rapido-acceso-a-la-liquidez/>
- Chamorro, S. (2016). *Principios de la gestion de calidad*.
<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/importancia-contar-con-buenos-sistemas-gestion-calidad>.
- Chiavenato, I. (2016). *Tipos de capacitacion*. <https://www.clasificacionde.org/tipos-de-capacitacion/>.
- Colomar, J. E. (2019). *La adaptacion al cambio segun la psicologia* . <https://www.psicologia-online.com/la-adaptacion-al-cambio-segun-la-psicologia-4380.html>.
- Colombia, U. c. (2018). *Sistema de gestion de calidad* . Colombia:
<https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>.
- Coneo, O. M. (2015). *Importancia de la implementacion de un Sistema de Gestion integral en las empresas Colombianas*.
http://bibliotecadigital.usb.edu.co:8080/bitstream/10819/4397/1/Importancia%20implementacion%20sistema%20gesti%C3%B3n_Oscar%20mej%C3%ADa%20C_2015.pdf.
- Dayana, D. F. (2018). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay*. Huacho - Peru:
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2C%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ediluz R. Q., L. H. (2019). *La gestion empresarial y su relacion con la competitividad con las MYPES ferreteras*. AREQUIPA:

http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2575/1/Ediluz%20Ramos_Leidy%20Huerta_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf.

- Esan. (2018). *Beneficios para implementar una gestion de calidad en las empresas*. Lima:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>.
- Esan, U. (2016). *La importancia de la capacitacion en la empresa* . Lima Peru:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>.
- Federal, P. (2018). *La importancia de la capacitacion para las y los trabajadores*. Mexico:
<https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>.
- Fischman, F. (2017). *La importancia de las PYME en el Peru*.
<https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-peru>.
- Galarcep, G. C. (2015). *Propuesta de un sistema de calidad total para un empresa dedicada a la comercializacion de productos agroindustriales*. Piura - Peru:
<https://core.ac.uk/download/pdf/250076909.pdf>.
- Garcia, N. (2016). *Ventajas de la capacitacion del personal*. <https://blog.people-cloud.com/7-ventajas-de-la-capacitacion-de-personal>.
- Gestion, D. (2018). *Diferencia entre actitud y aptitud*.
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/diferencia-actitud-aptitud-nnda-nnlt-252594-noticia/>.
- Gladis, J. E. (2015). *Los Sistemas de Gestion de Calidad en el Sector Hotelero* . Argentina :
<https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOURBERT.pdf?sequ>.
- Guerrero, L. C. (2016). *Centro de difusion y capacitacion artesanal*. Catacaos-Piura:
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Cybertesis%20Gallo_GL.pdf.
- Hammar, M. (2015). *Seis beneficios del sistema de Gestion de Calidad ISO 9001*.
<https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/seis-beneficios-clave-de-la-implementacion-de-iso-9001/>.
- Hernandez, H. (2018). *Gestion de calidad elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Colombia: <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>.

- Hernandez, L. (21 de abril de 2012). *Concepto de Capacitacion, Objetivos e Importancia*.
Obtenido de <http://lunitahernandez.blogspot.com/2012/04/concepto-de-capacitacion-objetivos-e.html>
- hugo Hernández palma, I. B. (23 de Agosto de 2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
- Hugo, H. P. (2016). *Estrategias de calidad productiva*. <https://visualmexico.com.mx/estrategias-de-calidad/>.
- ISO 9001-2015, M. s. (2016). *ISO 9001-2015: Tecnicas y Herramientas de Sistema de Gestion*. COLOMBIA: <file:///C:/Users/User/Desktop/Downloads/Dialnet-SistemaDeGestionISO90012015-6096091.pdf>.
- Ivan, P. R. (2018). *Auditoria de calidad basada en ISO 22000 para mejorar la calidad del servicio y rentabilidad en el Centro Recreativo RIOSOL EIRL - Chulucanas*. Chulucanas : <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1451>.
- Leon, C. A. (2018). *Pasion y capacitacion: nadie ganara a Piura en atencion al cliente*. Piura: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/10/22/pasion-y-capacitacion-nadie-ganara-a-piura-en-atencion-al-cliente/>.
- Lopez, J. A. (2018). *Adaptacion al cambio un indicar del liderazgo profesional*. <https://corporateyachting.es/es/la-adaptacion-al-cambio-un-indicador-de-liderazgo-profesional/>.
- Luisa Renee Dueñas Salman, E. J. (2013). *Estudio de la cultura de la Participacion*. http://www.razonypalabra.org.mx/N/N80/M80/07_DuenasGarcia_M80.pdf.
- Luque, E. I. (2017). *Importancia del proceso de la capacitacion como estrategia de exito*. Mexico: <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/innovacion/6-la-importancia-de-los-procesos-de-capacitacion.pdf>.
- Magallanes, D. d.-A. (2019). *Calidad de servicio y su relacion con la satisfaccion de los clientes de caja Arequipa agencia Corire 2018*. http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez_Asley%20Riviera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf.
- Mamani, N. V. (2015). *Proceso de capacitacion y calidad de servicio en la empresa de transporte publico urbano Jose Maria Arguedas Andahuaylas*. Andahuaylas Peru: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/241/Nelly_Luque_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Martinez, C. M. (2016). *Capacitacion y desarrollo personal*. <https://www.utel.edu.mx/blog/dia-a-dia/retos-profesionales/capacitacion-y-desarrollo-personal/>.
- Mercadotecnia, K. (2017). *Importancia de los programas de Capacitacion del capital humano*. <https://blog.kellyservices.com.mx/importancia-de-los-programas-de-capacitacion-del-capital-humano>.
- Meskovska, A. (2016). *Como estructurar la documentacion del sistema de gestion de calidad*. <https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/como-estructurar-la-documentacion-del-sistema-de-gestion-de-calidad/>.
- Navarro, E. G. (2018). *Gestion de Calidad y la Capacitacion de los clientes emn la polleria el Pelao S.A.C. Piura* . PIURA: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/825/1/Mendoza%20Navarro%2c%20Eddy%20Gabriel.pdf>.
- Navarro, F. (2016). *La gestion de la Calidad total en las organizaciones*. <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-gestion-de-la-calidad-total-tqm/>.
- Pacheco, J. (2017). *Cinco beneficios de la Gestion por procesos*. <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/beneficios-gestion-por-procesos/>.
- Pacheco, J. (2019). *Cuales son las responsabilidades laborales* . <https://www.webyempresas.com/responsabilidades-laborales/>.
- Pailos, N. (2019). *Beneficios de la capacitacion y el desarrollo de los recursos humanos con alta tecnologia*. <https://www.america-retail.com/opinion/opinion-beneficios-de-la-capacitacion-y-el-desarrollo-de-los-rrhh-con-alta-tecnologia/>.
- Paiva P, M. V. (2018). *Gestion de la Calidad y su contribucion a la mejora a la satisfaccion del usuario de la Municipalidad de Piura-2018*. PIURA: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/959/811>.
- Patricia, C. H.-G. (2016). *Diseño de un sistema de gestion de calidad en la Institucion Educativa ciudad de Tunja*. <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0068776.pdf>.
- Peña, L. (2020). *Estrategias para mejorar la productividad en el trabajo*. <https://www.billin.net/blog/cinco-estrategias-para-mejorar-la-productividad-en-tu-empresa/>.
- Peru, P. U. (2020). *Resultados ranking de competitividad mundial 2020*. <https://centrumthink.pucp.edu.pe/resultados-del-ranking-de-competitividad-mundial-2020#:~:text=En%20esta%20edici%C3%B3n%2C%20Per%C3%BA%20se,de%200%20a%20100%20puntos>).

- Pitaluca, A. M. (2018). *Cinco estrategias para implementar con éxito la filosofía de calidad de servicio*. <http://anapittaluga.com/5-estrategias-para-convertir-la-calidad-de-servicio-en-el-estilo-de-vida-de-tu-hotel-o-negocio/>.
- Quispe, A. (2020). *5 estrategias para implementar un sistema de gestión de calidad*. <https://calidar.pe/5-estrategias-para-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>.
- Quispe, A. (2020). *Cinco estrategia para implementar la calidad* . <https://calidar.pe/5-estrategias-para-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>.
- Rafino, M. E. (2020). *Gestión de calidad* . Argentina: <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>.
- Ramos, A. (2015). *Gestión de calidad* . <https://caridadenlaverdad.wordpress.com/2015/02/25/los-grandes-autores-de-la-calidad/>.
- Reyero, D. (2015). *Compromiso laboral la nueva ventaja competitiva* . <https://davidreyero.com/mis-temas/compromiso-laboral-distintivo-de-las-mejores-organizaciones/>.
- Rios, L. R. (2016). *Problemas a que enfrentas las MYPE*. <http://summacomunidad.com/problemas-se-enfrentan-las-mypes/>.
- Robertson, T. (2018). *Los efectos de la falta de capacitación de los empleados*. <https://www.cuidatudiner.com/13108461/los-efectos-de-la-falta-de-capacitacion-de-los-empleados>.
- Rodriguez, A. Y. (2016). *La comunicación dentro de las organizaciones* . <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14976/RODRIGUEZ%20MORALESANGELA%20YOJANA2016.pdf?sequence=1>.
- Romero, M. (2016). *Compromiso en el trabajo con la empresa* . <https://www.felicidadeneltrabajo.es/ideas-para-empresarios/compromiso-en-el-trabajo-con-la-empresa/>.
- Sampieri, R. H. (2016). *Metodología de la investigación*. <https://www.esup.edu.pe/descargas/perfeccionamiento/PLAN%20LECTOR%20PROGRAMA%20ALTO%20MANDO%20NAVAL%202020/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.
- Santos, F. J. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>.

- Shaw, J. (2018). *Efectos de la capacitacion en el desempeño de los empleados*.
<https://pyme.lavoztx.com/efectos-de-la-capacitacion-en-el-desempeño-de-los-empleados-8935.html>.
- Sierra, H. (2017). *Importancia de la capacitación empresarial*.
<https://capacitacionesempresariales.org/importancia-de-la-capacitacion-empresarial/>.
- Suarez, L. S. (2018). *Eficiencia, eficacia y calidad en la gestión pública*.
<http://lorenavergarasuarez.blogspot.com/2018/11/eficiencia-eficacia-y-calidad-en-la.html>.
- Suarez, L. Y. (2015). *Importancia del trabajo de equipo en las organizaciones*.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf>.
- Tamayo, R. S. (2015). *Capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo*. Lima Peru:
<https://lpderecho.pe/capacitaciones-seguridad-salud-trabajo-deben-realizarse-durante-jornada-laboral-informe-82-2015-mtpe/>.
- trabajo, P. F. (13 de Junio de 2018). *Importancia de la Capacitación para las y los trabajadores*.
Obtenido de <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>
- Ucha, F. (2012). *Definición Gestión de Calidad*.
<https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>.
- Unidas, O. d. (2017). *La ONU considera que las pymes son la espina dorsal de la economía y las mayores empleadoras del mundo*.
<https://www.20minutos.es/noticia/3382959/0/pymes-microempresas-onu-economia-empleo/?autoref=true>.

ANEXO

CUESTIONARIO



ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES



Buen día, me dirijo a usted y extendiendo mi saludo y el de la Universidad los Ángeles Chimbote, escuela de administración. Me encuentro realizando una investigación denominada Gestión de calidad en las MYPE rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021.

La información que usted aporte será utilizada solo con fines académicos. A continuación se presenta las diferentes preguntas marca con una X la respuesta que usted crea conveniente.

1. ¿Es puntual y cumple con sus horarios?

SI

NO

2. ¿Esta preparado para contribuir Ha la competitividad de la MYPE?

SI

NO

3. ¿El propietario o el jefe lo invitan a participar en la toma de decisiones?

SI

NO

4. ¿Hay comunicación honesta entre el trabajador y el cliente?

SI

NO

5. ¿Apoya a sus compañeros cuando las cosas salen mal?

SI

NO

6. ¿Es feliz en su trabajo?

SI

NO

7. ¿Cuándo tienes dudas las resuelves consultando a tuos compañeros?

SI

NO

8. ¿Recibe entrenamiento por parte de la empresa?

SI

NO

9. ¿Logra entender cuales son las necesidades del cliente?

SI

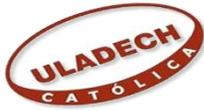
NO

10- ¿En el trabajo de la empresa que labora esta bien organizado?

SI

NO

¡GRACIAS POR SU COLOBORACION!



ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES



Buen día, me dirijo a usted y extendiendo mi saludo y el de la Universidad los Ángeles Chimbote, escuela de administración. Me encuentro realizando una investigación denominada Capacitación en las MYPE rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021.

La información que usted aporte será utilizada solo con fines académicos. A continuación se presenta las diferentes preguntas marca con una X la respuesta que usted crea conveniente.

1. ¿La capacitación mejora su rendimiento en el trabajo?

SI

NO

2. ¿Esta motivado para realizar su trabajo?

SI

NO

3. ¿La capacitación le permite aprender y desarrollarse?

SI

NO

4. ¿Le gusta a usted su trabajo actual?

SI

NO

5. ¿En los últimos días a recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo?

SI

NO

6. ¿Aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios en su trabajo?

SI

NO

7. ¿La capacitación ayuda al desarrollo de tus habilidades en el entorno laboral?

SI

NO

8. ¿Eres responsable en tu trabajo demostrando un dominio técnico en conocimientos de sus funciones?

SI

NO

9. ¿Tus objetivos son claros y precisos para lograr tus metas que hoy quieres?

SI

NO

10. ¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo?

SI

NO

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO, Victor Helio Patiño Niño.....

Identificado con Nro. DNI..... 02860873..... MAGISTER EN
Administración.....

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por

..... Yancey Edgardo Vilchez Lopez....., a los efectos de su aplicación a los elementos de la población seleccionada para el trabajo de investigación **“Gestión de calidad y capacitación en las MYPE, rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021”**

Que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, 18 de enero.....2021



Victor Helio Patiño Niño
RUC: 02860873

Ítem relacionado con gestión de calidad DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesitas mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítem para medir el concepto	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Es puntual y cumple con sus horarios?	X			X		X		X
2.- ¿Apoya a sus compañeros cuando las cosas salen mal?	X			X		X		X
3.- ¿Está preparado para contribuir a la competitividad de la MYPE?	X			X		X		X
4.- ¿El propietario o el jefe lo invita a participar en la toma de decisiones?	X			X		X		X
5.- ¿Hay comunicación honesta entre el trabajador y el cliente?	X			X		X		X
6.- ¿Es feliz en su trabajo?	X			X		X		X
7.- ¿Logra entender cuáles son las necesidades del cliente?	X			X		X		X
8.- ¿Cuándo tienes dudas las resuelves consultando a sus compañeros?	X			X		X		X
9.- ¿En el trabajo de la empresa donde labora está bien organizado?	X			X		X		X
10.- ¿Recibe entrenamiento por parte de la empresa?	X			X		X		X



Ítem relacionado con capacitación DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesitas mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		Se necesita más ítem para medir el concepto	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿La capacitación mejora su rendimiento en su trabajo?	X			X		X		X
2.- ¿La capacitación le permite aprender y desarrollarse?	X			X		X		X
3.- ¿Está motivado para realizar su trabajo?	X			X		X		X
4.- ¿Le gusta a usted su trabajo actual?	X			X		X		X
5.- ¿En los últimos días ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?	X			X		X		X
6.- ¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer un buen trabajo?	X			X		X		X
7.- ¿Aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios en su trabajo?	X			X		X		X
8.- ¿Es responsable en su trabajo demostrando un dominio técnico en conocimiento de sus funciones?	X			X		X		X
9.- ¿La capacitación ayuda al desarrollo de tus habilidades en el entorno laboral?	X			X		X		X
10.- ¿Tus objetivos son claros y precisos para lograr tus metas que hoy quieres?	X			X		X		X



 CLASIFICADO POR VICTOR HELMO PATRICIO

 RUC: 014047348

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO Bruno Valdiviezo Cedrés

Identificado con Nro. DNI 02862455.....MAGISTER EN

ADMINISTRACIÓN

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:

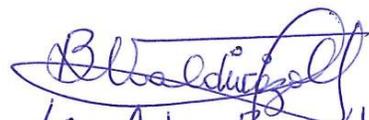
Cuestionario, elaborado por

YANCEY EDGARDO VICHEZ LÓPEZ, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población seleccionada para el trabajo de investigación "Gestión de calidad y capacitación en las MYPE, rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021"

Que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

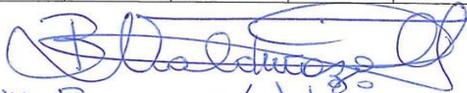
Piura 18 DE ENERO DE 2021


Lic. Adm. Bruno Valdiviezo G.
CLAD 11625

Ítem relacionado con gestión de calidad DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesitas mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítem para medir el concepto	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Es puntual y cumple con sus horarios?	X			X		X		X
2.- ¿Apoya a sus compañeros cuando las cosas salen mal?	X			X		X		X
3.- ¿Está preparado para contribuir a la competitividad de la MYPE?	X			X		X		X
4.- ¿El propietario o el jefe lo invita a participar en la toma de decisiones?	X			X		X		X
5.- ¿Hay comunicación honesta entre el trabajador y el cliente?	X			X		X		X
6.- ¿Es feliz en su trabajo?	X			X		X		X
7.- ¿Logra entender cuáles son las necesidades del cliente?	X			X		X		X
8.- ¿Cuándo tienes dudas las resuelves consultando a sus compañeros?	X			X		X		X
9.- ¿En el trabajo de la empresa donde labora está bien organizado?	X			X		X		X
10.- ¿Recibe entrenamiento por parte de la empresa?	X			X		X		X


 Lic. Adm. Bruno Valdiviezo Garces
CLAD 11625

Ítem relacionado con Capacitación DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesitas mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		Se necesita más ítem para medir el concepto	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿La capacitación mejora su rendimiento en su trabajo?	X			X		X		X
2.- ¿La capacitación le permite aprender y desarrollarse?	X			X		X		X
3.- ¿Está motivado para realizar su trabajo?	X			X		X		X
4.- ¿Le gusta a usted su trabajo actual?	X			X		X		X
5.- ¿En los últimos días ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?	X			X		X		X
6.- ¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer un buen trabajo?	X			X		X		X
7.- ¿Aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios en su trabajo?	X			X		X		X
8.- ¿Es responsable en su trabajo demostrando un dominio técnico en conocimiento de sus funciones?	X			X		X		X
9.- ¿La capacitación ayuda al desarrollo de tus habilidades en el entorno laboral?	X			X		X		X
10.- ¿Tus objetivos son claros y precisos para lograr tus metas que hoy quieres?	X			X		X		X


 Lic. Adm. Bruno Valdivia Gares
 CLAD 11625


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO CARLOS EDUARDO CALLE PASAPERA.....

Identificado con Nro. DNI 03319318.....MAGISTER EN
ADMINISTRACION.....

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por

YANCEY EGBARDO VILCHES LÓPEZ....., a los efectos de su aplicación a los elementos de la población seleccionada para el trabajo de investigación **“Gestión de calidad y capacitación en las MYPE, rubro confecciones del mercado modelo de Chulucanas año 2021”**

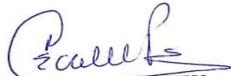
Que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura... 18 DE ENERO DE.....2021


Mgt. Carlos E. Calle Pasapera
ADM. EMPRESAS
Reg- 15902

Ítem relacionado con Gestión de Calidad DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesitas mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítem para medir el concepto	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Es puntual y cumple con sus horarios?	X			X		X		X
2.- ¿Apoya a sus compañeros cuando las cosas salen mal?	X			X		X		X
3.- ¿Está preparado para contribuir a la competitividad de la MYPE?	X			X		X		X
4.- ¿El propietario o el jefe lo invita a participar en la toma de decisiones?	X			X		X		X
5.- ¿Hay comunicación honesta entre el trabajador y el cliente?	X			X		X		X
6.- ¿Es feliz en su trabajo?	X			X		X		X
7.- ¿Logra entender cuáles son las necesidades del cliente?	X			X		X		X
8.- ¿Cuándo tienes dudas las resuelves consultando a sus compañeros?	X			X		X		X
9.- ¿En el trabajo de la empresa donde labora está bien organizado?	X			X		X		X
10.- ¿Recibe entrenamiento por parte de la empresa?	X			X		X		X


 Mgr. Carlos E. Calle Pasapera
 ADM. EMPRESAS

Ítem relacionado con capacitación DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesitas mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		Se necesita más ítem para medir el concepto	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿La capacitación mejora su rendimiento en su trabajo?	X			X		X		X
2.- ¿La capacitación le permite aprender y desarrollarse?	X			X		X		X
3.- ¿Está motivado para realizar su trabajo?	X			X		X		X
4.- ¿Le gusta a usted su trabajo actual?	X			X		X		X
5.- ¿En los últimos días ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?	X			X		X		X
6.- ¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer un buen trabajo?	X			X		X		X
7.- ¿Aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios en su trabajo?	X			X		X		X
8.- ¿Es responsable en su trabajo demostrando un dominio técnico en conocimiento de sus funciones?	X			X		X		X
9.- ¿La capacitación ayuda al desarrollo de tus habilidades en el entorno laboral?	X			X		X		X
10.- ¿Tus objetivos son claros y precisos para lograr tus metas que hoy quieres?	X			X		X		X


 Mgt. Carlos E. Calle Pasapera
 ADM. EMPRESAS
 Reg- 15902

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA

Variable	Dimensiones	Indicador	Pregunta	Fuente	Escala	Instrumento
Gestión de calidad	Beneficios	Eficiencia	¿Es puntual y cumple con sus horarios?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Competitividad	¿Esta preparado para contribuir a la competitividad de la MYPE?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
			Participación	¿El propietario o el jefe lo invitan a participar en la toma de decisiones?	Trabajador	Nominal
		Comunicación	¿Hay comunicación honesta entre el trabajador y el cliente?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Liderazgo	¿Apoya a sus compañeros cuando las cosas salen mal?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
	Estrategias	Compromiso	¿Es feliz en su trabajo?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Trabajo en equipo	¿Cuándo tienes dudas las resuelves consultando a tus compañeros?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Entrenamiento	¿Recibe entrenamiento por parte de la empresa?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Satisfacción del cliente	¿Logra entender cuales son las necesidades del cliente?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Calidad Organizacional	¿En el trabajo de la empresa que labora esta bien Organizado?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
Capacitación	Importancia	Rendimiento	¿La capacitación mejora su rendimiento en el trabajo?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Motivación	¿Esta motivado para realizar su trabajo?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Productividad	¿La capacitación le permite aprender y desarrollarse?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Actitud	¿Le gusta a usted su trabajo actual?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Satisfacción del empleado	¿En los últimos días ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
	Objetivos	Adaptación del personal	¿Aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios en su trabajo?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Desarrollo	¿La capacitación ayuda al desarrollo de tus habilidades en el entorno laboral?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Responsabilidad	¿Es responsable en su trabajo demostrando un dominio técnico en conocimientos de sus funciones?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Logro de objetivos	¿Tus objetivos son claros y precisos para lograr tus metas que hoy quieres?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Seguridad	¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo?	Trabajador	Nominal	Cuestionario

LIBRO DE CÓDIGOS CUESTIONARIO TRABAJADOR (T)

VARIABLE GESTION DE CALIDAD		ENCUESTADOS																														Porcentaje	100%		
INDICADOR	PREGUNTAS	MEDICIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	%		
Eficiencia	¿Es puntual y cumple con sus horarios?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	91.52	100%
		NO													2						2													8.75	
Competitividad	¿Esta preparado para contribuir a la competitividad de la MYPE?	SI		1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	82.64	100%	
		NO	2				2	2									2												2		2	2	2	17.36	
Participación	¿El propietario o el jefe lo invitan a participar en la toma de decisiones?	SI						1		1	1	1													1	1							14.74	100%	
		NO	2	2	2	2	2		2					2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			2	2	2	2	2	2	2		85.26
Comunicación	¿Hay comunicación honesta entre el trabajador y el cliente?	SI			1	1	1	1		1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1				56.86	100%	
		NO	2	2					2		2	2											2		2	2				2	2	2	2		43.14
Liderazgo	¿Apoya a sus compañeros cuando las cosas salen mal?	SI		1	1	1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	84.92	100%	
		NO	2					2		2						2			2	2															15.08
Compromiso	¿Es feliz en su trabajo?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100	100%	
		NO																																	
Trabajo en equipo	¿Cuándo tienes dudas las resuelves consultando a sus compañeros?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100	100%	
		NO																																	
Entrenamiento	¿Recibe entrenamiento por parte de la empresa?	SI					1								1																1	1	15.21	100%	
		NO	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	84.79		
Satisfaccion del cliente	¿En los últimos días a recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo?	SI	1	1		1	1		1	1	1	1		1	1	1	1			1	1		1	1	1	1	1			1	1	80.14	100%		
		NO			2			2						2					2	2			2						2	2	2				19.86
Calidad Organizacional	¿En el trabajo de la empresa que labora esta bien organizado?	SI			1		1					1			1	1	1						1	1	1	1				1		38.52	100%		
		NO	2	2		2		2	2	2	2		2	2				2	2	2	2					2	2	2		2	2	2		61.48	

LIBRO DE CÓDIGOS CUESTIONARIO TRABAJADOR (T)

VARIABLE CAPACITACIÓN		ENCUESTADOS																														Porcentaje	100%		
INDICADOR	PREGUNTAS	MEDICIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
Rendimiento	¿La capacitación mejora su rendimiento en el trabajo?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100	100%
		NO																																	
Motivación	¿Esta motivado para realizar su trabajo?	SI	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	91.25	100%
		NO					2														2														8.75
Productividad	¿La capacitación le permite aprender y desarrollarse?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100	100%
		NO																																	
Actitud	¿Le gusta su trabajo actual?	SI			1		1			1				1			1		1	1	1			1	1			1	1	1			13	100%	
		NO	2	2		2		2	2		2	2	2		2	2		2					2	2			2	2				2	2		17
Satisfacción del empleado	¿En los últimos días ha recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo?	SI																																	
		NO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	100
Adaptación del personal	¿Aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios del trabajo?	SI			1	1	1	1					1	1			1	1	1			1	1	1	1	1	1						50	100%	
		NO	2	2					2	2	2	2			2	2	2				2	2							2	2	2	2		50	
Desarrollo	¿La capacitación ayuda al desarrollo de tus habilidades en el entorno laboral?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100	100%
		NO																																	
Responsabilidad	¿Es responsable en su trabajo demostrando un dominio técnico en conocimiento de sus funciones?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100	100%
		NO																																	
Logro de objetivos	¿Tus bjetivos son y precisos para lograr tus metas que hoy quieres?	SI			1	1	1	1			1	1	1			1			1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	75.26	100%
		NO	2	2					2	2				2	2		2	2				2													24.74
Seguridad	¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo?	SI	1	1	1	1	1				1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	90.11	100%
		NO						2	2	2			2																						09.89

USER: 44440490

Nro: 122021-00003814
Fecha: 10-02-2021 18:41

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) VILCHEZ LOPEZ YANCEY EDGARDO , con código de matrícula 1201101036, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

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

HUARAZ, 10 DE FEBRERO DEL 2021.



V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA
(*)

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



Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 13-feb.-2021 09:45 -05

Identificador: 1508692100

Número de palabras: 29132

Entregado: 1

PROYECTO - YANCEY Por YANCEY EDGARDO VILCHEZ LOPEZ

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
0%	
Internet Sources:	0%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	0%